

Årsredovisning 2011



Det här är Kronofogden.....	2
Rikskronofogden sammanfattar myndighetens resultat.....	3
Resultatredovisning	5
Redovisningens disposition.....	5
Kronofogdens förutsättningar	6
Kronofogdens samlade resultatutveckling	12
Att handlägga mål om betalningsföreläggande och handräckning	16
Att handlägga allmänna och enskilda mål samt fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden	19
Att handlägga skuldsaneringsärenden och omprövningar	26
Att utöva tillsyn över konkurser och lönegaranti	30
Att besvara kundfrågor via telefon och e-brev	34
Att arbeta förebyggande	36
Övrig återrapportering.....	40
Statistiksammanställning.....	45
Förklaringar till resultatredovisningen	52
Finansiell redovisning	54
Resultaträkning.....	54
Balansräkning	55
Anslagsredovisning – redovisning mot anslag.....	56
Anslagsredovisning – redovisning mot inkomstitel	57
Finansieringsanalys	58
Tilläggsupplysningar och noter	60
Sammanställning av väsentliga uppgifter	70
Ersättningar till Kronofogdens insynsråd.....	71
Årsredovisningens undertecknande	72

Det här är Kronofogden

Kronofogden är en statlig myndighet som arbetar med skulder. Syftet med verksamheten är att den som har pengar att fordra ska få hjälp att driva in dem. Kronofogden fastställer skulder, dvs. hjälper den som har pengar att kräva att få skulden fastställd i formell mening, och driver in skulder på uppdrag av privatpersoner, företag, stat, kommuner och olika organisationer. De som lånar ut eller säljer på kredit måste få vad de har rätt till och företagaren måste få betalt för sitt arbete. Annars skulle inte vårt samhälle fungera. Samtidigt ger myndigheten den som har en skuld att betala stöd och vägledning för att kunna klara ut sin skuldsituation och göra rätt för sig. Kronofogden arbetar på ett opartiskt sätt för att alla parter ska få sina intressen tillgodosedda på ett lagligt och korrekt sätt.

En jämvikt, en balans mellan den som måste få betalt och den som inte kan betala, är central för Kronofogden.

Utöver att hjälpa den som ska få betalt och den som ska betala, arbetar Kronofogden förebyggande för att minska riskerna för företag och privatpersoner att bli överskuld-satta över huvud taget. Detta gör myndigheten bl.a. genom att identifiera och informera om olika skuldfällor och genom att arbeta för att få till stånd förändringar i lagstiftningen.

Kronofogden tar också emot ansökningar och beslutar om skuldsanering om man saknar möjligheter att kunna betala tillbaka sina skulder. Slutligen utövar myndigheten tillsyn över konkursförvaltarnas arbete i konkurser.

Rikskronofogden sammanfattar myndighetens resultat

2011 har för Kronofogden präglats av dels de konjunktursvängningar som förekommit under året, dels arbetet med att införa en ny organisation. Konjunktursvängningarna har bl.a. bidragit till att ansökningarna till den summariska processen först minskade under våren för att sedan öka igen under hösten. Ansökningarna om skuldsanering har också ökat främst under hösten till följd av konjunkturläget men även till följd av en förändrad lagstiftning. En orolig konjunkturutveckling har sannolikt också bidragit till att fler vänt sig med frågor till myndighetens kundcenter. Till verkställigheten har inflödena varit relativt stabila under året medan antalet konkurser minskat.

Kronofogden har klarat av att hantera ärendeinflödena väl. Verksamhetens resultat är överlag goda. Ärendehandläggningen har blivit snabbare och antalet äldre ärenden som inte blivit färdigbehandlade har minskat. Enhetligheten och kvaliteten i vår handläggning är generellt hög och vi har förbättrat oss i de delar där bristerna tidigare varit som störst. Tillgängligheten för våra kunder i telefon och e-post är fortsatt hög. Vårt förebyggande arbete har också varit framgångsrikt med många egeninitierade aktiviteter och aktiviteter i samverkan med andra som bl.a. inneburit ökad kunskap om hur risker för överskuldssättning kan minskas. Vi har också kontaktat fler gäldenärer som för första gången varit föremål för verkställighetsåtgärder och med dem fört en vägledande dialog för att öka deras möjlighet att komma ur sin skuldsituation.

Samtidigt som vår verksamhet levererat goda resultat har vi också genom en fortsatt aktiv ekonomistyrning lyckats hålla vår ekonomi i balans. Det förbättrade ekonomiska läget ger oss det utrymme och den flexibilitet som behövs såväl i verksamheten som för att fortsätta den nödvändiga IT-utveckling som ligger framför oss.

Ett kvitto på hur väl vi lyckas är vad våra kunder tycker om oss. Att kunderna har förtroende för oss är en viktig förutsättning för att de ska ta kontakt med oss i tid. Vi har enligt våra kundundersökningar fått allt nöjdare kunder de senaste åren och förtroendet har successivt ökat. Det gläder mig att den positiva trenden har fortsatt under 2011. Det stora flertalet av våra kunder tycker att personalen är engagerad och intresserad av deras ärenden. Det är positivt att personalen upplevs som kunnig och kunderna litar på de besked som de får. Men kunderna uttrycker också behov av förbättringar, t.ex. att vi behöver bli snabbare i vår handläggning och att vi behöver förbättra vår information, inte minst den skriftliga.

Myndighetens arbete för att skapa största möjliga nytta för kunderna kommer att fortsätta och intensifieras. För att stärka förutsättningarna i denna strävan har myndigheten under året infört en ny organisation. Förberedelsearbetet och införandet har i stora stycken präglat myndigheten under det gångna året. I december sjösattes organisationen som bl.a. innebär att Kundenservice har inrättats som ska bli navet i våra kundmöten. Den nya organisationen är ett viktigt steg för att öka samsynen på vårt uppdrag och helhetssynen på vår verksamhet. I den nya organisationen hålls ledningen och styrningen bättre ihop och beslutsvägarna tydliggörs. Den nya organisationen syftar också till att öka effektiviteten och tydliggöra kommunikationsvägarna.

Samtidigt som den nya organisationen sjösattes lanserade vi också en ny vision för Kronofogden - ”En pådrivande kraft för att alla betalar och ingen blir överskuldssatt”. Jag är mycket stolt över både vår nya organisation och vår nya vision som båda syftar till att visa på vårt samhällsuppdrag och vilken nytta vi vill bidra med för våra kunder. Vi har alla möjligheter att påverka och bidra till att vårt arbete kan gå från ”verkställighetsförberedande” till att i allt fler situationer verkligen bli ”verkställighetsförebyggande”.

2012 blir ett spännande år. Den nya organisationen och visionen ska börja levas och fyllas med konkret innehåll i termer av både utvecklade arbetssätt och förhållningssätt. Min övertygelse är att vi genom dessa förändringar har än bättre förutsättningar att utföra vårt uppdrag och därmed skapa nytta för dem vi finns till för. Det är också min övertygelse att vi därigenom har bättre

förutsättningar att möta den mycket osäkra konjunkturen och den därmed vidhängande risken för högre inflöden av mål och ärenden. Med en ny organisation, en tydlig vägvisare genom vår nya vision, goda verksamhetsresultat och ett ökat ekonomiskt utrymme står vi starkare i en ständigt föränderlig omvärld mot nya spännande utmaningar.

Erica Wass

Tjänsteförrättande rikskronofogde

Resultatredovisning

Redovisningens disposition

Årsredovisningen ska ge regeringen underlag för uppföljning av verksamheten vid Kronofogdemyndigheten, nedan benämnd Kronofogden eller myndigheten, genom att ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt myndighetens ekonomiska resultat och ställning. Resultatredovisningen ska främst avse hur verksamhetens prestationer har utvecklats med avseende på volymer och kostnader. Kronofogden ska analysera och kommentera resultaten med utgångspunkt i uppgifterna för myndigheten enligt myndighetens instruktion, regleringsbrevets mål och återrapporteringskrav för 2011 och de mål som myndigheten själv ställt upp med utgångspunkt från regleringsbrevet.

Ett utvecklingsarbete av årsredovisningens disposition och innehåll har genomförts under hösten 2011. Årsredovisningen fokuserar nu mer på myndighetens väsentliga prestationer och hur dessa har utvecklats under året. Huvuddelen av verksamheten ägnar sig åt ärendehandläggning, varför de mest väsentliga prestationerna utgörs av handlagda ärenden och mål. Handläggning av ärenden och mål sker i myndighetens verksamhetsgrenar summarisk process, verkställighet och indrivning, skuldsanering och konkurstillsyn. Utöver verksamhetsgrenarna bedriver myndigheten en förebyggande verksamhet och svarar på kundernas kunder i ett kundcenter. Även dessa verksamheter redovisas för att ge regeringen en rättvisande bild av myndighetens resultat. För den förebyggande verksamheten avses med väsentliga prestationer de huvudsakliga, förebyggande aktiviteter som genomförts. För kundcenter avser prestationen antalet besvarade kundfrågor via telefon och e-brev. Utöver ett tydligare fokus på prestationer har de gemensamma delarna i de inledande avsnitten av resultatredovisningen blivit mer övergripande i sin beskrivning av myndighetens förutsättningar och samlade resultatutveckling.

Resultatredovisningen inleds med en beskrivning av myndighetens förutsättningar. Detta avsnitt innehåller bl.a. beskrivningar av myndighetens organisation, ekonomi,

kompetensförsörjning, ärendevolymer och interna styrning och kontroll. I detta avsnitt redovisas återrapporteringskravet om kompetensförsörjning och sjukfrånvaro, enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. I det därpå följande avsnittet lämnas en summering av myndighetens samlade resultatutveckling. Här görs en bedömning av myndighetens totala enhetlighet, kvalitet, effektivitet och produktivitet i enlighet med återrapporteringskrav i regleringsbrevet. När jämförelser görs i löptexten avses jämförelser med föregående år, om inget annat anges.

En redovisning följer därefter av myndighetens väsentliga prestationer. Respektive verksamhetsavsnitt inleds med en ruta i vilken uppgifter anges enligt myndighetens instruktion samt regeringens mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet. Även Kronofogdens egna mål anges. Kronofogdens mål är satta på tre års sikt. För att kunna följa resultatutvecklingen för året redovisas i anslutning till respektive 3-års mål årets målnivåer som antingen är på samma nivå som föregående år eller högre.

I respektive verksamhetsavsnitt redovisas därefter de väsentliga prestationerna mer ingående och olika typer av handlagda mål och ärenden beskrivs. Här redovisas även prestationernas volymer samt kostnaderna för prestationerna i termer av styckkostnader per avslutat ärende och mål. Hur prestationerna utvecklats beskrivs i termer av snabbhet, produktivitet, kostnadsproduktivitet, enhetlighet och kvalitet. Jämförelsetal för dessa aspekter de tre senaste åren finns inlagda i redovisningen. Om omotiverade skillnader i handläggningen finns inom och mellan organisatoriska enheter, redovisas dessa enligt återrapporteringskrav i regleringsbrevet tillsammans med vidtagna och planerade åtgärder för att utjämna skillnaderna. För den avgiftsfinansierade verksamheten (summarisk process samt verkställighet och indrivning) redovisas verksamheternas totala kostnader, intäkter och avgiftsintäkter i statistiksammansättningen under rubrikerna ”Att handlägga

mål om betalningsföreläggande och handräckning” och ”Att handlägga allmänna och enskilda mål samt fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden”.

Efter respektive verksamhetsavsnitt redovisas övriga återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet. Därefter följer en statistiksammanställning, i vilken väsentliga mått och indikatorer som används för att belysa verksamhetens utveckling och resultat sammanställs för perioden 2009-2011. I

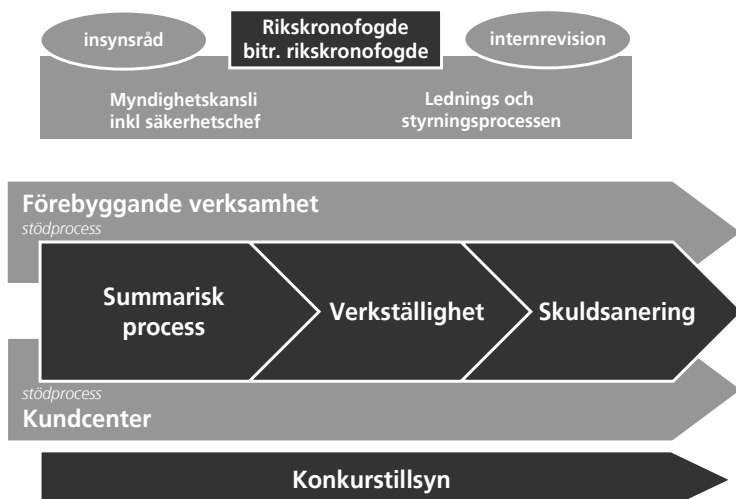
statistiksammanställningen redovisas även skälen för eventuella avbrutna tidsserier för enskilda mått och indikatorer. Därpå följer avsnittet Förklaringar till resultatredovisningen, i vilken definitioner och metoder för bedömning av redovisningens olika mått beskrivs. Kronofogdens finansiella rapportering följer därefter. Årsredovisningen avslutas med rikskronofogdens under-tecknande och bedömning av myndighetens interna styrning och kontroll.

Kronofogdens förutsättningar

Organisation

Kronofogden leds av rikskronofogden som svarar för myndighetens verksamhet i alla delar. Myndigheten bedriver sin verksamhet på 39 orter i landet och var t.o.m. den 11 december 2011, med utgångspunkt i verksamhetsgrenarna, organiserad i fyra verksamhetsprocesser: summarisk process, verkställighet och skuldsanering och konkurs-tillsyn. Myndigheten hade därtill två stödprocesser för förebyggande verksamhet och kundcenter samt en lednings- och styrningsprocess. Varje process leddes av en processägare.

Figur 1. Kronofogdens organisation t.o.m. den 11 december 2011



Från och med den 12 december 2011 har en ny organisation införts. Tre verksamhetsområden har bildats som omfattar verksamhetsgrenarna och stödprocesserna. Staber för ekonomi, IT,

kommunikation och HR har bildats. Syftet med organisationsförändringen är att:

- skapa mer nytta för kunderna,
- åstadkomma en tydlig ledning och styrning genom tydliga mandat samt klara besluts- och kommunikationsvägar,
- öka effektiviteten,
- sätta hela myndighetens verksamhet i fokus och minska inläsningen i processer,
- värna och utveckla arbetsmiljön och en väl fungerande kompetensförsörjning.

Den nya organisationen innebär bl.a. att kundcenters arbetsuppgifter utvidgas så att fler kunder får sitt ärende löst redan vid sin första kontakt. Kundenservice, som denna utökade verksamhet nu kommer att heta, blir myndighetens nav för att utveckla kundmötena. Därutöver har myndighetens team blivit större och antalet chefer färre. Ledningen och styrningen har tydliggjorts och förutsättningar har skapats för effektivare kommunikationsvägar.

Kronofogdens ekonomiska resultat och ställning

Myndigheten har under flera år haft problem med underskott, både i form av årliga underskott mot anslaget och en utnyttjad anslagskredit. År 2010 nådde myndigheten för första gången på fyra år ett överskott och vid utgången av 2011 hade myndigheten ett anslagssparande. En stärkt ekonomistyrning, ökad kostnadsmedvetenhet och

effektiviseringar i verksamheten har möjliggjort denna utveckling. Till detta kommer att kostnaderna för de tjänster som myndigheten köpte från Skatteverket blev avsevärt lägre än vad som avtalades, och därmed budgeterades, inför verksamhetsåret.

Samtidigt som myndigheten minskat sina kostnader på en rad områden har kostnaderna för avskrivningar och nedskrivningar kopplade till egenutvecklade IT-system ökat. Ökningen i

avskrivningar är kopplad till stora driftsättningar medan nedskrivningarna är kopplade till den avbrutna utvecklingen av ett nytt IT-system för den summariska processen.

Sammantaget ger det förbättrade ekonomiska läget myndigheten ett ökat handlingsutrymme för nödvändiga satsningar på bl.a. IT-utveckling och en utvecklad kundserviceorganisation.

Myndighetens kompetensförsörjning och arbetsmiljö

Åtterrporteringskrav enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

Kronofogden ska redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra de uppgifter som avses i 3 kap. 1 § första stycket om resultatredovisning i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter. Kronofogden ska enligt samma förordning lämna uppgift om de anställdas frånvaro på grund av sjukdom under räkenskapsåret. Den totala sjukfrånvaron ska anges i procent av de anställdas sammanlagda ordinarie arbetstid.

Kompetensförsörjning på kort och lång sikt

Utöver organisation och ekonomi är myndighetens kompetensförsörjning en avgörande förutsättning för verksamheten. Kronofogden har under flera år successivt minskat sin personalstyrka och hade vid utgången av året 2 057 fast anställda medarbetare, vilket är en minskning med två procent jämfört med föregående år. Numerärt har antalet anställda främst minskat inom verkställigheten.

Av de fast anställda var 66 procent kvinnor och medelåldern på myndigheten var 46 år. Andelen chefer som var kvinnor uppgick till 57 procent, vilket är en ökning med tre procentenheter jämfört med föregående år. Kronofogdens jämställdhetsindex ligger liksom tidigare högre än medelvärdet för statliga myndigheter. Den tidigare uppåtgående trenden har dock brutits år 2011. För 2011 är värdet 147 poäng och för 2010 var det 151 poäng. De indikatorer/nyckeltal som främst har påverkat JÄMIX¹ negativt är att myndigheten inte varit tillräckligt aktiv i sitt jämställdhetsarbete och att långtidsfrånvaron skiljer sig åt

¹ JÄMIX® är ett jämställdhetsindex med utgångspunkt i nio lätt mätbara nyckeltal om utgör indikatorer på centrala aspekter av jämställdheten i organisationen. De nio nyckeltalen vägs samman till ett jämställdhetsindex - ett mått på hur långt jämställdheten har nått - där var och en av de nio mätpunkterna kan ge 20 poäng vardera.

mellan könen. Kvinnor är långtidsfrånvarande i högre utsträckning än män.

Personalomsättningen har för myndigheten som helhet uppgått till tio procent, vilket är en ökning med en procentenhet.² Totalt har 206 medarbetare slutat på myndigheten under året. Personalomsättningen skiljer sig åt mellan myndighetens olika verksamheter. En hög personalomsättningen har fortsatt varit ett problem inom delgivningsverksamheten. Problemen har bidragit negativt till möjligheterna att korta handläggningstiderna och minska variationerna mellan olika organisatoriska enheter. Genom tillfälligt anställd personal och nyttjande av externa delgivningsföretag har handläggningstiderna ändå kunnat hållas på samma nivå som föregående år. Åtgärder behöver fortsatt vidtas för att åstadkomma en hållbar utveckling av delgivningen, där personalen är en viktig del. Arbete pågår med att ta fram en strategi för personalförsörjningen inom delgivningen på lång sikt samtidigt som åtgärder vidtas för att också säkra bemanningen på kort sikt.

Myndighetens omorganisation har genererat ett omfattande rekryteringsarbete där drygt 250 tjänster utannonserats internt och cirka 15

² Personalomsättningen avser tillsvidareanställd personal och räknas som antalet avgångar / antal anställda i genomsnitt under 2011.

externt. Rekryteringsförfarandet har bl.a. inneburit att tydliga kravprofiler tagits fram för samtliga roller och att ett chefsutvecklingsprogram för samtliga chefer arbetats fram. Utöver rekryteringar till följd av den nya organisationen har sammanlagt 447 lediga jobb utannonserats. Av dessa har 196 tjänster tillsatts med externa sökande.

Omorganisationen har inneburit att antalet chefstjänster minskat. Alla chefer har erbjudits möjlighet att träffa en extern part för dialog om nuvarande och framtida karriärvägar. Cirka 50 chefer har använt sig av denna möjlighet. En annan följd är att samtliga roller på huvudkontoret, bl.a. vad avser administration och stöd, också har varit föremål för ett internt ansökningsförfarande. Medarbetare i verksamheten har berörts av förändringen främst genom att grupper/team i många fall blivit större samt att en del team fått en ny chef. Medarbetare har erbjudits möjlighet att kontakta företagshälsovården för stöd. Uppföljningen visar dock att få medarbetare nyttjat denna möjlighet.

Utöver ett mycket intensivt kompetensförsörjningsarbete i samband med myndighetens omorganisation, har Kronofogden fortsatt implementeringen av den kompetensförsörjningsstrategi och den policy för inkludering som togs fram föregående år. Enhetliga och centralt fastställda grund- och introduktionsutbildningar används för alla medarbetare. Myndigheten har också utvecklat en gemensam strategi för arbete med individuella mål och individuell uppföljning, så kallad prestationsutveckling. Metoden införs stegvis med början under 2012.

I syfte att identifiera förbättringsområden har myndigheten sedan den 1 mars 2011 skickat en enkät till dem som slutat på myndigheten genom egen uppsägning. Totalt har enkäten skickats till 88 personer och 68 av dessa har svarat. Av dessa har hälften tagit anställning inom annan statlig verksamhet. Av enkäten framkommer att drygt 80 procent av de svarande tycker att Kronofogdens friskvårdsförmåner och arbetstidsavtal bidrar till att myndigheten är en attraktiv arbetsplats. De två faktorer som oftast anges som skäl till att man valt att avsluta sin anställning har varit bristen på karriärmöjligheter (67 procent) och kompetensutveckling (52 procent).

Enkätresultatet kommer att omhändertas i det fortsatta arbetet med att utveckla myndighetens kompetensförsörjningsstrategi.

Sammantaget kan myndigheten konstatera att en god kompetensförsörjning är en viktig förutsättning för att myndigheten ska nå sina verksamhetsmål. För merparten av verksamheten har arbetet med kompetensförsörjningen under året bidragit till att verksamheternas mål kunnat uppnås. De problem som funnits inom delgivningen med hög personalomsättning har delvis kunnat pareras med kortsiktiga åtgärder. Ett arbete bedrivs nu med att se över möjligheterna att skapa en stabilare bemannings-situation på lång sikt.

Arbetsmiljö och sjukfrånvaro

Hösten 2011 genomfördes en medarbetarundersökning för att bl.a. följa upp stressnivån i myndigheten. Resultaten varierar över landet, inom organisationen och mellan olika åldersgrupper. Undersökningen visar att stress fortfarande är ett problem för många och att cheferna ofta har bättre möjlighet till återhämtning än medarbetarna. 22 procent av de svarande uppgav att de inte upplever problem med stress i arbetet, jämfört med 32 procent 2009. 41 procent av medarbetarna uppgav att de ofta är utsatta för kraftig stress i arbetet, jämfört med 38 procent 2009. 48 procent instämmer helt eller delvis med att Kronofogden är en attraktiv arbetsplats, jämfört med 54 procent 2009. Resultaten har kommunicerats inom myndigheten under hösten. För att säkerställa att resultaten av medarbetarundersökningen tas om hand har cheferna fått i uppdrag att särskilt beakta detta vid överlämnandet av arbetsmiljöansvaret i samband med att den nya organisationen trädde ikraft.

Utöver medarbetarundersökningen har ett samarbete inletts med Psykologiska institutionen vid Stockholms universitet för att följa hur chefers hälsa påverkats av omorganisationen. Resultaten kommer att presenteras under 2012. Under 2011-2013 har Arbetsmiljöverket (AMV) bedrivit ett tillsynsarbete med fokus på hot och våld samt på hur hotsituationer hanteras vid myndighetsutövning. AMV har genomfört fyra inspektioner inom Kronofogden. AMV har efter genomförda inspektioner förklarat sig nöjd med hur myndigheten har organiserat sina arbetsmiljö- och säkerhetsrutiner.

Den totala sjukfrånvaron för 2011 har ökat från 3,0 procent föregående år till 3,4 procent. Kvinnors totala sjukfrånvaro har ökat från 3,2 till 3,8 procent. Även för medarbetare över 50 år har sjukfrånvaron ökat, från 3,3 procent till 4,0. Männen sjukfrånvaro har dock minskat något. Det kan inte uteslutas att förändringsarbetet som myndigheten bedrivit under året kan ha påverkat sjukfrånvaron. Sjukfrånvarons utveckling kommer att följas noga.

Tabell 1. Sjukfrånvaro i procent av arbetstid

Sjukfrånvaro i procent	2011	2010
Totalt	3,4	3,0
Andel av total sjukfrånvaro som avser långtidssjuka (60 dagar eller mer)	39,8	37,7
Kvinnor	3,8	3,2
Män	2,4	2,6
<=29 år	2,2	1,3
30-49 år	3,0	2,2
>=50 år	4,0	3,3

Förvaltning och utveckling av IT-system

Utöver organisation, ekonomi och kompetensförsörjning utgör myndighetens IT-system en väsentlig förutsättning för verksamheten. Ett omfattande arbete pågår för att kunna ersätta det gamla IT-stödet för verkställigheten (REX) och IT-stödet för summarisk process (SUPRO). Utgångspunkten är att samma teknik till stor del ska användas för båda systemen eftersom många funktioner inom de respektive processerna liknar varandra. I så hög utsträckning som möjligt ska befintliga lösningar återanvändas och standardkomponenter nyttjas. Utvecklingen bedrivs i ett antal projekt med väl avgränsad omfattning, tid och budget, vilket innebär regelbundna leveranser till verksamheten. Myndigheten arbetar vidare i enlighet med den handlingsplan för en stärkt IT-styrning som redovisades till regeringen den 31 mars 2011.

Förändringar inom Skatteverket har lett till behov av att stärka IT-styrningen och öka kompetensen inom Kronofogden. I det korta perspektivet leder det till ökade kostnader. På sikt ska dock en stärkt bemanning och kompetens ge ökad kontroll över IT-verksamheten och dess kostnader, vilket därmed även bidrar till en effektivare ekonomistyrning. Det faktum att myndigheten på längre

sikt ska separera sin IT-verksamhet från Skatteverket innebär också att kompetensen behöver stärkas, såväl med fast bemanning som med temporära konsultinsatser. En IT-stab har etablerats med en tydlig och renodlad inriktning på strategisk IT-styrning. För att bl.a. stärka kravställningskompetensen har IT-samordnare inrättats inom verksamhetsområdena i den nya organisationen med ansvar för såväl den operativa IT-utvecklingen som förvaltningen. Utöver rollen som IT-samordnare har rollen som verksamhetsarkitekt införts som bl.a. ska bidra till att säkerställa kvaliteten i det som myndigheten beställer och bedöma om det som levereras överensstämmer med det som beställts. Därutöver är utvecklingsprojekten idag mer preciserade och sker i kortare steg än tidigare, vilket ger bättre förutsättningar för styrningen.

Ärendevolymer och omvärldens påverkan

Kronofogdens förutsättningar påverkas av den samhällsekonomiska utvecklingen. Under 2011 har världsekonomin präglats av oro och prognoserna har blivit allt dystrare. Hur tydligt sambandet är mellan den samhällsekonomiska utvecklingen och antalet ansökningar till Kronofogden skiljer sig dock åt mellan myndighetens olika verksamheter.

Den verksamhet som direkt påverkas av konjunkturens utveckling rör antalet ansökningar om betalningsföreläggande och handräckning i den summariska processen. Lågkonjunktur har inneburit att inflödena av mål accelererat de senaste åren. Under våren 2011 minskade inflödena beroende på en då förbättrad konjunktur. Under sommaren försämrades konjunkturen igen vilket resulterade i ökade inflöden under resterande del av året. Totalt minskade inflödet med fyra procent under året.

Under hösten har även antalet ansökningar om skuldsanering ökat något, med sex procent, till följd av en försämrad konjunktur och en förändrad lagstiftning 1 juli. Ökningen har dock inte blivit lika stor som förväntat. Det är framför allt betydligt färre näringsidkare än förväntat som ansökt om skuldsanering. Den största ökningen inom skuldsaneringen rör ansökningar om omprövning av tidigare fattade skuldsaneringsbeslut, som de senaste

två åren ökat med 68 procent. Konjunkturen och det faktum att fler personer beviljats skuldsanering de senaste åren jämfört med tidigare år bedöms ligga bakom denna ökning.

Antalet gäldenärer i myndighetens indrivningsverksamhet har fortsatt ligga på en relativt stabil nivå trots en försämrad konjunktur. Här finns alltså inga entydiga och kortsiktiga samband med samhällsekonomin utveckling. För att antalet gäldenärer ska öka betydligt fordras att flera ogynnsamma faktorer samverkar. Så skedde exempelvis i början av 1990-talet då fastighetskrisen tillsammans med ökad arbetslöshet fick mycket stora konsekvenser för Kronofogden i form av en kraftig ökning av antalet nya gäldenärer.

Antalet inkomna konkurser minskade under året med fyra procent. Trots detta är det en ökning med drygt 1 000 ärenden jämfört med 2007 då högkonjunktur fortfarande rådde.

Totalt har 3 388 203 ärenden och mål inkommit till Kronofogden, vilket är en minskning med fyra procent jämfört med föregående år.

Intern styrning och kontroll

Arbetet med Kronofogdens interna styrning och kontroll, inklusive internkontroll, har bedrivits enligt plan. Riskanalyser på såväl strategisk som operativ nivå har genomförts och riskanalyserna har också löpande följts upp. Processen för intern styrning och kontroll har bidragit till en systematik och samsyn på vilka åtgärder som behöver vidtas på både kort och lång sikt för att säkra att myndigheten ska kunna uppnå sina mål samt minska risker för skada för verksamhet, personal, egendom eller information. Riskanalys har t.ex. varit ett viktigt verktyg för myndigheten att på ett effektivt sätt kunna hantera den omorganisation som genomförts.

I den nya organisation som infördes den 12 december har nya chefsnivåer och chefsroller införts, vilket ställt krav på revideringar i den interna styrningen och kontrollen. Ett arbete har därför bedrivits för att anpassa riktlinjerna för intern styrning och kontroll. Den anpassade processen innebär att ansvaret för riskhanteringen under 2012 förs ut på chefer längre ut i organisationen. Ambitionen är att

åstadkomma en process som byggs upp underifrån och därmed öka engagemanget och ansvarstagandet för den interna styrningen och kontrollen inom verksamhetens olika organisatoriska nivåer. Även arbetsordningen har reviderats för att bl.a. tydliggöra chefers ansvar för den interna styrningen och kontrollen på olika nivåer. För att säkra ansvarstagande för den interna styrningen och kontrollen under övergången till den nya organisationen har det tydliggjorts att samtliga processägare och direktörer har haft fullt ansvar för den interna styrningen och kontrollen under hela 2011, dvs. även för veckorna efter omorganisationen. I de reviderade riktlinjerna har tidigare separata riktlinjer för internkontrollen inarbetats.

Processen för intern styrning och kontroll har inneburit en utvecklad förmåga att hantera myndighetens risker och för många av dessa har sannolikheten och/eller konsekvensen kunnat minskas successivt. De förbättringsområden inom processen för den interna styrningen och kontrollen som identifierades föregående år har i flera avseenden utvecklats positivt. Fokus har ökat på de väsentligaste riskerna. Förutsättningarna för spridning och förankring av arbetet med intern styrning och kontroll har också genom reviderade riktlinjer i och med en ny organisation förbättrats. Det kan också konstateras att Skatteverkets återkoppling till myndigheten, efter genomförd internkontroll av de tjänster de genomför för Kronofogdens räkning, har förbättrats.

Bedömningen är sammantaget att Kronofogdens interna styrning och kontroll är betryggande. Att den interna styrningen och kontrollen är väl fungerande styrks av att samtliga processägare för kärnverksamheten och stödprocesserna bedömt att den interna styrningen och kontrollen är betryggande. Även direktörerna för lednings- och styrningsprocessen bedömer att den interna styrningen och kontrollen är betryggande, med undantag för den bedömning som gjorts av Utvecklingsdirektören vad avser risker kopplade till IT-utvecklingen. Kronofogden är dock sammantaget av uppfattningen att IT-relaterade risker har hanterats på ett mycket medvetet sätt, om än området som sådant alltför innefattar en rad stora risker. Myndighetens IT-utveckling har varit och är alltför ett förbättringsområde (se mer under avsnittet IT-utveckling ovan).

För att hantera dessa risker arbetar myndigheten vidare i enlighet med den handlingsplan för en stärkt IT-styrning som redovisades till regeringen den 31 mars 2011. Bland annat har bemanningen och kompetensen stärkts inom IT-området för att öka styrningen. Arbetet i enlighet med handlingsplanen innebär att riskvärdena för riskerna som är kopplade till IT-utvecklingen har kunnat sänkas något under året. Samtidigt återstår det en del arbete under 2012 för att de planerade åtgärderna ska få full effekt.

Ett annat förbättringsområde som kvarstår rör de risker som är förenade med relationen till Skatteverket som tjänsteleverantör. Tjänstevikten utgör en stor kostnad, 246 miljoner kronor, och är således ytterst viktiga att hantera på effektivast möjliga sätt. Skatteverkets bristfälliga förmåga att i tid upptäcka och återkoppla stora avvikelser gällande dessa kostnader medför svårigheter för Kronofogdens egen ekonomistyrning eftersom ekonomisk förutsägbarhet saknas.

Kronofogdens samlade resultatutveckling

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om verkställighet enligt utsökningsbalken och andra författningar, indrivning enligt lagen (1993:891) om indrivning av statliga fordringar, betalningsföreläggande och handräckning, skuldsanering, tillsyn i konkurs samt lönegaranti vid konkurs och företagsrekonstruktion. Kronofogden har vidare till uppgift att verka för att betalningsförpliktelser och andra förpliktelser som kan bli föremål för verkställighet fullgörs i tid och på rätt sätt.

Mål för utgiftsområde Skatt, tull och exekution enligt regleringsbrevet

Att säkerställa finansiering av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet.

Åtterrporteringskrav

Kronofogden ska göra en bedömning av hur myndigheten bidragit till uppfyllandet av målet.

Åtterrportering

Sid. 15

Mål för verksamhet Exekution enligt regleringsbrevet

En god betalningsvilja ska upprätthållas i samhället och företeelser som kan leda till överskudsättning ska motverkas. Medborgare och företag ska ha förtroende för Kronofogdens verksamhet och det ska vara lätt för medborgare och företag att göra rätt för sig.

Åtterrporteringskrav

Kronofogden ska göra en bedömning av resultatutvecklingen med utgångspunkt i målen för verksamheten.

Om betalningsvilja: sid. 13
Om motverkan av företeelser som kan leda till överskudsättning: sid. 12-13
Om förtroende: sid. 14

Generellt åtterrporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska redovisa en bedömning av enhetlighet, kvalitet, effektivitet och produktivitet totalt. Utvecklingen ska analyseras och kommenteras.

Om enhetlighet: sid. 13
Om kvalitet: sid. 13
Om effektivitet: sid. 13-14
Om produktivitet: sid. 13

Kronofogdens verksamhet handlar i huvudsak om att handlägga ärenden och mål inom den summariska processen, verkställigheten och skuldsaneringen. Kronofogden utövar också tillsyn över konkursförvaltningen. Därutöver bedriver myndigheten ett förebyggande arbete samt besvarar kundfrågor i kundcenter. I enlighet med uppdragsgivarens krav, befintlig lagstiftning och kundernas behov och förväntningar ska Kronofogdens handläggning vara snabb, enhetlig och hålla en hög kvalitet. Myndigheten ska också ha en hög produktivitet och effektivitet.

Kronofogdens väsentliga prestationer

Under året har myndigheten handlagt och avslutat fler ärenden och mål än vad som inkommit. I jämförelse med föregående år går resultatutvecklingen i termer av avslutade mål och ärenden dock åt olika håll beroende på verksamhet. Cirka fyra procent färre mål har avslutats om betalningsföreläggande och

handräckning inom den summariska processen. Antalet avslutade mål har ändå överskridit antalet inkomna mål. Även i handläggningen av allmänna och enskilda mål inom verkställigheten har antalet avslut minskat något, med knappt tre procent, men ändå överskridit inflödet. Antalet avslutade fastighets- och bostadsrättsärenden samt antalet sålda fastigheter och bostadsrätter är i nivå med föregående år. I handläggningen av skuldsanerings- och omprövningsärenden har antalet avslutade ärenden ökat med ungefär 10 procent och fler än någonsin har beviljats skuldsanering. Inom konkurstillsynen har antalet avslutade konkursärenden ökat med sju procent.

Utöver handläggningen i kärnverksamheten har myndigheten också besvarat kundfrågor och vidtagit en rad förebyggande aktiviteter. Cirka fem procent fler samtal och e-brev har besvarats av myndighetens kundcenter. Den förebyggande verksamheten har fortsatt sitt arbete för att motverka företeelser som kan

leda till överskuldssättning. Insatser har vidtagits för att bl.a. öka gymnasie- och högstadieelevers kunskaper om privatekonomi för att på så sätt undvika överskuldssättning i framtiden. Vidare har satsningen för att öka kommunpolitikernas kunskaper om överskuldssättningens konsekvenser fortsatt under året. Åtgärder för att minska skuldssättningen till följd av bl.a. obetalda mobilräkningar och sms-lån har också genomförts.

Myndigheten har också i uppdrag att motverka brottslighet. Kronofogden har fortsatt sitt arbete mot den grova organiserade brottsligheten tillsammans med en rad andra myndigheter. Bland annat har Kronofogden medverkat i det nationella undersättelsecentrat (NUC) och permanentat sin jourverksamhet. Åtgärder har också vidtagits mot penningtvätt. Kvarstader och betalningssäkringar har verkställts och tillsyn har utövats av meddelade näringsförbud.

Kronofogden bedömer att myndighetens proaktiva åtgärder för att motverka överskuldssättning i kombination med vägledande dialoger för förstagångsgäldenärer och en effektiv indrivningsverksamhet skapar förutsättningar för att upprätthålla en god betalningsvilja i samhället. Att antalet gäldenärer med skulder hos myndigheten har varit relativt stabilt de senaste fem åren är en indikator på att såväl betalningsförmågan som betalningsviljan är relativt stabil. Sett över längre tid, och trots en ökad befolkning i Sverige, har antalet gäldenärer med skulder hos myndigheten minskat.

Produktivitet

Produktivitetens utvecklingen i termer av antal avslutade ärenden och mål per årsarbetskraft har varierat. Produktiviteten har ökat inom försäljningen av fastigheter med fyra procent, skuldsaneringen med fyra procent och konkurstillsynen med 14 procent. Verkställighetens handläggning av allmänna och enskilda mål har handlagts med samma produktivitet som förra året och detsamma gäller besvarade samtal och e-brev per årsarbetskraft inom kundcenter. Inom summarisk process har produktiviteten minskat med tio procent.

Handläggningstider och enhetlighet

Kronofogdens handläggning har varit antingen lika snabb eller snabbare jämfört med föregående år. Samtidigt har överlag variationerna i handläggningstider fortsatt att vara små. Inom den summariska processen har handläggningen varit ungefär lika snabb som föregående år. Variationerna i handläggningstid till avslut mellan organisatoriska enheter har varit fortsatt små och i nivå med föregående år. När det gäller variationer i tider till utslag har den minskat men behöver minskas ytterligare. I handläggningen av allmänna och enskilda mål har både nya gäldenärer och de gäldenärer som förekommit hos Kronofogden tidigare utretts snabbare. Skillnaderna i handläggningstid mellan organisatoriska enheter har fortsatt varit små och i nivå med föregående år. Även tiden till första försäljningsförsök av fastigheter har kortats och skillnaderna i handläggningstid mellan organisatoriska enheter har minskat. Det bör dock noteras att skillnaderna i denna verksamhet alltjämt är för stora och behöver minskas. Ärenden inom skuldsaneringen har handlagts ungefär lika snabbt som förra året och skillnaden i handläggningstid mellan organisatoriska enheter har minskat. Inom konkurstillsynen har slutyttranden lämnats fortsatt snabbt och variationerna mellan organisatoriska enheter har varit fortsatt små. Slutligen kan konstateras att kunderna fått svar på sina frågor av myndighetens kundcenter ungefär lika snabbt som föregående år.

Handläggningens kvalitet

Kvaliteten i handläggningen har varit fortsatt bra och på en oförändrad nivå jämfört med föregående år inom summarisk process, verkställighet, skuldsanering, konkurstillsyn och kundcenter. Noteras bör dock att kvaliteten särskilt behöver förbättras i handläggningen av allmänna och enskilda mål. De brister som påtalas här handlar framför allt om avsaknad av utredningsstrategi. Någon kvalitetsuppföljning har inte genomförts specifikt för handläggningen av fastighets- och bostadsrättsärenden under året, varför någon bedömning av kvaliteten inte kan göras för dessa ärenden.

Handläggningens inre effektivitet

Kronofogdens effektivitet i termer av styckkostnad per ärende och mål har varierat. Inom konkurstillsynen har den ökat medan den har

minskat inom verkställigheten. För skuld-saneringen, den summariska processen och kundcenter ligger kostnadsproduktiviteten i nivå med föregående år.

Så tycker kunderna om Kronofogden

En viktig del för att kunna värdera Kronofogdens resultatutveckling är vad myndighetens kunder tycker. Synpunkter från myndighetens kunder, såväl företag som privatpersoner, framkommer i Svenskt kvalitetsindex (SKI). Av SKI framgår att Kronofogden har fått allt nöjdare kunder de senaste åren, samtidigt som förtroendet för myndigheten har ökat. Av resultaten för 2011 framgår att denna trend till stora delar har fortsatt. Företagens förtroende för Kronofogden har ökat och ligger nu på 71,3 på ett index om 100 punkter.

Likaså blir företagen allt mer nöjda med myndigheten. Nöjdheten har på tre år stigit till 66,8, vilket är en nivå som ligger klart över myndighetsnittet. Företagens upplevelse av myndighetens produkt- och servicekvalitet har i båda fallen förbättrats med runt sju punkter på två år till 71,5 respektive 74,2.³ Även bland privatpersoner är utvecklingen överlag positiv. Privatpersonernas förtroende för Kronofogden har fortsatt att öka och uppgår nu till 62,6, vilket motsvarar en ökning med nästan 18 punkter på tre år, från 44,7 till 62,6. Privatpersonernas upplevda servicekvalitet har även den fortsatt att öka – på tre år med nästan 14 punkter. Den upplevda produktkvaliteten ligger kvar på ungefär samma nivå som föregående år. Negativt är dock att privatpersonernas nöjdhet med Kronofogden minskat något det senaste året, från 56,1 till 54,4.⁴

Tabell 2. Svenskt kvalitetsindex 2011

	2011	2010	2009
Nöjdhet företag	66,8	64,7	62,9
Nöjdhet privatpersoner	54,4	56,1	54,9
Förtroende företag	71,3	70,9	72,0
Förtroende privatpersoner	62,6	61,2	58,8
Servicekvalitet företag	74,2	68,4	67,4
Servicekvalitet privatpersoner	64,0	63,3	60,4
Produktkvalitet företag	71,5	64,5	64,8
Produktkvalitet privatpersoner	60,0	60,6	58,5

³ Produktkvalitet tar sikte på att fånga upp hur kunden upplever kvaliteten i tjänsten i sig (kvaliteten i själva handläggningen, handläggningstid, om man ger den hjälp kunden behöver m.m.). Servicekvalitet tar sikte på att fånga upp hur kunden upplever kvaliteten i relationen till myndigheten (tillgänglighet, bemötande m.m.).

⁴ Svenskt kvalitetsindex; Kronofogden 2011 – privatpersoner och företag. Enligt SKI ska resultaten för Kronofogden vad avser privatpersoner som är borgenärer och företagskunder som är gäldenärer tolkas försiktigt eftersom det här är få observationer.

För att säkra att Kronofogden löpande har en uppdaterad kunskap om kundernas syn på myndighetens verksamhet har en modell för egeninitierade kundundersökningar arbetats fram. Med hjälp av modellen ska myndigheten på ett systematiskt sätt kunna följa utvecklingen av myndighetens förtroende och kundernas nöjdhet i olika aspekter. Undersökningen ska också utgöra underlag till förbättringsarbete i verksamheten. En första undersökning har genomförts under hösten.⁵ Enligt undersökningen når myndigheten ett nöjd kundindex (NKI) på 65, vilket är i nivå med genomsnittet för stora organisationer. Sju av tio är nöjda efter sina kontakter med Kronofogden och anser att myndighetens hantering motsvarat deras förväntningar. Sju av tio upplever också att myndigheten svarar inom rimlig tid när de ringer eller e-postar.

84 procent av respondenterna upplever ett trevligt bemötande och 71 procent tycker att Kronofogdens personal ger en känsla av att vara intresserade och engagerade i respondenternas ärenden. Få uppger att de är direkt missnöjda.

Personalen upplevs också som kunnig av 76 procent och 80 procent av kunderna litat på de besked som personalen ger. Även inom detta område, som handlar om myndighetens kvalitet, är det få kunder som är uttalat missnöjda. 75 procent tycker att personalen informerar och förklarar så att de förstår. En nästan lika stor andel, 74 procent, uppger att de känner förtroende för Kronofogden.

De områden som får sämre omdömen av kunderna handlar främst om information och snabbhet. Fyra av tio tycker inte att myndighetens blanketter och annan skriftlig information är tydliga och lätta att förstå. En lika stor andel upplever inte att personalen har kunnat ge stöd och vägledning som varit till nytta för dem samt att deras ärende har handlagts snabbt och effektivt.

Samlad bedömning

Sammantaget bedömer myndigheten att verksamhetens resultat och resultatutveckling på ett positivt sätt bidragit till regeringens mål för utgiftsområdet.

⁵ Undersökningen har genomförts av företaget Markör under veckorna 40-44 på uppdrag av Kronofogden. Undersökningen har bestått av gemensamma frågor som ställts till alla respondenter. Därutöver har processspecifika frågor ingått liksom gemensamma NKI-frågor. Drygt 2 500 intervjuer har genomförts med slumpmässigt utvalda personer som varit i kontakt med Kronofogden fördelade efter juridiska och fysiska personer, borgenärer respektive gäldenärer. Eftersom det är första gången som denna undersökning genomförs finns inga jämförelsetal med tidigare år.

Att handlägga mål om betalningsföreläggande och handräckning

Kronofogden handlägger mål om betalningsföreläggande och handräckning inom ramen för den summariska processen. Den summariska processen är ett förenklat förfarande där Kronofogden istället för domstol opartiskt beslutar om borgenärs rätt att kräva betalning, begära avhysning eller rätt till egendom. Om en tvist uppstår överlämnas målet till domstol. Kronofogdens utslag är en förutsättning för att en borgenär ska kunna ansöka om verkställighet. De vanligaste målen som hanteras är ansökningar om betalningsförelägganden. Därutöver hanteras ansökningar om betalningsfastställelse i pant samt vanlig och särskild handräckning.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om betalningsföreläggande och handräckning.

Mål för verksamhetsgrenen enligt regleringsbrevet

Utslag och beslut ska meddelas snabbt, rättssäkert och kostnadseffektivt.

Specifika återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska beskriva i vilken utsträckning utslag och beslut meddelas snabbt, rättssäkert och kostnadseffektivt. Resultatutvecklingen utifrån det uppsatta målet ska bedömas.

Återrapportering

Om snabbhet: sid. 17

Om rättsäkerhet: sid. 18

Om kostnadseffektivitet: sid. 17

Kronofogdens mål

1. Summarisk process ska bibehålla sin snabbhet.

Handläggningen ska bli mer förutsägbar. *Målnivåer 2011:*

Utslag ska senast meddelas inom 63 dagar i genomsnitt.

Avskrivningsbeslut ska meddelas inom 100 dagar i genomsnitt i de fall sökanden inte begärt partsdelgivning.

Variationer mellan enheterna i slutprestationstider vad avser utslag och beslut ska inte vara större än 15 procentenheter.

2. Vi ska bli mer begripliga i alla möten med kunderna.

Målnivå 2011: Svarandens upplevelse av begriplighet i skriftlig och muntlig information är högre än 2010.

Om snabbhet: sid. 17

Om enhetlighet/förutsägbarhet: sid. 17-18

Om begriplighet: sid. 18

Handlagda mål

Tabell 3. Inkomna och avslutade mål

	2011	2010	2009
Inkomna mål	1 167 097	1 217 052	1 207 844
Avslutade mål	1 170 172	1 224 493	1 192 120

Inflödet av mål till den summariska processen i form av ansökningar om betalningsföreläggande, handräckning och betalningsfastställelse i pant minskade något under det första kvartalet men har därefter åter ökat och legat på samma nivå som under de senaste två åren. För helåret har ärendeflödet minskat något, med fyra procent, jämfört med föregående år. Under de senaste tio åren har antalet mål nästan fördubblats och under de senaste fem åren har antalet ökat med 28 procent, vilket motsvarar cirka 256 000 mål. Lågkonjunkturen 2008-2010 kombinerat med kreditsamhällets utveckling med ökade möjligheter att få snabba lån och att handla på kredit har bidragit till den nuvarande nivån.

Inflödet till myndighetens summariska process består till 96 procent av ansökningar om betalningsföreläggande. Ansökningarna handlar bl.a. om fordringar som köpts upp av inkassobolag, telekom- och energirelaterade räkningar samt obetalda trafikförsäkringspremier. Ansökningarna riktar sig främst mot fysiska personer.

Syftet med den summariska processen är att sökande snabbt, enkelt och rättssäkert ska kunna få sina anspråk fastställda och möjlighet att få dem tillgodosedda genom t.ex. utmätning, samtidigt som svarandens rätt ska beaktas. Kronofogden ska således handlägga

dessas anspråk för att så snabbt som möjligt och med en god rättslig kvalitet avsluta målen. Myndigheten har under året inte avslutat lika många mål som tidigare två år, men ändå avslutat något fler mål än vad som inkommit. 39 procent av ansökningarna återkallades efter att ärendet överlämnats till Kronofogden och andelen har ökat under de senaste åren.⁶ Den vanligaste anledningen till att ett ärende återkallas är att sökanden har fått betalt.

Tabell 4. Produktivitet och inre effektivitet

	2011	2010	2009
Avslutade mål per årsarbetskraft	3 653	4 059	4 523
Kostnad per avslutat mål (kr)	275/240*	239/ 240*	221

* Kostnad enligt ny förbättrad kostnadsfördelningsmodell.

Under året har produktiviteten minskat med tio procent, trots att fler mål avslutats än vad som kommit in. Produktivitetssänkningen är en följd av en tillfällig personalförstärkning som genomförts under året för att stötta delgivningsverksamheten och minska stressen hos personalen. Utslag och beslut ska också meddelas kostnadseffektivt. Styckkostnaden per avslutat ärende, som är ett mått på myndighetens inre effektivitet, är i nivå med föregående år.

Tabell 5. Handläggningstid

	2011	2010	2009
Antal dagar från ansökan till utslag	58	63*	59*
Andel avslutade mål inom 2 mån.	73%	72%	74%
Andel avslutade mål inom 4 mån.	89%	88%	90%

* Avser tid till utslag inklusive partsdelgivning. Partsdelgivning ingår inte i 2011 års resultat.

Utslag och beslut ska meddelas snabbt. Målen har under året avslutats något snabbare jämfört med förra året. Handläggningstiden för utslag har blivit kortare, 58 jämfört med myndig-

⁶ Andelen återkallade ärenden var 37 procent 2010 och 34 procent 2009.

hetens mål om 63 dagar. Den snabbare handläggningen har åstadkommit främst tack vare en ökad automatiseringsgrad. 80,5 procent av målen inkom som maskinella ansökningar via fil och antalet ingivare som lämnar in sina ärenden via fil ökar kontinuerligt.⁷ Även avskrivningsbesluten (t.ex. om svaranden inte kunnat delges) har meddelats snabbare och tog i genomsnitt 93 dagar, jämfört med myndighetens mål om 100 dagar.⁸ I de fall mål återkallas sker detta som regel i ett tidigt skede medan utslag och beslut i vissa fall drar ut på tiden beroende på delgivningsproblem. Drygt hälften av alla genomförda delgivning sker via delgivningskvitto som skickas in av svaranden själv. Av dessa har 28,6 procent blivit delgivna inom 14 dagar.⁹ I den mån svaranden måste delges fysiskt tar det dock längre tid.

Tabell 6. Handläggningens enhetlighet

	2011	2010	2009
Skillnader mellan organisatoriska enheter (andel avslut inom två mån.)	70%-76 %	69%-75%	71%-77%
Skillnader mellan organisatoriska enheter (antal dagar från ansökan till utslag)	52-64	55-70*	53-64*

* Avser tid till utslag inklusive partsdelgivning. Partsdelgivning ingår inte i 2011 års resultat.

Kronofogden har haft som mål att handläggningen ska bli mer förutsägbar, dvs. att variationen i handläggningstid mellan organisatoriska enheter ska minska. Variationen avseende avslut inom två månader uppgår till sex procentenheter, vilket är på samma nivå som föregående år. Skillnaden mellan organisatoriska enheter avseende tid till utslag uppgår till 24 procent. Det är en förbättring med tre procentenheter jämfört med förra året men ändå en bra bit från myndig-

⁷ Andelen maskinella ansökningar via fil var 80,4 procent 2010 och 78,6 procent 2009.

⁸ Genomsnittlig tid för avskrivningsbeslut exkl. partsdelgivning under 2011 var 93 dagar. Motsvarande mätning saknas för tidigare år. Genomsnittlig tid för avskrivningsbeslut *inkl* partsdelgivning var 109, 111 respektive 95 dagar under 2011, 2010 och 2009.

⁹ Motsvarande andel 2010 och 2009 28,4 respektive 29,7 procent.

hetens mål om en skillnad på maximalt 15 procent. Den alltså för stora skillnaden beror bl.a. på att det generellt sett är svårare att delge svaranden i storstäderna eftersom rörligheten hos de eftersökta är betydligt större i dessa områden. Resultatet har också påverkats negativt av en hög personrörlighet på myndighetens organisatoriska enheter som finns i storstäderna. För att åstadkomma en mer "jämsnabb" delgivning har extra personal anlitats, befintlig personal temporärt omfördelats och andelen delgivning via bud tidvis utökats. För att öka enhetligheten mellan enheterna har även olika former av erfarenhetsutbyten och utbildningar anordnats. I myndighetens enkät till de största ingivarna har verksamhetens enhetlighet fått ett genomsnittsbetyg på 6,6 på en tiogradig skala, vilket är en försämring med 0,2.¹⁰

Tabell 7. Handläggningens kvalitet

	2011	2010	2009
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A-D)	B	B	B

Utöver att handlägga betalningsförlägganden och handräckning snabbt och kostnadseffektivt ska Kronofogden handlägga målen på ett rättssäkert sätt. Under året har två kvalitetsuppföljningar genomförts. Det kan konstateras att målen fortsatt har handlagts rättssäkert och med en i stort sett bra kvalitet, i nivå med föregående år. Kvalitetsuppföljningen visar att handläggningen i det övervägande antalet mål är helt utan anmärkning. I 77 procent av de granskade målen konstaterades att kvaliteten var Utmärkt eller Bra (A eller B på kvalitets-skalan).

Det finns dock anmärkningar i ett mindre antal mål som liksom föregående år handlar om slarvfel orsakade av förbiseende snarare än kunskapsbrister.

Så tycker kunderna om verksamheten

I myndighetens kundundersökning som genomfördes under hösten 2011 får verksamheten ett NKI på 64, dvs. ungefär som snittet för hela Kronofogden. Resultatet skiljer sig något åt mellan verksamhetens kundgrupper. Företag som är borgenärer är mest nöjda med ett NKI på 67 och privatpersoner som är borgenärer är minst nöjda med ett NKI på 61. 76 procent av kunderna är nöjda med personalens bemötande och 77 procent är nöjda med kvaliteten. Kunderna upplever att de blir trevligt bemötta, att personalen är kunnig och att man litar på de besked som personalen ger. 76 procent uppger att de känner förtroende för Kronofogden utifrån de kontakter man haft gällande betalningsföreläggande.

Samtidigt ger kunderna ett lägre betyg för frågor som rör information där 15 procent är missnöjda. Vad gäller snabbheten är 16 procent missnöjda och 13 procent är missnöjda med tillgängligheten.

I relation till verksamhetens mål om begriplighet i muntlig och skriftlig information anger 74 procent av gäldenärerna (svaranden) att de personer som de haft kontakt med informerat och förklarat så att de förstått. 59 procent av gäldenärerna anser att blanketter, broschyrer och annan skriftlig information är tydlig och lätt att förstå. Någon mätning 2010 har inte genomförts, vilket innebär att resultatet inte går att ställa i relation till myndighetens mål om begriplighet för året.

¹⁰ Kronofogdens webbenkät till ingivarkollektivets 20 största aktörer, november 2011. Dessa aktörer står samlat för mer än 80 procent av alla ansökningar som lämnats in till den summariska processen. Svarsprocenten var 85 procent. Medelvärdet i de årliga undersökningarna var 6,8 år 2010 och 6,3 för 2009.

Att handlägga allmänna och enskilda mål samt fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden

Kronofogdens mest omfattande arbetsuppgift är att genom handläggning av allmänna och enskilda mål driva in skulder i syfte att bidra till att borgenärer får betalt för sina fordringar. Kronofogden verkställer borgenärernas betalningsanspråk som riktas mot privatpersoner och juridiska personer. Kronofogden agerar opartiskt och utreder vilka tillgångar som gäldenären har. När en tillgång påträffas ska den omsättas i pengar. Kronofogden har i det arbetet möjlighet att vidta tvångsåtgärder, vilket innebär att tillgångar kan utmätas och säljas. I allt detta arbete ska Kronofogden beakta gäldenärens rättigheter. Om det visar sig att betalning inte är möjlig ska Kronofogden leverera en tillförlitlig utredning till borgenären som visar varför betalning inte har varit möjlig att åstadkomma.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om verkställighet enligt utsökningsbalken och andra författningar samt indrivning enligt lagen (1993:891) om indrivning av statliga fordringar. Kronofogden är behörig myndighet i ärenden om bistånd åt eller bistånd av andra staters myndigheter för verkställighet och indrivning samt utbyte av information och delgivning av handlingar i ärenden om verkställighet och indrivning. Kronofogden har till uppgift att meddela föreskrifter om verkställighet av lag eller annan föreskrift enligt särskilda bemyndiganden samt har till uppgift att utfärda allmänna råd.

Mål för verksamhetsgrenen enligt regleringsbrevet

Borgenären ska i första hand få betalt för sin fordran. Om inte full betalning är möjlig ska betalning ske så långt möjligt och en tillförlitlig utredning ska levereras till borgenären. Gäldenärens rätt ska bevakas under handläggningen.

Specifikt återrapporteringskrav för verksamhetsgrenen

Kronofogden ska beskriva i vilken utsträckning som borgenären erhållit betalning för sin fordran. Även åtgärder som vidtagits för att tillvarata gäldenärens rättigheter ska ingå i beskrivningen. Återrapporteringen ska också innefatta en bedömning av resultatutvecklingen utifrån det uppsatta målet.

Återrapportering

*Om betalning till borgenärer: sid. 20
Om åtgärder för att tillvarata gäldenärernas rättigheter: sid. 22
Om utredningar: sid. 21*

Kronofogdens mål

1. Borgenärer som lämnar in sin ansökan om verkställighet ska få betalt snabbare eller en förklaring varför det inte går att få betalt. *Målnivå 2011:* Borgenärer får betalt eller en utredningsrapport så fort som möjligt utifrån gäldenärens tillgångssituation, dock senast inom 10 månader.
2. Förstagångsgäldenärer ska handläggas skyndsamt och dessutom få en vägledande dialog för att undvika fortsatt restföring. *Målnivå 2011:* Förstagångsgäldenärer handläggs inom tre månader med fokus på att skulderna ska regleras och att en vägledande dialog sker. Andelen vägledande dialoger ska vara högre än 2010.
3. Kvaliteten inom processen ska öka. *Målnivå 2011:* Kvalitetsgranskningen ska indikerar hög kvalitet i minst 80 procent av fallen.

Om snabbhet: sid. 21

Om snabb handläggning av förstagångsgäldenärer: sid. 21-22

Om kvalitet: sid. 22-23

Handlagda allmänna och enskilda mål

Tabell 8. Inkomna och avslutande mål

	2011	2010	2009
Totalt antal inkomna mål	2 190 358	2 299 724	2 244 932
- varav allmänna mål	1 610 425	1 703 835	1 630 637
- varav enskilda mål	579 933	595 889	614 295
- varav avhysningsmål*	9 224	9 866	9 714
Totalt antal avslutade mål	2 318 515	2 394 527	2 333 800
- varav allmänna mål	1 746 996	1 821 639	1 845 285
- varav enskilda mål	571 519	572 888	488 515
- varav verkställda avhysningar*	2 802	3 116	3 040
- varav barn berörda av verkställd avhysning	663	632	618

* Inkomna avhysningsmål ingår i antal inkomna enskilda mål. Verkställda avhysningsmål ingår i antal avslutade enskilda mål.

Antalet inkomna mål totalt har minskat med knappt fem procent jämfört med föregående år. Inflödet av allmänna mål visar på en minskning med drygt fem procent. Minskningen beror på restföringsintervallen hos olika myndigheter snarare än på förändringar i betalningsförmågan hos privatpersoner och företag. Även inflödet av enskilda mål och avhysningsmål har minskat, vilket är en följd av minskningen av inkomna mål till den summariska processen.

Antalet gäldenärer med skuld i Kronofogdens register har varit i nivå med föregående år, cirka en halv miljon, en nivå som legat relativt stabil i flera år. Det totala antalet gäldenärer påverkas i liten utsträckning av målinflödet till myndigheten i stort. På tio år har antalet gäldenärer minskat med 12 procent.

Kronofogden handlägger allmänna och enskilda mål och ska driva in borgenärernas betalningsanspråk. Genom att driva in pengar till fullbetalning av borgenärernas betalningsanspråk avslutas mål. Om Kronofogden inte kan driva in borgenärens fordran redovisas detta i form av en utredningsrapport till borgenären. Målet ligger då kvar hos Kronofogden till dess att det kan drivas in eller fram till dess att borgenären återkallar sitt krav. Antalet avslutade mål har minskat något jämfört med föregående år. Dock avslutas fler mål än vad som kommer in, vilket gör att det totala antalet mål fortsätter att minska.

Tabell 9. Indrivet belopp (miljarder kronor)

	2011	2010	2009
Totalt indrivet belopp	10,0	9,5	9,3
- varav indrivet belopp allmänna mål	6,2	5,8	6,0
- varav indrivet belopp enskilda mål	3,8	3,7	3,3

Kronofogden har drivit in allt mer pengar till borgenärerna under de senaste åren. Under 2011 har myndigheten drivit in cirka tio miljarder kronor. Till staten drev Kronofogden in cirka 6,2 miljarder kronor (allmänna mål) och till enskilda borgenärer 3,8 miljarder kronor (enskilda mål). Totalt har cirka 1,34 miljarder mål blivit fullbetalda.¹¹ I vilken uträkning borgenärerna totalt sett fått betalt för sin fordran, och åt vilket håll utvecklingen går i detta avseende, är inte möjligt att mäta. Det beror bl.a. på att fordringar preskriberas, återkallas och att nedsättningar av fordringar sker efter restföring hos Kronofogden. Indrivning av fordringar kan pågå i flera år.

Antalet verkställda avhysningar har minskat och är det lägsta under 2000-talet. Däremot ökar antalet barn som är berörda av verkställda avhysningar. Kronofogden har under året varit delaktig i aktiviteter för att motverka att barnfamiljer avhyses. Bland annat har Kronofogden och Barnombudsmannen genomfört samtal med ett antal utvalda kommuner i syfte att

¹¹ För 2010 fullbetalades cirka 1,4 miljarder mål. Antalet fullbetalda enskilda mål är oförändrat medan antalet fullbetalda allmänna mål har minskat till följd av ett minskat inflöde.

diskutera hur vräkningar av barnfamiljer kan undvikas. Därtill har uppdragen i regeringens strategi mot hemlöshet under året slutförts. Under ledning av Socialstyrelsen har det Nationella nätverket mot hemlöshet bildats där Kronofogden ingår tillsammans med Migrationsverket, Boverket och Kriminalvården. Nätverket ska bl.a. följa utvecklingen inom området och bidra med kunskap, idéer och information mellan myndigheterna i frågor som rör hemlöshet.

För att ytterligare stärka de förebyggande insatserna mot avhysning av barnfamiljer finns det behov av lagändringar. Det kan t. ex röra sig om att en vräkningsbestämmelse införs i Socialtjänstlagen där socialtjänsten ska vara skyldig att arbeta uppsökande och förebyggande när en familj med barn riskerar att vräkas. Det bör även tydliggöras i Socialtjänstlagen att socialtjänsten har möjlighet att säkerställa att hyran betalas direkt till hyresvärden när en familj får ekonomiskt bistånd. För att ytterligare minska antalet avhysningar kommer de fortsatta kontakterna med kommuner och hyresvärdar vara centrala i arbetet med att tidigt fånga de hyresgäster som riskerar att drabbas av en avhysning.

Tabell 10. Produktivitet och inre effektivitet

	2011	2010	2009
Avslutade mål per årsarbetskraft	3 974	4 029	3 821
Kostnad per avslutat mål (kr)	676/695*	651/648*	719

* Kostnad enligt ny förbättrad kostnadsfördelningsmodell.

Produktiviteten i termer av antalet avslutade mål per årsarbetskraft är i nivå med föregående år. Det totala antalet exekutiva åtgärder i form av utredningsrapporter, utmätningar och löneutmätningar har dock minskat med 17 procent. Främst är det antalet genomförda utredningsrapporter som minskat. Anledningen till det är att fler gäldenärer varit utredda sedan tidigare. Kostnaden per avslutat mål har ökat med sju procent till 695 kronor. Det beror på att färre allmänna mål har avslutats.

Tabell 11. Handläggningstid

	2011	2010	2009
Andel gäldenärer utredda inom 10 mån.	99 %	99 %*	Uppgift saknas
Andel förstagångsgäldenärer handlagda inom tre mån.	93 %	93%	93 %

* Avser gäldenärer utredda inom 11 månader. Målnivån för 2010 var 100 procent utredda inom 11 månader.

Kronofogden genomför utredningar av gäldenärens tillgångar och betalningsförmåga. En gäldenär kan ha ett eller flera pågående mål hos Kronofogden för indrivning och dessa kan vara nya eller ha varit föremål för utredning tidigare. När utredning sker görs denna alltid för samtliga innevarande mål som gäldenären har. En gäldenär med skulder hos Kronofogden ska utredas på nytt avseende redan förekommande mål med en regelbundenhet som är beroende på gäldenärens personliga och ekonomiska förhållanden. Handläggningstiden mäts därför inte utifrån målets ålder utan istället utifrån den tid som förflutit sedan en giltig utredning förfallit.

Avseende gäldenärer där borgenärerna inte kunnat få full betalning har Kronofogden för samtliga gäldenärer levererat en utredningsrapport inom tio månader från det att målet inkommit eller att en tidigare utredning inte längre är giltig, vilket är i enlighet med myndighetens mål.¹²

När gäldenärer för första gången blivit föremål för indrivning, s.k. förstagångsgäldenärer, mäts handläggningstiden från restföringsdagen i Kronofogdens register. Myndighetens mål har varit att samtliga förstagångsgäldenärer ska ha handlagts inom tre månader. 93 procent av alla förstagångsgäldenärer har handlagts inom tre månader. Där full betalning inte kunnat erhållas har borgenären erhållit en utredningsrapport. I de fall handläggning inte skett inom tre månader är orsakerna bl.a. att formella hinder föreligger i de aktuella målen, att handläggningen är mer omfattande och kräver en djupare utredning eller att indrivningsåtgärder har verkställts som förlänger

¹² Samliga gäldenärer har utretts inom 10 månader i de fall som myndigheten själv har kunnat påverka handläggningstiden. I mindre än en procent har det dock förelegat formella hinder att avsluta handläggningen, t ex uppskov, anstånd eller inhibition.

handläggningstiden, t.ex. försäljning av egendom eller utmätning av lön.

Kronofogden har bevakat och vidtagit åtgärder för att tillvarata gäldenärernas rättigheter under handläggningen. Myndigheten har kontaktat förstagångsgäldenärer och genomfört en vägledande dialog. I dessa dialoger ges gäldenären information om konsekvenserna av att vara restförd och hur dessa konsekvenser kan undvikas. Under året har cirka 17 700 vägledande dialoger genomförts, vilket är en kraftig ökning jämfört med tidigare.¹³ 60 procent av de gäldenärer som erhållit en vägledande dialog har inte återkommit med nya skulder, att jämföra med 54 procent bland de gäldenärer som inte fått en vägledande dialog.

Utöver att kontakta gäldenärerna i ett tidigt skede är det också viktigt att handlägga deras ärenden korrekt och utan väsentlig fördröjning. Inte minst är det viktigt för de cirka 96 000 gäldenärer vars lön mäts ut varje månad. Kronofogden utfärdar föreskrifter med därtill hörande allmänna råd om normalbelopp för beräkning vid löneutmätning. Utifrån årliga förändringar av det förbehållsbelopp som fastställs av Kronofogden, och utifrån eventuella ändringar i gäldenärens inkomst- och utgiftssituation, ska beslut om löneutmätning årligen omräknas för samtliga gäldenärer med pågående löneutmättningsbeslut. I samband med denna omräkning har gäldenären möjligheten att inkomma med viktig information om ändrade förhållanden som kan påverka utmätningens belopp.

Vid utgången av året hade cirka 93 500 gäldenärer ett löneutmättningsbeslut som beslutats eller omräknats av Kronofogden under de senaste tolv månaderna. Knappt 2 400 av gäldenärerna hade beslut som inte omräknats.¹⁴

¹³ Under 2010 genomfördes 7 905 vägledande dialoger.

¹⁴ För 2010 var antalet 4 164 och för 2009 7 348.

Tabell 12. Handläggningens enhetlighet

	2011	2010	2009
Skillnader mellan organisatoriska enheter, andel gäldenärer utredda inom tio mån.	98%- 99%	98%- 99%*	Uppgift saknas
Skillnader mellan organisatoriska enheter, andel förstagångsgäldenärer handlagda inom tre mån.	92%- 95%	88%- 94%	91%- 94%
Skillnader mellan organisatoriska enheter, andel ej omräknade löneutmättningsbeslut äldre än 13 mån.	0%- 13%	3%- 7%	4%- 13%

* Avser gäldenärer utredda inom 11 månader. Målnivån för detta år var 100 procent utredda inom 11 månader.

Skillnaderna mellan organisatoriska enheter har varit stabila och små de senaste åren. För att minimera skillnaderna sker ibland inlåning av personal mellan team för att stötta vid behov så att kunderna får ungefär samma handläggningstider oavsett var i landet målen handläggs. När det gäller omräkning av äldre löneutmättningsbeslut är det en organisatoriskt enhet som byggt balanser av äldre ärenden. Detta har till största delen berott på att enheten haft en för myndigheten hög personalomsättning under året. Rekrytering av personal har skett under hösten för att täcka vakanserna och på så sätt komma tillrätta med problemet.

Tabell 13. Handläggningens kvalitet

	2011	2010	2009
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A-D)	B	B	C

Kvaliteten i hela processen har granskats, från det att ett mål kommer in till dess att det avslutats. Uppföljningen visar att kvaliteten i handläggningen av allmänna och enskilda mål ligger kvar på i stort sett samma nivå som föregående år. 53 procent av målen har handlagts med hög kvalitet, att jämföra med myndighetens mål för året på 80 procent. Ytterligare 27 procent håller en godtagbar kvalitet, men med behov av förbättringar. I 20 procent av de granskade målen har bedömningen gjorts att kvaliteten i handlägg-

ningen måste förbättras. Bedömningen är en sammanvägning av process- och produktkvaliteten. Processkvaliteten bedöms vara bra, vilket betyder att handläggningen sker utan onödiga ledtider i det huvudsakliga målflödet. Det finns dock tendenser till att handläggningen av mer komplicerade ärenden avstannar utan godtagbar förklaring.

Trots att förbättringsbehov konstaterats i handläggningen av en stor andel mål visar uppföljningen att handläggningen sker lagenligt och är formellt riktig. Det främsta skälet till att en så hög andel som 20 procent av de granskade målen har bedömts ha haft en bristfällig kvalitet är att en övervägande majoritet av målen har saknat en upprättad utredningsstrategi i samband med att handläggningen påbörjats. Kronofogden beslutade om denna rutin i slutet av 2010 och det bestämdes i samband med genomförandet av kvalitetsuppföljningen att avsaknad av upprättad utredningsstrategi, oaktat den övriga kvaliteten i handläggningen, skulle rendera i betyget ”D, måste förbättras”. Då uppföljningen utgått från mål som registrerats i januari 2011 kan det konstateras att rutinen vid detta tillfälle inte fullt ut implementerats. Därutöver har det i några fall påträffats brister som berör handläggningen i samband med löneutmätning och då främst avsaknad av möjlighet för gäldenären att inkomma med uppgifter i samband med löneutredning samt att

gäldenären inte beretts möjlighet att yttra sig inför ändring av pågående beslut till dennes nackdel.

Dokumentation av handläggningen håller i stora delar god kvalitet. Brister har dock framför allt påträffats i dokumentation av gäldenärskontakter och registrering av uppgifter i samband med löneutredning, vilket kan göra det svårt för någon annan att följa ärendet. De skriftliga kontakterna med parterna utöver de maskinella utskicken har varit få. De som förekommit bedöms vara både korrekta och begripliga. I den muntliga kontakten med gäldenärer förekommer det i allt för stor utsträckning att relevanta uppgifter av betydelse för utredningen inte inhämtats eller dokumenterats.

Under året har också en särskild uppföljning genomförts med inriktning mot ärenden som avser kvarstad, betalningssäkring, inrångsundersökning och tvångsåtgärder i beskattningsförfarandet. Uppföljningen visar att handläggningen inom samtliga områden håller mycket hög processkvalitet. Den interna samverkan är effektiv, handläggningen sker utan onödiga ledtider och följer processkartan där en sådan finns. Den sammanfattande bedömningen avseende produktkvaliteten är att den är bra trots att förutsättningarna inte alltid är optimala när det gäller rutiner, dokumentation och tekniskt stöd.

Handlagda fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden

Tabell 14. Inkomna och avslutade försäljningsärenden

	2011	2010	2009
Inkomna fastighets-/ bostadsrättsförsäljningsärenden	4 024	4 161	3 456
- varav fastigheter	2 876	2 890	2 441
- varav bostadsrätter	1 148	1 271	1 015
Avslutade fastighets-/ bostadsrättsförsäljningsärenden	4 304	4 314	3 535
- varav fastigheter	3 105	3 023	2 543
- varav bostadsrätter	1 199	1 291	992
- varav sålda fastigheter/bostadsrätter	1 037	1 168	866

Efter en kraftig uppgång under 2010 har inflödet av fastighets- och bostadsrättsärenden minskat något. Samtidigt har antalet avslutade fastighets- och bostadsrättsärenden uppgått till

samma nivå som föregående år. Det betyder att antalet pågående ärenden hos myndigheten har fortsatt att minska. Ett ärende avslutas genom att egendomen säljs eller att en ansökan dras

tillbaka. Totalt har antalet sålda fastigheter varit i nivå med förra året. Det stora inflödet av fastigheter som blev en följd av att ett större fastighetsbolag försattes i konkurs har ställt stora krav på försäljningsorganisationen under hösten. Konkursen innebär att det inkom en ansökan om försäljning av 147 fastigheter. Några ansökningar återkallades och cirka 130 fastigheter har sålts vid lika många auktioner. Försäljningarna har totalt inbringat 3,8 miljarder kronor till fordringsägarna.¹⁵

Tabell 15. Produktivitet och inre effektivitet

	2011	2010	2009
Avslutade fastighets- och bostadsrätts-ärenden per årsarbetskraft	83	80	76
Kostnad per avslutat fastighets- och bostadsrätts-ärenden (kr)	13 515/ 12 389*	13 269/ 12 042*	13 918

* Kostnad enligt ny förbättrad kostnadsfördelningsmodell.

Produktiviteten i termer av antalet avslutade försäljningsärenden per årsarbetskraft har ökat med fyra procent. Ökningen har åstadkommit tack vare förbättrade rutiner som inneburit att processen har snabbats upp och att färre årsarbetskrafter därmed har kunnat utföra motsvarande arbete som tidigare. Kostnaden per avslutat försäljningsärende har ökat med tre procent.

Tabell 16. Handläggningstid

	2011	2010	2009
Andel första försäljningsförsök av fastigheter inom fyra mån.	80%	74%	46%

Trots ett fortsatt högt inflöde av försäljningsärenden har tiden till första försäljningsförsök från det att begäran om fastighetsförsäljning inkommit till myndigheten fortsatt att kortas. I

¹⁵ Summan ingår inte i det totalt indrivna beloppet eftersom försäljningen grundade sig på betalningsfastställelse i panten, vilka aldrig redovisas i det indrivna beloppet.

80 procent av ärendena har ett första försäljningsförsök gjorts inom fyra månader.¹⁶

Tabell 17. Handläggningens enhetlighet

	2011	2010	2009
Skillnader mellan organisatoriska enheter, första försäljningsförsök inom fyra mån.	69- 91%	61%- 92%	18%- 81%

Skillnaderna mellan de organisatoriska enheterna vad avser första försäljningsförsök inom fyra månader har förbättrats något under året. Dock är skillnaden om 22 procentenheter alltjämt för stor. Ett fortsatt arbete sker för att minska de stora skillnaderna. Bland annat görs insatser för att åstadkomma snabbare överlämningar mellan de olika processstegen i försäljningsverksamheten, likväl som överlämningar i relation till externa leverantörer vid t.ex. beskrivning och värdering av fastigheter och bostadsrätter.

Tabell 18. Handläggningens kvalitet

	2011	2010	2009
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A-D)	Ingen kvalitetsuppföljning genomförd	C	Ingen kvalitetsuppföljning genomförd

Kvalitetsuppföljningen under 2011 har inte täckt in försäljning av fastigheter och bostadsrätter på ett sätt som gör det möjligt att bedöma kvaliteten i denna handläggning. I 2010 års uppföljning konstaterades att det fanns förbättringsbehov i cirka hälften av de granskade ärendena. Bland annat angavs då att motiveringarna till vidtagna åtgärder behövde förbättras i den löpande dokumentationen. Även ledtiderna i handläggningen bedömdes i många fall vara för långa. Under 2011 har åtgärder vidtagits för att förbättra kvaliteten i handläggningen. Bland annat har en arbetsbeskrivning tagits fram för utredning,

¹⁶ Inga försäljningsförsök sker under sommarmånaderna då det bedöms att efterfrågan vid denna tidpunkt är för låg. Därmed kommer det alltid i ett antal ärenden inte att vara möjligt att genomföra ett första försäljningsförsök inom fyra månader.

utmätning och försäljning av fastigheter och pantbrev. Särskilda dagar har också genomförts för samtliga försäljningshandläggare med workshops kring kritiska handläggningspunkter. För att följa upp hur kvaliteten har utvecklats kommer en ny kvalitetsuppföljning att genomföras under 2012.

Så tycker kunderna om verksamheten

Enligt myndighetens genomförda kundundersökning når verkställighet och indrivning ett NKI på 62, dvs. något lägre än snittet för myndigheten. Resultatet skiljer sig något åt

mellan verksamhetens olika kundgrupper. Företag som är borgenärer är mest nöjda med ett NKI på 67 och privatpersoner som är gäldenärer är minst nöjda med ett NKI på 60. 74 procent av kunderna är nöjda med personalens bemötande och en lika stor andel, 77 procent, är nöjda med kvaliteten. 72 procent av kunderna uppger att de känner förtroende för Kronofogden utifrån de kontakter man haft gällande verkställighet och indrivning.

Förbättringsområden rör tillgänglighet, snabbhet och information där mellan 16 och 19 procent är missnöjda.

Att handlägga skuldsaneringsärenden och omprövningar

Skuldsanering innebär att överskuldssatta helt eller delvis kan befrias från sina skulder. Ett av grundkraven är att den skuldsatte inte under överskådlig tid bedöms kunna betala sina skulder. Kronofogden prövar och beslutar i skuldsaneringsärenden och i omprövning av beslut om skuldsanering.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om skuldsanering.

Mål för verksamhetsgrenen enligt regleringsbrevet

Ett snabbt och begripligt förfarande som leder till ett hållbart beslut ska ge överskuldssatta förutsättningar för ekonomisk rehabilitering samtidigt som borgenärer får största möjliga betalning.

Specifikt återrapporteringskrav för verksamhetsgrenen

Kronofogden ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att göra förfarandet snabbt och begripligt och i vilken utsträckning besluten blivit hållbara. Återrapporteringen ska också innefatta en bedömning av resultatutvecklingen utifrån det uppsatta målet.

Återrapportering

*Om snabbhet och vidtagna åtgärder: sid. 28
Om begriplighet och vidtagna åtgärder: sid. 29
Om hållbarhet: sid. 28-29*

Kronofogdens mål

1. Skuldsaneringsärenden ska handläggas skyndsamt utifrån ärendenas beskaffenhet. *Målnivåer 2011:* Minst 87 procent av besluten om skuldsanering avslutas inom sju månader. Minst 85 procent av avslagen fattas inom tre månader. Minst 80 procent av omprövningarna avslutas inom tre månader.
2. De regionala skillnaderna i handläggningen ska minska. *Målnivåer 2011:* Variationer i slutprestationstid mellan orterna är inte större än sju procentenheter. Variationer i bedömningarna av inledande och avslag mellan orterna överstiger inte sex procentenheter på årsbasis.

Om snabbhet: s. 28

Om enhetlighet: s. 28

Handlagda skuldsanerings- och omprövningsärenden

Tabell 19. Inkomna och avslutade ärenden

	2011	2010	2009
Totalt antal inkomna ärenden	10 728	9 704	7 947
- varav skuldsaneringsärenden	8 452	7 987	6 589
- varav omprövningar	2 276	1 717	1 358
Totalt antal avslutade ärenden	10 603	9 190	8 022
Avslutade skuldsaneringsärenden	8 407	7 643	6 584
- varav beviljade skuldsaneringar	5 327	4 874	4 021
- varav avslag/avvisningar/avskrivningar	3 080	2 769	2 537
Avslutade omprövningar	2 196	1 547	1 438
- varav ändringar	1 064	750	Uppgift saknas
- varav upphävanden	317	190	Uppgift saknas
- varav avslag/avvisningar/avskrivningar	815	605	Uppgift saknas

Totalt har antalet inkomna ansökningar om skuldsanering och omprövning ökat med närmare elva procent och det har aldrig

tidigare kommit in så många ansökningar under skuldsaneringslagens 18-åriga historia. Antalet ansökningar om skuldsanering har ökat

med cirka sex procent. Det ökade inflödet bedöms bero på lågkonjunkturen och att det finns en större medvetenhet om möjligheten till skuldsanering bland de som är överskuldsatta. Därtill förefaller det ändrade kriteriet avseende skuldernas ålder i den nya skuldsaneringslagen som trädde ikraft 1 juli ha haft en betydelse för inflödet då det kommit in betydligt fler ansökningar under andra halvåret 2011, både jämfört med första halvåret 2011 och andra halvåret 2010. Ökningen har dock inte varit så stor som förväntat. De lagändringar som genomförts under 2011 förväntades öka antalet ansökningar markant till följd av möjligheten för aktiva enskilda näringsidkare att ansöka om skuldsanering och att skuldernas ålder saknar särskild betydelse vid skälighetsbedömningen. Kronofogden har genomfört informationsinsatser och medieaktiviteter i syfte att bl.a. informera om möjligheten för näringsidkare att ansöka om skuldsanering. Dock har endast 76 näringsidkare ansökt om skuldsanering.

Antalet ansökningar om omprövningar av fattade skuldsaneringsbeslut har ökat med cirka 33 procent. Den huvudsakliga anledningen till ökningen bedöms vara att det finns fler som kan komma ifråga för omprövning idag än tidigare genom att det beviljats fler skuldsaneringsbeslut under de senaste fem åren. Andelen av de som har en pågående skuldsanering som ansöker om omprövning har legat stadigt på omkring tio procent under de senaste tre åren.

Syftet med Kronofogdens skuldsaneringsverksamhet är att de som uppfyller skuldsaneringslagens krav ska beviljas skuldsanering så att de blir befriade från sina skulder. Dessutom ska verksamheten besluta att de som *inte* uppfyller kraven får ett avslag på sin ansökan. Verksamheten ska slutligen fatta beslut om omprövning i de fall den som söker omprövning uppfyller lagens krav i den delen. Omprövning av skuldsaneringsbeslut kan bli aktuellt om gäldenärens ekonomiska situation förändras eller om beslutad betalningsplan inte följs av gäldenären under den period som skuldsaneringen pågår. En skuldsanering pågår i normalfallet i fem år.

Kronofogden har avslutat elva procent fler skuldsaneringsärenden än förra året. Ungefär lika många ärenden har avslutats som kommit

in. Att fler ärenden avslutats har möjliggjorts främst genom den relativt höga bemanningen som funnits på plats för att möta det högre inflöde som förväntades med anledning av lagändringen. Av de avslutade ärendena har Kronofogden beviljat 5 327 skuldsaneringsbeslut, vilket är nio procent fler jämfört med föregående år. Att allt fler beviljas skuldsanering är en trend sedan 2007 och antalet beviljade skuldsaneringsbeslut har på fem år mer än fördubblats.¹⁷ Således är det fler och fler överskuldsatta som befrias från sina skulder och får förutsättningar för ekonomisk rehabilitering. Samtidigt säkerställs största möjliga betalning till borgenärerna bl.a. genom tydliga riktlinjer för hur mycket gäldenären ska förbehållas vid beräkning av betalningsutrymmet till borgenärerna.

Antalet avslutade omprövningar har ökat med 42 procent och nästan lika många ärenden som kommit in har avslutats. Det vanligaste omprövningsbeslutet som fattas är att skuldsaneringen ändras, t.ex. till följd av att gäldenären fått försämrad ekonomi och därför ska betala mindre under resterande skuldsaneringsperiod. 48 procent av besluten var av detta slag och andelen är oförändrad jämfört med föregående år. 317 skuldsaneringsbeslut (14 procent av omprövningsbesluten) upphävdes, vilket bl.a. kan ske om gäldenären underlåtit att följa betalningsplanen. Även för upphävanden är andelen i stort sett oförändrad jämfört med 2010.

Tabell 20. Produktivitet och inre effektivitet¹⁸

	2011	2010	2009
Avslutade ärenden per årsarbetskraft	109	105	116
Kostnad per avslutat ärende (kr)	8 986/ 9 856*	9 140/ 9 793*	8 402

* Kostnad enligt ny förbättrad kostnadsfördelningsmodell.

Produktiviteten i termer av antalet avslutade ärenden per årsarbetskraft har ökat med fyra procent. Ökningen har varit möjlig tack vare de effektiviseringar som verksamheten arbetat och

¹⁷ Antalet beviljade skuldsaneringsbeslut 2008 uppgick till 3 678 och 2007 till 2 626.

¹⁸ Samtliga ärenden (både skuldsaneringsärenden och omprövningsärenden).

arbetar med, exempelvis att använda standardiserade skrivelser då det är möjligt och en förbättrad arbetsmetodik. Det nya IT-stödet för handläggning som implementerats under året bedöms också ha haft en positiv effekt på produktiviteten. Kostnaden per avslutat ärende är i nivå med föregående år.

Tabell 21. Handläggningstid

	2011	2010	2009
Andel beslut om skuldsanering inom sju mån.	85%	77%	Uppgift saknas
Andel avslag inom tre mån.	75%	58%	Uppgift saknas
Andel omprövningar avslutade inom tre mån.	79%	74%	68%
Antal pågående skuldsaneringsärenden äldre än nio mån.	21	175	118

Kronofogdens förfarande ska vara snabbt. Handläggningen av både skuldsaneringsärenden och omprövningar har under året blivit snabbare. 85 procent av besluten om skuldsanering har fattats inom sju månader, att jämföra med myndighetens mål på 87 procent. 75 procent av avslagsbesluten har fattats inom tre månader, jämfört med myndighetens mål på 85 procent. 79 procent av omprövningsbesluten har fattats inom tre månader, att jämföra med myndighetens mål på 80 procent. Även om snabbheten inte nått upp till målen, har det snabbare förfarandet jämfört med föregående år inneburit att antalet gamla skuldsaneringsärenden (äldre än nio månader) minskat kraftigt. Att handläggningen blivit snabbare har möjliggjorts främst genom effektivare handläggningsrutiner. Det nya IT-stödet har också bidragit till en kortare handläggningstid genom ökad grad av automatisering och centrala utskrifter.

Tabell 22. Handläggningens enhetlighet

	2011	2010	2009
Skillnader mellan organisatoriska enheter, beslut om skuldsanering inom sju mån.	85%-90%	79%-85%	Uppgift saknas
Skillnader mellan organisatoriska enheter, andelen inledda ärenden	63%-69%	65%-70%	60%-68%

Handläggningens enhetlighet är i stort sett oförändrad jämfört med föregående år. Det skiljer som mest fem procentenheter mellan de organisatoriska enheterna avseende andelen beslutade skuldsaneringar inom sju månader, vilket är i enlighet med myndighetens mål. Det skiljer som mest sex procentenheter mellan enheterna för andelen inledda ärenden, även det i enlighet med myndighetens mål. I syfte att upprätthålla och löpande förbättra enhetligheten omfördelas ärenden mellan teamen och riktlinjer finns för bedömningar så att liknande ärenden bedöms på samma sätt oavsett var de handläggs. Samverkan sker också mellan de organisatoriska enheterna i form av expertgrupp och juristnätverk i syfte att främja enhetliga bedömningar.

Tabell 23. Handläggningens kvalitet

	2011	2010	2009
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A-D)	B	B	C
Andelen som återkommit med nya skulder två år efter att skuldsaneringen beviljades	10,5%	5,4%	6,5%

Den myndighetsgemensamma kvalitetsuppföljningen visar att processkvaliteten är hög i 97 procent av de granskade ärendena och att produktkvaliteten är hög i 66 procent av ärendena. De brister som påtalats handlar om att utredningen i vissa fall inte är tillräckligt omfattande, främst i avslagsbeslut, eller att dokumentationen kan förbättras.

Under våren genomfördes en granskning av de 50 äldsta pågående ärendena. Processkvaliteten i dessa ärenden bedömdes som låg i 87 procent av ärendena. Produktkvaliteten bedömdes som hög i 66 procent av ärendena. Genom riktade

insatser har antalet ärenden äldre än nio månader minskat med 88 procent under året.

En viktig kvalitetsaspekt handlar om skuldsaneringsbeslutets hållbarhet. Ambitionen är att så få personer som möjligt som beviljats skuldsanering ska komma tillbaka till Kronofogden med nya skulder. I syfte att åstadkomma hållbara beslut genomför Kronofogden en vägledande dialog med samtliga gäldenärer i samband med att beslutet fattas. Gäldenären får därigenom vägledning för att klara sin ekonomi och bereds tillfälle att ställa frågor om hur han ska bete sig under den femåriga skuldsaneringsperioden. Detta är åtgärder som även främjar begripligheten i förfarandet. Därtill har mallar och andra utskick utvecklats tack vare ett nytt IT-system. Kronofogden mäter hållbarheten genom att undersöka hur många som återkommit med ny skuld i verkställighetens indrivnings- och utsökningsdatabas två år efter att beslutet om skuldsanering fattades.¹⁹ Undersökningen visar att hållbarheten minskat. Förändringen är dock inom felmarginalen. Det kan därmed inte fastslås att andelen som återkommer med skulder har ökat över tid.

När det gäller hur många skuldsaneringar som upphävs i samband med omprövningar så visar mätningen år 2011 att 1,5 procent upphävs två år efter beslutet. Som en jämförelse hade 0 procent av skuldsaneringarna upphävts vid mätningen 2010 och 3,5 procent vid mätningen 2009.

Det tidigare aviserade pilotprojektet för att ge råd och stöd till överskuldssatta som kan komma ifråga för skuldsanering har skjutits på framtiden, huvudsakligen beroende på de organisationsförändringar som genomförts under året.

Så tycker kunderna om verksamheten

Enligt myndighetens genomförda kundundersökning når skuldsaneringen ett NKI på 65, dvs. samma som snittet för hela myndigheten. Dock skiljer sig resultat markant åt mellan verksamhetens olika kundgrupper. För de som blivit beviljade skuldsanering nås ett NKI på 83 medan NKI för de som fått avslag uppgår till 44. För borgenärerna uppgår NKI-värdet till 69.

78 procent av kunderna är nöjda med personalens bemötande och 80 procent är nöjda med kvaliteten. 68 procent av de som kommit i kontakt med Kronofogdens verksamhet för skuldsanering tycker att de begriper informationen och förfarandet. 73 procent uppger att de känner förtroende för Kronofogden utifrån de kontakter man haft gällande skuldsanering.

Störst förbättringspotential finns inom områdena snabbhet och tillgänglighet där mellan 16-17 procent är missnöjda.

¹⁹ Undersökningen baseras på ett slumpmässigt urval av 200 beviljade skuldsaneringar under 2009. Undersökningen genomfördes i november 2011.

Att utöva tillsyn över konkurser och lönegaranti

Konkursförvaltare utses av domstol. Kronofogden är tillsynsmyndighet i konkurser, vilket betyder att myndigheten utövar tillsyn över konkursförvaltarens arbete. I tillsynen ska Kronofogden enligt konkurslagen övervaka att konkursförvaltningen sker lagenligt och ändamålsenligt samt att konkurser avvecklas snabbt.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om tillsyn i konkurs samt lönegaranti vid konkurs och företagsrekonstruktion.

Mål för verksamhetsgrenen enligt regleringsbrevet

Tillsynen ska bidra till att konkursförvaltningen sker lagenligt, likformigt och effektivt. Vidare ska tillsynen bidra till att borgenärerna får bästa möjliga utfall.

Specifikt återrapporteringskrav för verksamhetsgrenen

Kronofogden ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att bidra till en lagenlig, likformig och effektiv konkursförvaltning samt göra en bedömning av resultatutvecklingen utifrån det uppsatta målet. Återrapporteringen ska också innefatta en beskrivning av vidtagna åtgärder för att borgenärerna ska få bästa möjliga utfall.

Återrapportering

Om vidtagna åtgärder för en lagenlig, likformig och effektiv konkursförvaltning samt för att borgenärerna ska få bästa möjliga utfall: sid. 31

Kronofogdens mål

1. Konkurstillsynen ska bemöta externa intressenter på ett likartat sätt i hela landet. *Målnivåer 2011:* Skillnaderna (variationen) mellan teamen minskar med åren, med hänsyn tagen till geografiska avstånd och bemanning, vad avser nedlagd tid på bastillsyn, den totala handläggningstiden, begäran om nedsättningar av arvoden utifrån kommande riktlinjer, fördelade och pågående antal ärenden per team samt fördelningen av processgemensamma uppgifter mellan teamen.
2. Konkurstillsynen bidrar till att det finns en förvaltarkår med bred och hög kompetens. *Målnivå 2011:* En tredjedel av förvaltarbyråerna kvalitetssäkras under 2011.

Om enhetlighet: sid. 32

Om kvalitetssäkring: sid. 31

Handlagda konkurs- och lönegarantiärenden

Tabell 24: Inkomna och avslutade ärenden

	2011	2010	2009
Inkomna konkursärenden	7 298	7 600	7 933
Inkomna lönegarantiärenden	325	334	426
Avslutade konkursärenden	8 276	7 737	6 995
Avslutade lönegarantiärenden	299	327	558

Inflödet av konkursärenden har minskat med fyra procent. Enligt statistik från Upplysningscentralen har konkurserna minskat i samtliga branscher utom fastighetsverksamhet, byggindustri och detaljhandel. Till myndigheten har det vidare inkommit 325 ärenden om lönegaranti i företagsrekonstruktion, lönegaranti-processer samt gränsöverskridande lönegarantiärenden, vilket är en minskning med tre procent.

Efter slutgranskning har sju procent fler konkursärenden avslutats jämfört med föregående år. Myndigheten har under året arbetat aktivt för att förmå förvaltare att

avsluta äldre konkurser. Antalet pågående konkurser har minskat med sex procent.

Tabell 25. Produktivitet och inre effektivitet

	2011	2010	2009
Avslutade ärenden per årsarbetskraft	165	145	125
Kostnad per avslutat ärende (kr)	6 841/ 7 473*	7 307/ 7 705*	8 549

* Kostnad enligt ny förbättrad kostnadsfördelningsmodell.

Produktiviteten har i termer av avslutade konkursärenden per årsarbetskraft ökat med 14 procent. Det bör dock noteras att myndigheten

inte själv avslutar konkursärenden eller styr över avslutstakten, eftersom konkursärenden avslutas av domstol efter hemställan från förvaltaren. En förutsättning för avslut är att förvaltarens handläggning har slutgranskats av Kronofogden. Styckkostnaden för utövad tillsyn per avslutat ärende i genomsnitt har minskat med tre procent.

Ett mer rättvisande sätt att visa konkurs-tillsynens produktivitetsutveckling är att se till kvaliteten i tillsynen i relation till den tid som läggs ner på tillsyn per konkurs under ett år. Förutsatt att kvaliteten hålls oförändrad (eller förbättras) utgör mindre nedlagd tid per konkurs en indikator på ökad produktivitet. Eftersom olika typer av konkurser kräver olika arbetsinsats måste hänsyn tas till konkursernas olika karaktär.

Tabell 26. Alternativt produktivetsmått

Nedlagd tid per ärende (tim)	2011	2010	2009
Bastillsyn (enkla konkurser)	4,1	3,0	3,4
Ordinär tillsyn (medelstora konkurser)	6,4	7,3	7,9
Utökad tillsyn (stora, komplexa konkurser)	14,1	16,3	17,7

Tabellen ovan visar att produktiviteten med denna definition har ökat något för ordinär och utökad tillsyn samtidigt som den minskat avseende bastillsyn. Att tiden ökat för bastillsynen bedöms bero på att dessa konkurser har haft mer substans än tidigare.

Kronofogdens tillsyn över konkursförvaltningen ska bidra till att borgenärerna får bästa möjliga utfall. Myndighetens roll är därför bl.a. att bevaka att konkursförvaltarnas arvoden är skäliga. Under 2011 har myndigheten förespråkade nedsättning av arvoden i fyra procent av de ärenden som avslutats, vilket är en minskning jämfört med föregående år.²⁰ Myndighetens förespråkade nedsättningar har rönt bifall från domstolarna i 86 procent av fallen, vilket är en ökning med fem procentenheter.²¹ De beslutade sänkningarna av

arvodena har i monetära termer motsvarat 82 procent av det belopp som myndigheten begärt, vilket även det är något mer än föregående år då det sänkta beloppet motsvarade drygt hälften av det belopp som myndigheten förespråkade.²²

Konkurstillsynen ska också övervaka att konkursförvaltningen sker lagenligt, likformigt och effektivt. Konkurstillsynen ska därmed bidra till en förvaltarkår med bred och hög kompetens. I linje med dessa syften har myndigheten fortsatt sin kvalitetssäkring av konkursförvaltarnas ekonomiska redovisning i konkursbon. Genom att kvalitetssäkra förvaltarnas redovisning, rutiner, kompetens m.m. är ambitionen också att kunna minska på granskningen i de enskilda konkurser som förvaltarna har hand om. Myndigheten har även tagit fram en modell för att kvalitetssäkra konkursförvaltarnas personal- och lönegaranti-hantering. Båda dessa kvalitetssäkringar sker vid myndighetens byråbesök. Drygt två tredjedelar av förvaltarbyråerna har kvalitetssäkrats avseende den ekonomiska redovisningen, medan cirka 27 procent av byråerna kvalitets-säkrats avseende personal- och lönegaranti-hantering. När det gäller den ekonomiska redovisningen bedömer Kronofogden att förvaltarnas hantering överlag fungerar väl. Det är ännu för tidigt att dra några slutsatser avseende förvaltarnas personal- och lönegarantihantering.

Under året har konkurstillsynen tillsammans med bl.a. åklagare och konkursförvaltare medverkat vid sju Rubiconseminarier.²³ Det är Kronofogden som har tagit initiativet till att återuppta arbetet med att försöka förbättra samverkan mellan myndigheter och konkursförvaltare när det gäller att uppdaga och beivra konkursrelaterad brottslighet. Tanken är att genom samarbete få bättre brottsanmälningar, högre kunskap och i slutändan bättre resurs-utnyttjande av skattemedlen. Under första delen av 2012 kommer seminarier med resterande förvaltare att hållas.

SAMEB-gruppen i Stockholms län driver sedan maj 2010 ett projekt för att komma tillrätta med missbruket av statlig

²⁰ Motsvarande andel var 5,8 procent 2010 och 5,3 procent 2009.

²¹ Andelen var 81 procent 2010 och 74 procent 2009.

²² Motsvarande andel var 58 procent 2010 och 42 procent 2009.

²³ Rutiner, brottsutredningar i konkurs.

lönegaranti.²⁴ Projektet har genomfört ett antal fallstudier och lämnar förslag på åtgärder för att minska missbruket. Kronofogden har ingått i arbetsgruppen. Myndigheten har under året också lämnat in flera brottsanmälningar till Ekobrottsmyndigheten angående misstänkta bedrägerier och försök till bedrägerier som upptäckts av arbetsgruppen.

Tabell 27. Handläggningstid

	2011	2010	2009
Yttrande inom 6 veckor	93%	94 %	93 %

Kronofogdens ska tillse att konkursförvaltningen sker snabbt. Hur snabbt en konkurs kan hanteras och avslutas beror som nämnts på domstolarnas och konkursförvaltarnas agerande. Myndigheten har dock på ett aktivt sätt, t.ex. genom påminnelser och genom kvalitetssäkring av förvaltarnas arbetsätt och rutiner i den ekonomiska redovisningen, försökt bidra till en snabbare konkurshanteringsprocess. I slutet av konkurshanteringsprocessen påverkas snabbheten mer direkt av konkurstillsynens eget agerande genom de slutgranskningar som ska genomföras. Inkomna sluthandlingar har granskats och yttranden till tingsrätten har lämnats inom sex veckor i 93 procent av ärendena, vilket är i nivå med föregående år.

²⁴ Samverkan mellan myndigheter mot ekonomisk brottslighet. Samverkan sker på länsnivå.

Tabell 28. Handläggningens enhetlighet²⁵

	2011	2010	2009
Skillnader mellan organisatoriska enheter, yttrande inom sex veckor	87%-96%	92%-97%	88%-95%
Skillnader mellan organisatoriska enheter, nedlagd tid per ärende, baskontroll (timmar)	3,2-6,3	3,1-5,1	Uppgift saknas
Skillnader mellan organisatoriska enheter, genomsnittlig handläggningstid (mån.)	12-18	12-18	12-20
Skillnader mellan organisatoriska enheter, antal ärenden per årsarbetskraft per team	137-262	133-240	127-230

Myndigheten har lämnat slutyttranden till tingsrätterna inom sex veckor i flertalet fall. Variationer har dock funnits mellan verksamhetens organisatoriska enheter och variationen har ökat något jämfört med föregående år. Även skillnader mellan hur mycket tid som olika organisatoriska enheter redovisar på en baskontroll i snitt har ökat något. Variationen i arbetsbelastningen per årsarbetskraft har också den ökat. Variationen i genomsnittlig handläggningstid har däremot varit stabil.

Tabell 29. Handläggningens kvalitet

	2011	2010	2009
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A-D)	B	B	B

Myndighetens kvalitetsuppföljning av konkurstillsynens handläggning visar att myndigheten handlagt ärenden utan onödiga ledtider och att den rättsliga kvaliteten är bra. Liksom föregående år har i huvudsak baskonkurser, som är den vanligast förekommande ärendetypen, granskats. Även konkurser kategoriserade som ordinära och utökade har granskats under året utan att några stora brister i kvaliteten uppdagats. Antalet

²⁵ Uppgifterna avser januari-november 2011 beroende på att verksamheten omorganiserats i december.

granskade ärenden i dessa kategorier har dock varit för få för att några säkra slutsatser ska kunna dras.

Så tycker kunderna om verksamheten

I myndighetens genomförda kundundersökning har konkurstillsynen fått ett sammantaget NKI på 65, vilket är detsamma som snittet för myndigheten totalt. Kundgruppen borgenärer har ett NKI på 62 medan konkursförvaltare har ett NKI på 68. Kunderna upplever att de blir trevligt bemötta, att personalen är kunnig och att man litar på de besked som personalen ger.

84 procent av kunderna är nöjda med personalens bemötande. 78 procent uppger att de är nöjda med kvaliteten. På fråga om förtroende uppger 75 procent av kunderna att de har förtroende för Kronofogden utifrån de kontakter de haft med konkurstillsynen.

När det gäller förbättringsområden är det svårt att dra några slutsatser från undersökningen. Enligt kundundersökningen konstateras dock att det kan behövas en närmare dialog gentemot kundgrupperna för att bygga upp ökad förståelse och acceptans för det arbete som konkurstillsynen utför.

Att besvara kundfrågor via telefon och e-brev

Kronofogdens kundcenter, som är en stödprocess, ansvarar för att besvara frågor från kunder i främst telefon och via e-brev. Kundcenter är för många medborgare och företag den första och enda kontakten med Kronofogden.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Verksamheten beskrivs ej i instruktionen.

Mål i regleringsbrevet som kundcenter stödjer

Processen stödjer målet för verksamhetsområdet att underlätta för medborgare och företag att göra rätt för sig samt bidrar till att medborgare och företag känner förtroende för Kronofogdens verksamhet. Dessutom bidrar processens arbete till myndighetens mål om förebyggande arbete i form av service och information.

Kronofogdens mål

Kundcenter ska bidra till att Kronofogdens tillgänglighet för kunderna ökar. *Målnivåer 2011:* Medelväntetiderna för besvarade samtal ska minska jämfört med föregående år samt inte överstiga åtta minuter enskilda månader. Den e-post som inte skickas vidare internt ska besvaras inom 24 timmar. Bemötandekvaliteten ska ligga i nivå med, eller högre än, föregående år (mäts via s.k. mystery calls).

Återrapportering

Om tillgänglighet: sid. 35

Om bemötandekvalitet: sid. 35

Besvarade kundfrågor

Tabell 30. Inkomna och avslutade telefonsamtal och e-brev

	2011	2010	2009
Inkomna kundfrågor till kundcenter	1 108 080	1 086 591	1 076 808
- varav telefonsamtal	1 033 233	1 030 197	1 017 287
- varav e-brev	74 847	56 394	59 521
Besvarade kundfrågor	1 010 856	964 739	904 861
- varav telefonsamtal	936 009	908 345	845 340
- varav e-brev	74 847	56 394	59 521
Andel besvarade telefonsamtal	91%	88%	83%

Alltjämt är telefonkontakten det primära sättet för de allra flesta kunder att kontakta myndigheten. De tre senaste åren har det årligen inkommit cirka en miljon samtal till kundcenter, och antalet stiger något varje år. Myndigheten har *ett* telefonnummer där kunderna möts av en tjänst som tolkar fritt tal. Kunden får med egna ord beskriva sitt ärende eller ange namnet på den man vill ha kontakt med, och styrs därefter till rätt svarsställe. Funktionaliteten i den gemensamma röststyrda kundtrén är god och det som kunderna säger tolkas korrekt i 95 procent av fallen. Frågor via e-brev har ökat med 33 procent.

Kronofogdens kundcenter har besvarat fem procent fler samtal och e-brev jämfört med 2010. Ökningen av besvarade samtal beror

framförallt på en mer aktiv resursstyrning i syfte att få en jämn tillgänglighet i telefonkontaktarna.

Tabell 31. Produktivitet och inre effektivitet

	2011	2010	2009
Besvarade samtal och e-brev per årsarbetskraft	12 706	12 612	12 182
Kostnad per besvarat samtal och e-brev (kr)	45	45	44

Produktiviteten i termer av antal besvarade samtal och e-brev per årsarbetskraft är i stort sett på samma nivå som 2010. Kostnaden per besvarat samtal är i nivå med föregående år.

Tabell 32. Handläggningstid

	2011	2010	2009
Medelväntetid per telefonsamtal i genomsnitt (mm:ss)	03:19	03:15	03:53
Medelsamtalstid per telefonsamtal i genomsnitt (mm:ss)	03:09	03:11	03:17
Andel besvarade e-brev inom 24 timmar	97%	88%	Uppgift saknas

Tillgängligheten, mätt i kundernas medelväntetid i telefon, är i nivå med föregående år och har i snitt för året uppgått till tre minuter och 19 sekunder. Tillgängligheten har dock skiftat under året. Framför allt under sommaren och senare under året har tillgängligheten ökat och varit högre än motsvarande tid föregående år. Medelväntetiden var som längst i maj då den uppgick till cirka sex minuter. Kortast medelväntetid var det i november med cirka en halv minut. Samtidigt har medelsamtalstiden fortsatt att minska. Detta kan förklaras av att kundernas frågor i högre grad matchats med medarbetarnas specifika kompetens.

Tillgängligheten för kunderna i form av att snabbt få svar på sina frågor via e-brev har ökat. Nästintill samtliga e-brev har besvarats inom ett dygn. Enhetligheten i arbetssätt och innehåll säkerställs genom delaktighet i informationsspridning och att alla typer av e-brev hanteras i alla team.

Tabell 33. Handläggningens kvalitet

	2011	2010	2009
Bedömning av kvalitet utifrån genomförda kvalitetsmätningar genom s.k. mystery calls ²⁶	85,9	87,8 resp. 82,4	87,1

²⁶ Två mätningar har genomförts via s.k. mystery calls där extern part agerar kund, och resultatet presenteras i ett Q-index.

Kronofogdens kunder ska möta hög kvalitet såväl vad gäller korrekta svar som i den service som Kronofogdens kundcenter lämnar. Under året har arbetet med kvalitetsuppföljning intensifierats genom både specifika mätningar av telefonmötet och genom uppföljning av e-posthandläggningen i vardagen. Det har genomförts två specifika mätningar av kundupplevd kvalitet i telefonmötet. Den mätning som genomförts med hjälp av extern part via s.k. mystery calls ligger i nivå med tidigare resultat. Kronofogdens index i denna mätning är 85,9 av maximalt 100, jämfört med snittet för staten som ligger på 77,6. Kundcenters egen mätning visar att nio av tio kunder har varit nöjda med det bemötande och den service de fått.²⁷

Kvaliteten i e-brevshandläggningen har följts upp genom granskning av innehållet. Uppföljningen visar att e-brevshanteringen fungerar bra även om det finns förbättringsområden, t.ex. att utveckla den skriftliga dialogen ytterligare så att kunden upplever att vi engagerat oss i just dennes fråga.

Så tycker kunderna om verksamheten

I myndighetens kundundersökning får kundcenter ett sammantaget NKI på 68, vilket är högre än myndighetens snitt. 75 procent av kunderna uppger att de är nöjda med personalens bemötande. En lika stor andel, 76 procent, uppger att de är nöjda med kvaliteten. 74 procent av kunderna uppger att de känner förtroende för Kronofogden utifrån sina kontakter med kundcenter.

Förbättringsområden rör information, snabbhet och tillgänglighet där mellan 13 och 16 procent av kunderna har uttryckt ett missnöje.

²⁷ Mätningen har gjorts via en telefonenkät i samband med att samtalet kommit till kundcenter, vid tre olika tillfällen under året. Drygt 1 500 kunder har besvarat enkäten.

Att arbeta förebyggande

Uppdraget att arbeta förebyggande är gemensamt för hela Kronofogden, men det huvudsakliga ansvaret åligger stödprocessen förebyggande verksamhet. Processen ska i första hand arbeta preventivt i syfte att motverka överskuldssättning samt underlätta för privatpersoner och företag att göra rätt för sig. Processen ska också stödja myndighetens övriga processer i det förebyggande arbetet.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Verksamheten beskrivs ej i instruktionen.

Mål i regleringsbrevet som den förebyggande verksamheten stödjer

Processen stödjer målet för verksamhetsområdet att motverka företeelser som kan leda till överskuldssättning, underlätta för medborgare och företag att göra rätt för sig samt bidra till att medborgare och företag känner förtroende för Kronofogdens verksamhet. Dessutom bidrar processens arbete till myndighetens mål om förebyggande arbete i form av service och information.

Kronofogdens mål

Den förebyggande verksamheten ska bidra till att öka köparens förutsättningar att undvika överskuldssättning och minska säljarens risker för kreditförluster. *Målnivå 2011:* Den förebyggande verksamheten bedöms utifrån effekterna av de aktiviteter som vidtas i relation till de mål som verksamheten sätter för respektive aktivitet. Hänsyn i bedömningen ska tas till omvärldspåverkande faktorer.

Kronofogdens förebyggande arbete bygger på att kunskap är avgörande för förmågan att kunna hantera en ekonomi i obalans. Genom aktiviteter, som i många fall genomförs i samverkan med andra aktörer, kan Kronofogden bidra med ökad kunskap och därmed minska riskerna för överskuldssättning hos privatpersoner och enskilda näringsidkare. Kronofogdens aktiviteter identifierar och undanröjer också hinder i borgenärens processer som riskerar att leda till skuldssättning för gäldenären och utebliven betalning för borgenären. Effekter av förebyggande arbete kan vara svåra att mäta kortsiktigt och är ofta beroende av fler faktorer än den genomförda aktiviteten. Med den utgångspunkten har Kronofogden målsatt respektive aktivitet som i sin tur utgör utgångspunkten för bedömningen av verksamhetens resultat.

Tabell 34. Kostnad för den förebyggande verksamheten

	2011	2010	2009
Årlig kostnad minus intäkter för den förebyggande verksamheten (tkr)	13 680	13 844	13 660

Någon kostnadsberäkning per aktivitet görs inte. Istället anges den totala kostnaden för stödprocessen förebyggande verksamhet. Nedan beskrivs de 12 mest prioriterade

aktiviteterna som den förebyggande verksamheten genomfört under året.

Minskad risk för överskuldssättning genom utbildning och samverkan

Koll på Cashen är ett samverkansprojekt mellan Kronofogden, Finansinspektionen och Konsumentverket. Aktiviteten syftar till att inspirera lärare i gymnasieskolan att arbeta mer med privatekonomi för att på så sätt öka elevernas kunskaper och förmåga att hantera sin privatekonomi.²⁸ Under året har drygt 1 300 elever deltagit i den tävling som anordnats. 48 procent av eleverna har uppgivit sig kunna hantera sin framtida ekonomi bättre tack vare den kunskap de fått genom aktiviteten, vilket överträffar målet för aktiviteten på 35 procent. Utöver detta har 74 procent av de tillfrågade lärarna uppgivit att de ökat antalet undervisningstimmar i privatekonomi till följd av insatsen, vilket är något lägre än myndighetens mål på 85 procent.²⁹ Koll på Cashen har väckt frågan om behovet av stöd även till grundskolelärare. Under året har ett arbete bedrivits med att ta fram ett material anpassat till kraven som ställs i den nya läroplanen för

²⁸ Aktiviteten Koll på Cashen har genomförts under perioden höstterminen 2010 till och med vårterminen 2011.

²⁹ Enligt enkätutvärdering genomförd i maj 2011

grundskolan, Lgr 11. Det nya materialet har färdigställts under hösten och kommer att erbjudas lärare i årskurs 9 från och med hösten 2012.

På Kronofogdens webbplats finns samlat myndighetens undervisningsmaterial i privatekonomi riktat till lärare och andra budbärare. Under 2011 har Kronofogden ökat insatserna för att sprida materialet och totalt 3 400 lärare har beställt en DVD där undervisningsmaterialet finns. Materialet har särskilt lyfts fram när Kronofogden tilldelades Unga aktie-sparares pris som årets finansiella folkbildare.

Satsningen på att öka kommunpolitikernas kunskaper om överskuldssättningens konsekvenser och att motivera kommunerna att arbeta förebyggande har fortsatt under året. Kronofogden har tillsammans med Konsumentverket och Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare besökt 17 kommuner/stadsdelar där en hög andel av invånarna är skuldsatta och/eller där det är kö till budget- och skuldrådgivare. 91 procent av deltagarna på träffarna tyckte att de lärde sig något nytt om överskuldssättningen och dess risker, vilket överträffade målet för aktiviteten på 80 procent. 35 procent av deltagarna uppgav att de tror att den information som givits kommer att påverka kommunerna att satsa mer på förebyggande arbete framöver, att jämföra med målet på 30 procent för aktiviteten. Flera av kommunerna har efter träffarna förstärkt sina resurser till budget- och skuldrådgivning.

Samarbete med ”budbärare”

Inom ramen för regeringens ambition att satsa på privatekonomisk folkbildning har Kronofogden medverkat i projektet ”Gilla din Ekonomi”. Med start hösten 2011 har ett treårigt projekt satts där fackliga företrädare utbildas i privatekonomi med fokus på områdena budget och betalningar, sparande, lån och pensioner. Dessa kommer i sin tur att erbjuda stöd och vägledning till sina medlemmar. Projektets målsättning är att utbilda 500 ”vidareinformatörer” de närmaste tre åren vilka i sin tur kommer ha potential att nå ett mycket stort antal mottagare. Projektet bedöms som viktigt då det innebär en möjlighet att nå ut med kunskap till yrkesarbetande, en målgrupp som hittills varit mycket svår att nå.

Unga Kris är en organisation som arbetar för att minimera risken för att ungdomar som vistats på institutioner som bedrivs av Statens institutionsstyrelse (SiS) återfaller i brott. Arbetet bygger i hög grad på att ungdomar själva, med stöd av vuxna, organiserar och driver verksamheten. Att bryta en negativ livsspiral kräver insatser på flera områden, inte minst det ekonomiska. Myndigheten har under 2011 genomfört ett projekt där ledare inom Unga Kris coachats i frågor om skuldsättning och ett utbildningsmaterial har tagits fram. Projektet har under året utbildat 31 ledare inom Unga Kris. Samtliga ledare har uppgivit efter genomförd utbildning att deras engagemang och intresse för att förbättra ungdomars kunskaper om privatekonomi har ökat. 70 procent angav att de själva kommer att genomföra egna utbildningsinsatser mot målgruppen efter utbildning, i enlighet med målet för insatsen.³⁰ Aktiviteten under 2011 har närmast karaktären av ett pilotprojekt men trots det relativt låga antalet deltagare indikerar det goda resultatet att detta är en framgångsrik väg att föra ut budskap till en viktig målgrupp.

Satsningen på att stödja lärare inom Svenskundervisning för invandrare (SFI) har fortsatt under 2011. Tillsammans med Finansinspektionen har ett antal lärarseminarier genomförts för att sprida kunskapen och användandet av undervisningsmaterialet. Under året har knappt 200 lärare deltagit på seminarierna och i en utvärdering har drygt 90 procent uppgivit att de kommer att använda materialet.³¹

Barn och ungdomars skuldsättning

Kronofogden har under flera år sett att många ungdomar har problem med att betala sitt boende. I syfte att motverka dessa problem genomfördes år 2010 ett pilotprojekt med två kommunala bostadsbolag där ett nytt arbetssätt användes för att förebygga vräkning av ungdomar. Arbetssättet medförde att fler hyresgäster betalade hyran i tid och antalet vräkningar minskade. Kronofogden har under år 2011 inlett ett arbete med att sprida information om arbetssättet till fler hyresvärdar. Informationen har spridits på bl.a. Sveriges Allmännyttiga Bostadsföretag, SABO:s årliga

³⁰ Enligt utvärdering genomförd i november 2011

³¹ Utvärdering genomförd i november 2011

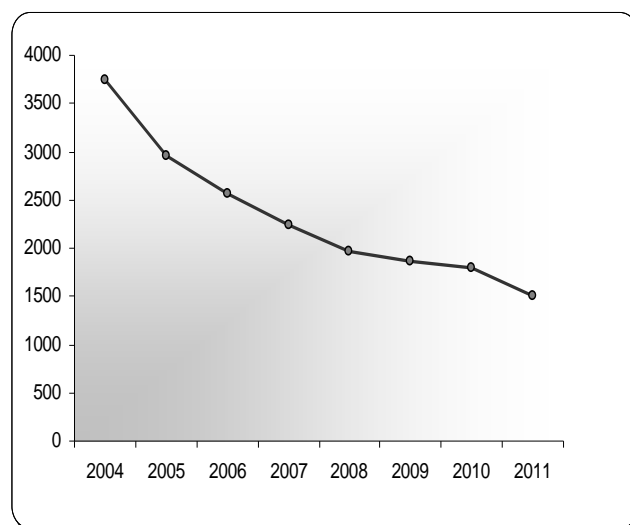
konferens där cirka 130 medarbetare från allmännyttans bostadsbolag medverkade.

Kronofogden har inom det myndighetsnätverk som syftar till att identifiera och samordna insatser som rör barn och unga fortsatt samarbetet med Finansinspektionen, Konsumentverket, Boverket, Ungdomsstyrelsen och Barnombudsmannen. Kronofogden har det övergripande ansvaret för det samverkansområde som rör ekonomisk utsatthet. Myndighetsnätverket har bl.a. genomfört följande aktiviteter i syfte att mildra barn och ungas ekonomiska utsatthet:

- Broschyren "Välkommen hem" har tagits fram. Broschyren innehåller information om vad som är viktigt att tänka på när man flyttar hemifrån. Materialet fokuserar på att prioritera betalning av hyran och hur man ska agera för att undvika att hamna i ekonomiska problem. Broschyren har distribuerats till olika aktörer som yrkesmässigt kommer i kontakt med unga som är på väg att flytta till sitt första egna boende, bl. a. budget- och skuldrådgivare, konsumentvägledare, hyresvärdar och olika ungdomsprojekt. Totalt har 13 400 broschyrer skickats ut.
- Barnombudsmannen och Kronofogden har i hemställan till regeringen lämnat förslag till lagändring vilken innebär att det solidariska skadeståndsansvaret bör ersättas med ett delat skadeståndsansvar i de fall när minderåriga tillsammans ålagts att betala skadestånd i samband med brott. Ett delat skadeståndsansvar skulle innebära en möjlighet för den unge att bara behöva betala sin kvotdel av ett utdömt skadestånd.

Kronofogden har under flera år arbetat för att förhindra att omyndiga skuldsätts och till följd av det hamnar i myndighetens register. Bland annat har myndigheten under de senaste åren varit pådrivande för att få till stånd olika lagändringar. Antalet omyndiga som restfors har successivt minskat och 2011 fanns 1 504 omyndiga i myndighetens register jämfört med 1 793 omyndiga 2010.

Diagram 1. Barn 0-17 år i Kronofogdens register, 2004-2011³²



Aktiviteter för att minska antalet betalningsförelägganden

Under 2011 har arbetet med att minska skuldsättning till följd av obetalda mobilräkningar intensifierats. Ett samverkansprojekt med Telekområdgivarna (före detta Konsumenternas tele-, TV och Internetbyrå, KTIB) och de fyra största mobiltelefonoperatörerna har genomförts. Tidigare undersökningar har visat att en orsak till skuldsättning har varit att ungdomar haft ett stort antal parallella abonnemang. Samtliga operatörer har nu begränsat den möjligheten, vilket bedöms ge en positiv effekt vad gäller möjligheten att behålla kontrollen över kostnaderna. Inom samverkansprojektet har även en översyn av rutinerna för kreditprövning i samband med tecknande av abonnemang gjorts. Tillsammans med riktad information till gruppen ungdomar har dessa åtgärder lett till en kraftig minskning av antalet ansökningar om betalningsföreläggande med anledning av obetalda mobilräkningar. 2011 inkom 95 500 stycken, att jämföra med knappt 120 000 stycken 2010, dvs. en minskning med 20 procent.

Kronofogden har fortsatt bevaka utvecklingen av korta krediter, främst de så kallade sms-lånen. 2011 inkom 33 000 ansökningar, vilket motsvarar en ökning med 18 procent jämfört med föregående år. Ökningen i sig är oroande.

³² I myndighetens uppföljningssystem saknas tillförlitliga uppgifter för tiden före 2004, varför diagrammet endast omfattar 2004 och framåt.

Samtidigt kan konstateras att inflödet ändå varit lägre än såväl 2008, då det inkom drygt 35 000 ansökningar, och 2009 då 46 500 ansökningar kom in. Myndigheten gör också bedömningen att förändringen i

konsumentkreditlagen, i kombination med fortsatt förebyggande arbete, kommer få effekt över tid. Kronofogden kommer att fortsätta följa utvecklingen av sms-lån.

Övrig återrapportering

Förebyggande arbete i form av service och information

Mål enligt regleringsbrevet

Information och service inom Kronofogdens område ska vara behovsanpassad och lättillgänglig.

Återrapporteringskrav

Kronofogden ska beskriva de insatser som har genomförts för att göra information och service mer behovsanpassad och lättillgänglig.

Kronofogden har fortsatt sitt förbättringsarbete för att öka sin service och information till medborgare och företag. Inom den summariska processen har en maskinell tjänst för återkallelse av del av ansökan (nedsättning) tagits i drift under hösten. Fullt utvecklad ska tjänsten vara tillgänglig för alla sökanden och ombud som idag lämnar in sin ansökan elektroniskt, vilket innebär minskade administrativa kostnader för företagen. Vidare har Kronofogden upphört med att gallra utslagen i den summariska processen. På så sätt finns utslagen tillgängliga när de behövs för vidare verkställighetsåtgärder. Kostnader för lagring och arkivhållning av utslagen på papper belastar inte företagen. Det räcker för ingivarna att hänvisa till aktuellt beslut i en senare ansökan. Utslagen finns tillgängliga hos myndigheten för den fortsatta handläggningen. Rättssäkerheten för den enskilde och för företagen ökar när besluten finns att tillgå hos Kronofogden.

Lagstiftning och andra förändringar ställer krav på ständig uppdatering av myndighetens blanketter. Ett sådant arbete pågår. I blankettöversynen ingår också att se över innehållet så att det blir tydligt och begripligt för kunderna, vilket myndighetens kundundersökning hösten 2011 visat är ett förbättringsområde. Mindre företag är en viktig målgrupp som prioriteras i detta arbete.

Kronofogden tillhandahåller blanketter för ansökningar i den summariska processen, men har tidigare inte haft någon motsvarande blankett för svaranden i målet om denne vill bestrida föreläggandet. Genom blanketten informeras svaranden om innebörden av att bestrida och denne uppmanas också att närmare ange skälen för bestridandet. På så sätt kan svaranden ges ett bättre stöd vid ett

bestridande, varpå invändningar som tidigare felaktigt beskrivits som bestridanden kan undvikas och processen effektiviseras till förmån för alla inblandade. Sökanden får i de fall svaranden närmare angivit sina skäl för bestridandet också en bättre möjlighet att ta ställning till om kravet ska drivas vidare i domstol.

Kronofogden har utvecklat och färdigställt en tjänst för att lämna ut uppgifter elektroniskt om skulder i Kronofogdens register. Migrationsverket har anslutit sig till tjänsten under 2011 och för Försäkringskassan sker anslutning i maj 2012 enligt nuvarande planering.

Arbetet med att möjliggöra för borgenärer och ombud som lämnar in ansökan om verkställighet elektroniskt att få slutredovisningen i elektronisk form istället för via brev har slutförts och driftsättning har skett under 2011.

Kronofogdens utredningsrapport inom verkställigheten utgörs av ett standardiserat formulär med ett visst antal uppgifter som sänds till borgenärer och ombud i ett verkställighetsärende efter avslutad utredning, eller då ett ärende ligger på bevakning. Det har länge varit ett önskemål från borgenärer och ombud att myndighetens utredningsrapport ska förbättras och mer lättförståeligt tala om vad som utretts, vad som gjorts i målet, vad det innebär och vad som händer i nästa steg. Ett arbete har påbörjats inom verkställigheten för att förbättra utredningsrapporten så att den motsvarar dessa förväntningar både på kort och lång sikt. Detta arbete planeras vara klart under 2012.

I det nya IT-stödet inom skuldsaneringen (FENIX) planeras för att ta emot fordringsanmälningar från borgenärer via en

filöverföringstjänst. Tjänsten innebär minskad pappershantering och lägre portkostnader för företagen, vilket sammantaget minskar de administrativa kostnaderna för dem. Genom det nya IT-stödet möjliggörs också framtida e-tjänster som kan erbjudas borgenärerna på sikt, t.ex. att ansöka om omprövning via myndighetens webbplats samt kommunicera i och följa ärendet elektroniskt. För att åstadkomma detta krävs emellertid lagändringar.

En person kan begära att Kronofogden rättar, blockerar eller utplånar missvisande uppgifter i Kronofogdens databaser för utsökning och indrivning samt betalningsföreläggande och handräckning. Om en enskild har fått en betalningsanmärkning hos kreditupplysningsföretagen som bottnar i uppgifter hos Kronofogden som den enskilde anser är felaktig, missvisande eller bara orättvis, kan den

enskilde begära att Kronofogden rättar dessa uppgifter. Uppgifterna kan t.ex. ha hamnat i registret på grund av att en myndighet har gjort fel i samband med skuldens uppkomst eller i samband med att skulden lämnades över till Kronofogden. Under året inkom 8 373 rättelseärenden, vilket är en ökning med sex procent sedan föregående år. 7 519 beslut i rättelseärenden har fattas och i genomsnitt har 65 procent av ärendena bifallits.

Ett arbete bedrivs också för att förbättra informationen på Kronofogdens webbplats, bl.a. vad avser informationen om exekutiva auktioner. Den nya webbplatsen kommer att lanseras i början av 2012. Antalet unika besökare per månad på Kronofogdens webbplats uppgick till 140 684 stycken jämfört med 145 197 förra året.

Enkla och tidsenliga regler

Mål enligt regleringsbrevet

Reglerna inom Kronofogdens verksamhet ska vara enkla och tidsenliga.

Återrapporteringskrav

Kronofogden ska beskriva arbetet med att göra reglerna enkla och tidsenliga samt göra en bedömning av i vilken omfattning åtgärderna bidragit till att uppfylla regeringens mål att minska de administrativa kostnaderna för företagen.

För att kunna möta såväl nuvarande som kommande behov och förväntningar från myndighetens kunder måste regelverket moderniseras. Även kraven på effektiviseringar i verksamheten kräver detta. De hinder som lagstiftningen utgör för utveckling av e-tjänster vad avser formkrav, t.ex. krav på skriftlighet och eget undertecknande, skulle då kunna undanröjas. Eftersom förändringar i lagstiftningen inte är planerade har myndigheten stoppat stora delar av sin utveckling av e-tjänster.

Samråd har skett med Bankföreningen och enskilt med SEB och Nordea om att utbyta information elektroniskt. Om frågor och svar kan ske genom ett elektroniskt förfarande kommer den manuella hanteringen att minska och därmed också den administrativa bördan för bankerna. Swedbank har sedan 2010 besvarat förfrågningar elektroniskt till Kronofogden. Tjänsten finns på myndighetens

webbplats och Kronofogden kan relativt enkelt koppla på fler banker utan något större utvecklingsarbete. Nya kontakter kommer att tas av myndigheten under 2012 för att utveckla samarbetet med bankerna.

Kronofogden har föreslagit en ny lagstiftning med regler för löneutmätning som underlättar för gäldenären att göra rätt för sig, förenklar för företagen (arbetsgivarna) och är kostnadseffektivt för Kronofogden.³³ Förslaget är under beredning på Justitiedepartementet.

Reglerna om försäljning av utmätt lös egendom behöver moderniseras. Under 2007 överlämnade Kronofogden ett förslag till förändrad lagstiftning till Justitiedepartementet. Förslaget har utvecklats ytterligare, bl.a. genom att exekutiv försäljning ska kunna ske genom elektroniska auktioner på Internet.

³³ Rapport 2009:3, Förenklade regler vid löneutmätning.

Genom myndighetens regelförenklingsarbete och insatser för förbättrad service genom ökad elektronisk information och automatisering minskar pappershanteringen kontinuerligt. Myndigheten uppskattar därmed att insatserna sammantaget bidrar till att minska de administrativa kostnaderna för företagen. Någon specificerad uppskattning av i vilken

omfattning som kostnaderna minskat har dock inte gjorts. Myndigheten har genom sina insatser också strävat efter att åstadkomma mer enkla och tidsenliga regler för sin verksamhet genom att föreslå lagförändringar till uppdragsgivaren. För att målet ska nås krävs dock beslut om lagändringar, vilket myndigheten inte råår över.

Internationellt samarbete

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden är behörig myndighet i ärenden om bistånd åt eller bistånd av andra staters myndigheter för verkställighet och indrivning samt utbyte av information och delgivning av handlingar i ärenden om verkställighet och indrivning.

Mål enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska ha ett gott samarbete med andra länders myndigheter avseende verkställighet och indrivning.

Återrapporteringskrav

Kronofogden ska beskriva de områden inom vilka det sker ett internationellt samarbete och vilka åtgärder som vidtagits för att förstärka samarbetet. Myndigheten ska också beskriva hur den information som erhålls från andra länder tas tillvara i myndighetens arbete.

Totalt inkom 2 935 mål under 2011 om begäran om verkställighet från utländska stater, vilket är en minskning med 14 procent.³⁴ Det är framför allt ansökningar om indrivning av böter från de nordiska länderna som minskat. Indrivet belopp minskade med 14 procent till cirka 16 miljoner kronor.³⁵ Genom ett nytt EU-direktiv 1 januari 2012 utvidgas EU-staternas möjlighet att ansöka om bistånd med indrivning hos andra EU-stater avseende skatter. Något estimat om hur stora volymökningarna av indrivningsärenden detta kommer att medföra för Kronofogden har inte beräknats. Fordringarna drivs in som allmänna mål.

Under året har Kronofogden fortsatt att förstärka det internationella samarbetet. Myndighetens deltagande i internationella sammanslutningar har ökat. Samtidigt har omvärldens intresse för hur indrivningsprocessen ser ut i Sverige ökat, vilket har inneburit fler förfrågningar och inbjudningar till deltagande i exempelvis indrivningskonferenser. Deltagandet inom t. ex. EU, IOTA och internationella kronofogdeföreningen har varit fortsatt aktivt.³⁶

Myndigheten är också representerad i internationella arbetsgrupper inom indrivningsområdet, t.ex. indrivningskommittén inom EU. Inom Norden har samarbetet fortsatt vad gäller gemensamma indrivningsfrågor.

Under året har Kronofogden inom ramen för Fiscalisprogrammet stått som värd för ett seminarium där en stor majoritet av EU:s medlemsstater deltog. Temat för seminariet var dels hur medlemsstaterna, med stöd av nationell lagstiftning respektive indrivningsdirektivet, kan bidra till att bekämpa grov organiserad brottslighet, dels gemensamma informationsutbyten i indrivningsfrågor. Kronofogden har de senaste två åren deltagit i en arbetsgrupp inom Fiscalis för att utveckla det elektroniska informationsutbytet mellan EU:s medlemsstater. Detta har lett till att myndigheten varit engagerad i införandet av elektroniska formulär för informationsutbyte. Inför 2012 kommer en ny arbetsgrupp bildas där inriktningen kommer att vara legala-, process- samt IT-frågor. Kronofogden har erbjudits möjlighet att delta i detta arbete. Vidare har myndigheten deltagit i så kallade

³⁴ 3 408 mål inkom 2010 och 3 850 mål 2009.

³⁵ 18,6 miljoner drevs in 2010 och 28,3 miljoner 2009.

³⁶ IOTA är en förkortning för "The Intra-European Organisation of Tax Administrations" och är en

sammanslutning av skatteförvaltnings-/administrationer i främst Europa, men även andra länder ingår.

Working Visits och temabesök i olika medlemsstater.

Vad gäller utvecklingssamarbete så har Kronofogden under året varit intensivt engagerad i ett pågående Sida-finansierat projekt som riktar sig till den georgiska indrivningsorganisationen. Fokus under året har legat på stöd till processkartläggning och policyarbete. Arbetet har varit framgångsrikt och bl.a. resulterat i att mottagande organisation tagit fram och börjat implementera en processkarta, verkställighetspolicy och uppförandekod för sin personal.

Parallellt med Sida-projektet har Kronofogden sedan september 2011, som junior partner, tillsammans med Nederländerna vunnit anbudet för ett 18 månaders twinningprojekt inom EU, även det riktat till den georgiska indrivningsorganisationen.

Genom sitt internationella samarbete har Kronofogden fått idéer till utveckling och förbättringar av de egna verksamhetsprocesserna, bl.a. vad avser försäljning av egendom via webben. Den tjänsteexport som myndigheten bedriver har också inneburit att många medarbetare fått erfarenhet av internationellt arbete vilket myndigheten kommer att kunna ha nytta av i framtiden.

Insatser mot grov organiserad brottslighet

Mål för utgiftsområdet Skatt, tull och exekution enligt regleringsbrevet

Att säkerställa finansiering av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet.

Återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska beskriva vidtagna åtgärder som bedöms ha bidragit till att bekämpa den grova organiserade brottsligheten.

Kronofogdemyndigheten ska redovisa och analysera de åtgärder som myndigheten har vidtagit för att utveckla arbetet med brottsutbytesfrågor på såväl strategisk som operativ nivå. Kronofogdemyndigheten ska också redovisa och kommentera det kvantitativa resultatet av myndighetens arbete att spåra, säkra, förverka och återföra vinster av brott.

Kronofogden ingår i arbetet mot den grova organiserade brottsligheten tillsammans med Polisen, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Skatteverket, Kriminalvården, Kustbevakningen, Tullverket, Säkerhetspolisen och Försäkringskassan. Kronofogden arbetar aktivt och har representanter både i styr- och handläggargrupper i samtliga regionala underrättelsecentra i landet.

Ett nationellt underrättelsecenter (NUC) är sedan tidigare etablerat hos Rikskriminalpolisen. Kronofogden har bemanning i NUC och är aktiv i arbetet med att bearbeta och analysera underrättelser från de samverkande myndigheterna. Myndigheten har även varit delaktig i framtagande av den myndighetsgemensamma lägesbilden som legat till grund för det strategiska inriktningsbeslut för 2012 som fattats av samverkansrådet.

Den nationella specialistfunktionen för brottsutbytesfrågor hos Ekobrottsmyndigheten har under året fortsatt sitt arbete med att sprida kunskap om tillgångsrikt brotts-

bekämpning. Kronofogden har i funktionen medverkat vid informations- och utbildningsinsatser hos bl.a. Internationella Åklagarkammaren, Polishögskolan och regionala underrättelsecentra m.fl. Kronofogden har även varit med och tagit fram en broschyr som ska användas för att sprida information om den nationella specialistfunktionen och medverkar nu i arbetet med att ta fram en myndighetsgemensam processbeskrivning för tillgångsrikt brottsbekämpning. Kronofogden har även personal tillgänglig under kontorstid för att kunna svara på frågor som inkommer till nationella specialistfunktionen.

Under 2011 har Kronofogden permanentat sin jourverksamhet öppen för Polisen, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Tullverket, Kustbevakningen, Skatteverket och Kriminalvården. Syftet med verksamheten är att, utanför ordinarie öppettider, omedelbart kunna säkerställa fordringar i tillgångar som de samverkande myndigheterna påträffat hos gäldenärer som misstänks för grov organiserad brottslighet eller gäldenärer som har samröre

med sådan brottslighet. Den egendom som varit aktuell för utmätning är sådan som omhändertagits av den uppringande myndigheten med stöd av deras regelverk och som annars måste lämnas tillbaka innan nästa arbetsdag börjar. Jourverksamheten och samverkan med andra myndigheter har därför varit en nödvändig förutsättning för att större delen av dessa utmätningar har kunnat genomföras. Kronofogden har genom denna verksamhet gjort utmätningar motsvarande cirka 4,5 miljoner kronor.

Kronofogden har fortsatt sitt arbete med åtgärder mot penningtvätt. Enligt rikskronofogdens ställningstagande ska myndigheten när den tar emot betalning i kontanter, granska om betalningen skäligen kan antas utgöra penningtvätt. Belopp över 30 000 kronor ska särskilt uppmärksammas. Om det finns misstanke om penningtvätt ska Finanspolisen underrättas. Under året har Kronofogden anmält 87 ärenden till Finanspolisen med anledning av stora kontanta inbetalningar.³⁷

Under året har Kronofogden verkställt 276 betalningssäkringar och i dessa säkrat cirka 196 miljoner, vilket motsvarar 33 procent av yrkat belopp.

Under samma period har Kronofogden verkställt 76 kvarstader som varit initierade av Åklagarmyndigheten och i dessa säkrat cirka 62 miljoner kronor, vilket motsvarar 33 procent av yrkat belopp.

Kronofogden har vidtagit insatser för att förbättra återkopplingen till åklagare vad avser kvarstader. För att ytterligare förstärka samverkan med Åklagarmyndigheten i kampen mot grov organiserad brottslighet har Kronofogden haft möten med Åklagarmyndigheten för att gemensamt utveckla och förbättra användandet av kvarstad i tillgångsriktad brottsbekämpning. Ytterligare möten är inplanerade och kommer att äga rum under 2012.

Tillsyn av meddelade näringsförbud är en viktig del i att försvåra för den grova organiserade brottsligheten att använda sig av bolag i den brottsliga verksamheten. Kronofogdens tillsyn av dessa har lett till att 26 anmälningar om misstänkta överträdelser har lämnats till åklagare. För att uppnå den avsedda effekten med näringsförbud är det viktigt att tillsynen av meddelade näringsförbud är effektiv. I arbetet med att hitta nya infallsvinklar vid tillsynen av näringsförbud har information om näringsförbud tillsammans med möjlighet för allmänhet och samverkande myndigheter att lämna tips om eventuella överträdelser, gjorts tillgänglig på myndighetens webbplats.

³⁷ För 2010 gjordes det 98 anmälningar till Finanspolisen. Uppgifter för 2009 saknas.

Statistiksammanställning

Översikt hela Kronofogden

Väsentliga mått

Ärendeflöde och handläggning totalt	2011	2010	2009
Inkomna ärenden och mål	3 388 203	3 546 469	3 479 515
Avslutade ärenden och mål ¹	3 519 321	3 648 353	3 552 912
Ekonomi			
Kostnader (tkr) ²	1 700 600	1 646 740	1 655 907
Indrivet belopp (tkr)	9 993 328	9 484 984	9 309 995
Intäkter (tkr) ³	28 800	27 082	25 040
- varav intäkter som får disponeras av myndigheten enligt regleringsbrevet (tkr) ⁴	12 310	18 549	18 436
Kostnader för den avgiftsfinansierade verksamheten som får disponeras av myndigheten enligt regleringsbrevet (tkr) ⁴	10 066	11 882	12 255
Inbetalda ansökningsavgifter m.m. till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras ej av myndigheten enligt regleringsbrevet	1 385 579	1 388 888	1 290 880
Svenskt kvalitetsindex för Kronofogden			
Nöjdhet företag	66,8	64,7	62,9
Nöjdhet privatpersoner	54,4	56,1	54,9
Förtroende företag	71,3	70,9	72,0
Förtroende privatpersoner	62,6	61,2	58,8
Servicekvalitet företag	74,2	68,4	67,4
Servicekvalitet privatpersoner	64,0	63,3	60,4
Produktkvalitet företag	71,5	64,5	64,8
Produktkvalitet privatpersoner	60,0	60,6	58,5

Källor: PLEX, Agresso, SKI

Not 1: Med avslutade ärenden och mål avses för verkställighet och indrivning ärenden som betalats, återkallats eller preskriberats.

Not 2: I kostnaderna ingår, förutom kostnadsutfall i resultaträkningen, kostnader för uttag av sparad semester inarbetad före 2009. Dessa kostnader påverkar anslagsbelastningen, men ingår ej i resultaträkningen.

Not 3: Med intäkter avses intäkter av avgifter och andra ersättningar, intäkter av bidrag samt finansiella intäkter.

Not 4: Avser ersättning för administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna och premiepensionssystemet. Eftersom ingen exakt kostnad för Kronofogdens hantering går att beräkna, används nyckeltal bestående av utfall från tidigare år (de samlade pensionsanknutna avgifterna i relation till rikets totala skatteuppbörd, andelen avslutade allmänna mål avseende skattekontoskuld i relation till samtliga avslutade mål hos Kronofogden samt kostnaden för verkställigheten) när myndigheten yrkar ersättning för kommande år. Den redovisade kostnaden avser det faktiska utfallet av ovan nämnda parametrar. En ny beräkningsmodell togs fram inför yrkandet 2011. Utfallen 2009-2010 är beräknade enligt denna modell.

Att handlägga mål om betalningsföreläggande och handräckning

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2011	2010	2009
Antal inkomna mål	1 167 097	1 217 052	1 207 844
Antal avslutade mål	1 170 172	1 224 493	1 192 120
Antal pågående mål	155 658	156 029	161 140
Andel avslutade mål inom två månader	73%	72%	74%
Antal avslutade mål per årsarbetskraft	3653	4 059	4 523
Skillnader mellan organisatoriska enheter (andel avslut inom två månader)	70%-76%	69%-75%	71%-77%
Andel avslutade mål inom fyra månader	89%	88%	90%
Antal dagar från ansökan till utslag meddelas	58 ¹	63	59
Skillnader mellan organisatoriska enheter (antal dagar från ansökan till utslag meddelas)	52-64 ¹	55-70	53-64
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A-D)	B	B	B
Ekonomi			
Kostnader (tkr)	324 231/283 403 ²	294 203/295 122 ²	264 028
Intäkter (tkr)	2 685	1 129	992
Inbetalda ansökningsavgifter m.m. till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras ej av myndigheten	349 054	361 278	367 818
Styckkostnad per avslutat mål (kr) ³	275/240 ²	239/240 ²	221

Källor: PLEX, TID, Agresso, DiaRätt, SUPRO

Not 1: Avser tid till utslag exklusive partsdelgivning. Partsdelgivning ingår i resultaten för 2010 och 2009.

Not 2: Avser kostnader och styckkostnader enligt ny beräkningsmodell där cirka 75 procent avser kostnadsutfall kopplat till verksamhetsgrenen och resterande cirka 25 procent avser OH-kostnader som nycklats utifrån arbetad tid per verksamhetsgren. Övriga styckkostnader är beräknade enligt den tidigare modellen där drygt 95 procent av myndighetens totala kostnader nycklas ut per verksamhetsgren med arbetad tid per verksamhetsgren som nyckel. Kostnaderna redovisas i löpande priser. Tidigare har fastprisberäkning skett.

Not 3: Avser styckkostnader för avslutade mål om betalningsföreläggande, handräckning och betalningsfastställelse i pant.

Anmärkning: Måttet fördelning av delgivningsärenden mellan Kronofogden, polis och bud har tagits bort eftersom över 90 procent av delgivningarna handläggs av Kronofogden. Jämförelser över tid saknar därmed betydelse. Avslutade mål per årsarbetskraft exklusive delgivning har tagits bort av samma anledning som ovan.

Att handlägga allmänna och enskilda mål samt fastighets- och bostadsrättsärenden

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2011	2010	2009
Antal inkomna gäldenärer	217 352	211 821	216 920
Antal inkomna allmänna mål	1 610 425	1 703 835	1 630 637
Antal inkomna enskilda mål	579 933	595 889	614 295
Antal inkomna avhysningsärenden ¹	9 224	9 866	9 714
Antal inkomna fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden	4 024	4 161	3 456
- varav fastigheter	2 876	2 890	2 441
- varav bostadsrätter	1 148	1 271	1 015
Antal pågående löneutmättningsbeslut	95 703	104 811	100 967
Antal avslutade gäldenärer	214 064	212 208	203 245
Antal avslutade allmänna mål	1 746 996	1 821 639	1 845 285
Antal avslutade enskilda mål	571 519	572 888	488 515
Antal avslutade avhysningsärenden ¹	9 668	9 909	9 155
Antal avslutade fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden	4 304	4 314	3 535
- varav fastigheter	3 105	3 023	2 543
- varav bostadsrätter	1 199	1 291	992
Indrivet belopp allmänna mål (tkr)	6 195 742	5 830 851	5 969 758
Indrivet belopp enskilda mål (tkr)	3 797 586	3 654 132	3 340 237
Antal verkställda avhysningar	2 802	3 116	3 040
- varav barn berörda av verkställd avhysning	663	632	618
Antal sålda fastigheter och bostadsrätter	1 037	1 168	866
Antal gäldenärer i Kronofogdens indrivningsdatabas	495 208	492 030	492 417
Andel nya gäldenärer fullbetalda eller utredda inom tre månader ²	93%	93%	93%
Skillnader mellan organisatoriska enheter (fullbetalda/utredda gäldenärer inom tre mån) ²	92%-95%	88%-94%	91%-94%
Andel gäldenärer utredda inom 10 mån	99%	99% (11 mån)	-
Antal avslutade mål per årsarbetskraft	3 974	4 029	3 821
Antal avslutade fastighets- och bostadsrättsärende per årsarbetskraft	83	80	76
Antal ej omräknade löneutmättningsbeslut äldre än 13 månader	2 365	4 164	7 348
Skillnader mellan organisatoriska enheter (andel ej omräknade löneutmättningsbeslut äldre än 13 månader)	0%-13%	3%-7%	4%-13%
Andel första försäljningsförsök av fastigheter inom 4 månader	80%	74%	46%
Skillnader mellan organisatoriska enheter (andel först försäljningsförsök inom 4 mån)	69%-91%	61%-92%	18%-81%
Antal pågående nya gäldenärer äldre än fem månader	736	682	1 316
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A-D)			
- handlägga allmänna och enskilda mål	B	B	C
- handlägga fastighets- och bostadsrättsärenden	-	C	-

Att handlägga allmänna och enskilda mål samt fastighets- och bostadsrättsärenden, forts.

Ekonomi

Kostnader (tkr)	1 164 710/ 1 195 923 ⁴	1 210 247/ 1 200 186 ⁴	1 264 152
Intäkter (tkr)	24 519	24 130	23 475
Inbetalda ansökningsavgifter m.m. till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras ej av myndigheten	1 036 525	1 027 609	923 062
Styckkostnad per avslutat mål, indrivning exkl. fastighetsförsäljning (kr) ³	676/695 ⁴	651/648 ⁴	719
Styckkostnad per avslutat ärende, fastighetsförsäljning (kr) ⁵	13 515/12 389 ⁴	13 269/12 042 ⁴	13 918

Källor: PLEX, TID, Agresso

Not 1: Inkomna och avslutade avhysningsärenden ingår i antalet inkomna och avslutade enskilda mål.

Not 2: Mättet avser numer samtliga inkomna förstagångsgäldenärer. Tidigare har de gäldenärer som betalat sin skuld samma månad som den restförts inte ingått i mättet. Vidare avser mättet utredda eller fullbetalda inom tre månader, vilket är i linje med myndighetens mål. Tidigare avsåg målet utredda inom två månader.

Not 3: Styckkostnad per mål, indrivning exkl. fastighetsförsäljning, avser avslutade allmänna och enskilda mål. I enskilda mål ingår avslutade avhysningsärenden. Avslutade gäldenärer är en konsekvens av avslutade mål och styckprisberäknas därmed inte. Kostnaderna redovisas i löpande priser. Tidigare har fastprisberäkning skett.

Not 4: Avser kostnader och styckkostnad enligt ny beräkningsmodell där cirka 75 procent avser kostnadsutfall kopplat till verksamhetsgrenen och resterande cirka 25 procent avser OH-kostnader som nycklats utifrån arbetad tid per verksamhetsgren. Övriga styckkostnader är beräknade enligt den tidigare modellen där drygt 95 procent av myndighetens totala kostnader nycklas ut per verksamhetsgren med arbetad tid per verksamhetsgren som nyckel. Fastighetsförsäljningens andel av verksamhetsgrenens kostnader har dock nycklats utifrån arbetad tid. Felkällan bedöms som liten eftersom fastighetsförsäljningens andel endast uppgår till fyra procent av den totala tiden.

Not 5: Styckkostnad per avslutat fastighets- och bostadsrättsärende.

Att handlägga skuldsaneringsärenden och omprövningar

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2011	2010	2009
Antal inkomna skuldsaneringsärenden	8 452	7 987	6 589
Antal inkomna omprövningsärenden	2 276	1 717	1 358
Andel omprövningar av pågående skuldsaneringar	10%	10%	9%
Antal avslutade skuldsaneringsärenden	8 407	7 643	6 584
- varav beviljade skuldsaneringar	5 327	4 874	4 021
- varav avslag/avvisningar/avskrivningar	3 080	2 769	2 537
Antal avslutade omprövningsärenden	2 196	1 547	1 438
- varav ändringar	1 064	750	-
- varav upphävanden	317	190	-
- varav avslag/avvisningar/avskrivningar	815	605	-
Antal pågående skuldsaneringsärenden	3 099	3 028	2 606
Antal pågående omprövningsärenden	571	411	241
Antal pågående skuldsaneringsärenden äldre än nio månader	21	175	118
Andel beslut om skuldsanering avslutade inom sju månader	85%	77%	-
Andel avslag avslutade inom tre månader	75%	58%	-
Andel omprövningar avslutade inom tre månader	79%	74%	68%
Antal avslutade ärenden per årsarbetskraft ¹	109	105	116
Skillnader mellan organisatoriska enheter (andel avslut inom sju månader)	85%-90%	79%-85%	-
Skillnader mellan organisatoriska enheter (andelen inledda ärenden)	63%-69%	65%-70%	60%-68%
Andel överklagade beslut om skuldsanering	6%	3%	2%

Att handlägga skuldsaneringsärenden och omprövningar, forts.

Andelen som återkommit med ny skulder två år efter beviljad skuldsanering	10,5%	5,4%	6,5%
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A-D)	B	B	C
Ekonomi			
Kostnader (tkr)	96 357/105 591 ³	84 224/90 230 ³	67 610
Intäkter (tkr)	1 083	235	213
Styckkostnad per avslutat ärende (kr) ²	8 986/9 856 ³	9 140/9 793 ³	8 402

Källor: Agresso, SKUSAN, QlickSkusan

Not 1: Avser både avslutade skuldsaneringsärenden och omprövningsärenden.

Not 2: Avser styckkostnad för skuldsanerings- och omprövningsärenden.

Not 3: Avser kostnader och styckkostnad enligt ny beräkningsmodell där cirka 75 procent avser kostnadsutfall kopplat till verksamhetsgrenen och resterande cirka 25 procent avser OH-kostnader som nycklats utifrån arbetad tid per verksamhetsgren. Övriga styckkostnader är beräknade enligt den tidigare modellen där drygt 95 procent av myndighetens totala kostnader nycklas ut per verksamhetsgren med arbetad tid per verksamhetsgren som nyckel. Kostnaderna redovisas i löpande priser. Tidigare har fastprisberäkning skett.

Att utöva tillsyn över konkurser och lönegaranti

Väsentliga mått och indikatorer

	2011	2010	2009
Ärendeinflöde och handläggning			
Antal inkomna konkursärenden	7 298	7 600	7 933
Antal inkomna lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	177	193	269
Antal inkomna lönegarantiprocesser	118	118	120
Antal inkomna gränsöverskridande lönegarantiärenden	30	23	37
Antal avslutade konkursärenden	8 276	7 737	6 995
Antal avslutade lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	164	206	206
Antal avslutade lönegarantiprocesser	112	102	92
Antal avslutade gränsöverskridande lönegarantiärenden	23	19	260
Antal pågående konkursärenden	9 746	10 421	10 159
Andel yttrande inom sex veckor	93%	94%	93%
Skillnader mellan organisatoriska enheter (yttrande inom sex veckor)	87%-96%	92%-97%	88%-95%
Antal avslutade konkursärenden per årsarbetskraft	165	145	125
Nedlagd tid per ärende (tim)			
- baskontroll	4,1	3,0	3,4
- ordinär tillsyn	6,4	7,3	7,9
- utökad tillsyn	14,1	16,3	17,7
Skillnader mellan organisatoriska enheter, nedlagd tid per baskontroll (tim)	3,2-6,3	3,1-5,1	-
Skillnader mellan organisatoriska enhet, genomsnittlig handläggningstid (mån)	12-18	12-18	12-20
Skillnader mellan organisatoriska enheter, antal ärenden per årsarbetskraft per team	137-262	133-240	127-230
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A-D)	B	B	B
Ekonomi			
Kostnader (tkr)	57 131/62 361 ²	58 067/61 203 ²	60 117
Intäkter (tkr)	513	1 588	360
Styckkostnad per avslutat ärende (kr) ¹	6 841/7 473 ²	7 307/7 705 ²	8 549

Att utöva tillsyn överkonkurser och lönegaranti, forts.

Källor: PLEX, TID, Agresso, DiaRätt

Not 1: Avser kostnader för konkursärenden, hantering av lönegarantiprocesser och lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion och gränsöverskridande lönegaranti.

Not 2: Avser kostnader och styckkostnad enligt ny beräkningsmodell där cirka 75 procent avser kostnadsutfall kopplat till verksamhetsgrenen och resterande cirka 25 procent avser OH-kostnader som nycklats utifrån arbetad tid per verksamhetsgren. Övriga styckkostnader är beräknade enligt den tidigare modellen där drygt 95 procent av myndighetens totala kostnader nycklas ut per verksamhetsgren med arbetad tid per verksamhetsgren som nyckel. Kostnaderna redovisas i löpande priser. Tidigare har fastprisberäkning skett.

Att arbeta förebyggande

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2011	2010	2009
Antal omyndiga i Kronofogdens indrivningsdatabas	1 504	1 793	1 864 ¹
Ekonomi			
Kostnader (tkr)	13 683	13 847	13 663
Intäkter (tkr)	2	3	3

Källa: PLEX, Agresso

Not 1: Avser november 2009 p.g.a. tekniska problem med uppföljningen i december.

Anmärkning: Förbrukade resurser avseende förebyggande verksamhet har fördelats ut proportionerligt på verksamhetsgrenarna när kostnadsberäkning av varje verksamhetsgren skett.

Att besvara kundfrågor via telefon och e-brev

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2011	2010	2009
Antal inkomna samtal	1 033 233	1 030 197	1 017 287
Antal inkomna e-brev	74 847	56 394	59 521
Antal besvarade samtal	936 009	908 345	845 340
Antal besvarade e-brev	74 847	56 394	59 521
Andel besvarade samtal	91%	88%	83%
Andel besvarade e-brev inom 24 tim	97%	88%	-
Medelväntetid telefoni (mm:ss)	03:19	03:15	03:53
Medelsamtalstid telefoni (mm:ss)	3:09	3:11	3:17
Antal besvarade samtal och e-brev per årsarbetskraft	12 706	12 612	12 182
Ekonomi			
Kostnader (tkr)	45 860	43 586	40 251
Intäkter (tkr)	176	121	199
Kostnad per avslutat samtal/e-brev (kr)	45	45	44

Källor: IBM Lotus Notes/Platina, Solidus, SiteCatalyst, Agresso

Anmärkning: Förbrukade resurser avseende kundcenter har fördelats ut proportionerligt på verksamhetsgrenarna när kostnadsberäkning av varje verksamhetsgren skett.

Kompetensförsörjning

Väsentliga mått och indikatorer

Anställningsuppgifter	2011	2010	2009
Antal fast anställda	2 057	2 098	2 131
Andel kvinnor	66%	66%	65%
Andel kvinnliga chefer	57%	54%	52%
Medelålder	46 år	46 år	46 år
Sjukfrånvaro¹			
Sjukfrånvaro totalt	3,4%	3,0%	3,4%
Sjukfrånvaro över 60 dagar	1,3%	1,1%	1,6%
Frisktal ²	70%	71%	72%

Källor: Palasso, klimatmätning, SLÖR/PIR

Not 1: Sjukfrånvaron mäts som procent av arbetstid.

Not 2: Definitionen av frisktal har ändrats 2010 till att avse total tillgänglig arbetstid för anställda med maximalt 40 sjukfrånvarotimmar och maximalt tre sjuktilfällen under en löpande 12-månadersperiod i relation till totalt tillgänglig arbetstid. Utfallet för 2009 har ändrats till den nya definitionen.

Anmärkning: Resultat av klimatundersökning redovisas ej. De senaste tre åren har endast begränsade undersökningar genomförts. De har inte sinsemellan varit jämförbara. I resultatredovisningen refereras årets undersökning i avsnittet Kompetensförsörjning och arbetsmiljö.

Förebyggande arbete i form av service och information

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2011	2010	2009
Antal inkomna rättelseärenden	8 373	7 894	7 007
Antal beslutade rättelseärenden	7 519	7 765	7 881
Antal unika besökare per månad på Kronofogdens webbplats ¹	140 716	145 197	139 920

Källa: DiaRätt, SiteCatalyst

Not 1: Genomsnittligt antal unika besökare per månad

Anmärkning: Styckkostnad per avslutat rättelseärende redovisas inte längre med anledning av att rättelser inte anses vara en väsentlig prestation.

Förklaringar till resultatredovisningen

Nedan anges definitioner till de mått som nyttjas i resultatredovisningen och metoderna som nyttjas för att ta fram uppgifterna beskrivs.

Produktivitet

Definition: Avser för summarisk process, verkställighet, skuldsanering och konkurstillsyn antalet avslutade ärenden och mål per årsarbetskraft, s.k. arbetsproduktivitet. Eftersom inte konkurstillsynen råder över avslutstakten redovisas även nedlagd tid per konkurstyp under året, med utgångspunkt i att kvaliteten i tillsynen är oförändrad. Minskad eller ökad nedlagd tid per konkurstillsyn indikerar med en sådan utgångspunkt förändrad produktivitet. För myndighetens kundcenter avses med produktivitet antalet besvarade telefonsamtal och e-brev per årsarbetskraft.

Metod: Uppgifter om antal avslutade ärenden och mål är hämtade från myndighetens uppföljningssystem. Antal årsarbetskrafter utgår från inrapporterad tid i myndighetens tidredovisningssystem. Uppgifter om nedlagd tid per konkurstyp inom konkurstillsynen är hämtad från myndighetens tidredovisningssystem. Uppgifter om antal besvarade samtal inom kundcenter är hämtade från myndighetens uppföljningssystem för telefonin. Uppgifter om antalet besvarade e-brev hämtas från den så kallade myndighetsbrevlådan.

Kvalitet

Definition: Avser för summarisk process, verkställighet, skuldsanering och konkurstillsyn en bedömning av process- och produktkvaliteten. Med processkvalitet avses att ett ärende eller mål är handlagt utifrån framtagen processkarta utan onödiga ledtider (slag i slag) för den ärendet berör och i rätt ordning utifrån den berördes förhållanden. Med produktkvalitet avses för samma verksamhet att ett ärende eller mål är handlagt lagenligt och formellt riktigt samt i enlighet med myndighetens interna policys och riktlinjer. För myndighetens kundcenter avser kvalitet att medarbetarna dels lämnar rätt svar i sak (sakkompetens), dels har ett ändamålsenligt bemötande.

Metod: Kvaliteten följs upp och bedöms främst utifrån genomförda kvalitetsuppföljningar och stickprov. En myndighetsgemensam kvalitetsuppföljning har för första gången genomförts under hösten 2011 avseende summarisk process, verkställighet, skuldsanering och konkurstillsyn. Med uppföljningar enligt modellen kan myndigheten följa upp och mäta kvaliteten på ett enhetligt sätt inom hela Kronofogden i syfte att bättre kunna följa kvalitetsutvecklingen och identifiera förbättringsområden. Uppföljningen möjliggör en bedömning av kvaliteten för hela myndigheten och inom dess olika verksamheter. Kvaliteten följs genom hela ärendehandläggningen, dvs. från det att ett ärende kommer in till dess att det avslutats. Fokus sätts på att mäta kvaliteten i myndighetens stora och huvudsakliga ärendeflöden. Därtill är syftet med uppföljningsmodellen att kunna följa kvalitetsutvecklingen i alla aspekter över tid. Den gemensamma uppföljningen, som äger rum under tertial tre respektive höst, utgör även underlag för nya och fördjupade uppföljningar under tertial ett och två det kommande året. Sådana fördjupade uppföljningar kan bli aktuella antingen för sådana frågor och ärendetyper där den gemensamma uppföljningen indikerar att behov finns av en mer omfattande uppföljning eller för ”smalare” ärendetyper som inte fångats in i urvalet som granskats i den gemensamma uppföljningen. Kvalitetsuppföljningen genomförs korsvis för att säkra objektiviteten.

Därtill har kvaliteten följts upp under våren 2011, dvs. innan den gemensamma uppföljningen genomfördes, inom områden som antingen bedömts vara kritiska för verksamheten alternativt där brister konstaterats tidigare.

Bedömning av kvaliteten: Fyra bedömningsnivåer används i kvalitetsuppföljningen i enlighet med framtagen modell för att bedöma produktkvaliteten:

A: Utmärkt: Avser komplicerade mål och ärenden som handlagts på ett mycket bra sätt eller normala mål och ärenden där handläggningen utmärkt sig på ett mycket bra sätt.

B: Bra: Avser mål och ärenden som handlagts på ett bra sätt. Kan även innefatta smärre brister utan nämnvärd betydelse.

C: Bra, men kan förbättras: Avser korrekt handläggning men med något eller några tydliga förbättringsområden som dock inte är av allvarlig karaktär.

D: Måste förbättras: Avser handläggning med allvarliga brister som bryter mot lagar, förordningar, policys, PÅST (processägarens ställningstagande), fastställda rutiner eller rättsregler utan motivering och rimliga skäl. Bedömningsnivån ska användas oavsett om bristerna avser många ärenden eller endast något enstaka. Det är därför viktigt att skälet till bedömning tydligt anges i ett fritextsvar.

”Utmärkt” och ”Bra” indikerar hög kvalitet medan ”Bra, men kan förbättras” och ”Måste förbättras” inte indikerar hög kvalitet. Två bedömningsnivåer finns för *processkvaliteten*:

- Bra
- Måste förbättras

Uppgifter om kvalitetsaspekterna inom kundcenter är hämtade från mätningar som gjorts av ett externt företag, Q-survey. Företaget genomför s.k. mystery calls, dvs. ringer anonyma samtal till kundcenter utifrån ett antal på förhand bestämda frågor och utifrån kriterier om bl.a. sakkompetens och bemötande. För kundcenter nyttjas även medlyssning inom processen som en form av självutvärdering.

Inre effektivitet

Definition: Avser myndighetens styckkostnader per avslutat ärende och mål inom kärnverksamheten och hur dessa kostnader förändrats. Styckkostnaderna redovisas för de väsentliga prestationerna inom verksamhetsgrenarna. För myndighetens kundcenter redovisas styckkostnaden per besvarat samtal och e-brev. Däremot redovisas inte styckkostnaderna för den förebyggande verksamheten eftersom tidredovisningen inte är ordnad på ett sätt som gör att det är möjligt att följa kostnaderna per aktivitet. Istället redovisas den samlade kostnaden för de förebyggande aktiviteterna.

Metod: Styckkostnader har beräknats utifrån den totala kostnaden per verksamhetsgren

dividerat med antalet avslutade ärenden och mål. Med beräknade kostnader avses faktiska kostnader såsom löner, OH-kostnader (inkl. lokalkostnader) samt kostnader för förebyggande verksamhet och kundcenter. Fördelningen av OH-kostnader fördelas utifrån andelen arbetad tid per verksamhetsgren. Vad avser kundcenter har styckkostnaden beräknats utifrån den totala kostnaden för kundcenter dividerat med antalet besvarade samtal och e-brev. Under 2010 och 2011 har fler kostnader förts ut på de olika verksamhetsgrenarna för att minska andelen kostnader som nycklas ut utifrån andel nedlagd tid. Motsvarande skedde inte under 2009, varför styckkostnaderna därmed inte är helt jämförbara över tid. I de tabeller som redovisas under respektive avsnitt i resultatredovisningen redovisas därför styckkostnaderna för 2010 och 2011 på två sätt; 1) styckkostnad som baseras på faktiska utfall för verksamhetsgrenen, 2) styckkostnad som baseras på kostnader som nycklas ut utifrån arbetad tid per verksamhetsgren. Styckkostnaden för 2009 anges dock enbart enligt variant två eftersom en efterhandsberäkning enligt variant ett inte är möjlig att genomföra. Hur stor andel av kostnaderna som nycklas ut i både den gamla och nya beräkningsmodellen framgår av noterna i statistiksammanställningen.

Enhetlighet

Definition: Avser för summarisk process, verkställighet och skuldsanering en bedömning av i vilken utsträckning som myndighetens kunder får en likvärdig hantering i myndighetens olika organisatoriska delar med fokus på främst handläggningstider. Handläggningstider för avslutade ärenden och mål har för summarisk process, verkställighet och skuldsanering jämförts mellan organisatoriska delar, vilket även utgör en indikator på verksamhetens processkvalitet. För konkurstillsynen redovisas eventuella skillnader i yttrandetider, nedlagd tid på bastillsyn, genomsnittlig total handläggningstid samt fördelade och pågående antal ärenden per årsarbetskraft.

Metod: Uppgifter om handläggningstider är hämtade från myndighetens uppföljningssystem. Även uppgifterna för konkurstillsynen är hämtade från myndighetens uppföljningssystem. För summarisk process har även en enkät skickats ut till ingivare med fokus på enhetlighet.

Finansiell redovisning

Resultaträkning (tkr)

	Not	2011	2010
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		1 665 248	1 607 923
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	21 347	24 956
Intäkter av bidrag	2	4 589	1 665
Finansiella intäkter	3	2 864	461
Summa		1 694 048	1 635 005
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-1 049 365	-1 026 897
Kostnader för lokaler		-111 176	-129 366
Övriga driftkostnader	5	-455 888	-441 441
Finansiella kostnader	6	-3 931	-1 345
Avskrivningar och nedskrivningar	7	-72 782	-35 636
Summa		-1 693 142	-1 634 685
Verksamhetsutfall		906	320
Uppbördsverksamhet			
	8		
Intäkter av avgifter m.m samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten		1 640 172	1 411 469
Intäkter av uppbörd		251 523	261 519
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 645 303	-1 627 806
Saldo		246 392	45 181
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		553	2 707
Lämnade bidrag m.m.	9	-553	-2 707
Saldo		0	0
Årets kapitalförändring	10	247 298	45 501

Balansräkning (tkr)

	Not	2011-12-31	2010-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	11	201 931	222 439
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	12	168	1 192
<i>Summa immateriella anläggningstillgångar</i>		202 099	223 631
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	13	8 939	6 483
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	14	110	0
<i>Summa materiella anläggningstillgångar</i>		9 049	6 483
Fordringar			
Kundfordringar		2 173	1 629
Fordringar hos andra myndigheter	15	166 986	159 913
Uppbördsfordringar	16	981 285	731 868
Övriga fordringar	17	23 695	27 709
<i>Summa fordringar</i>		1 174 139	921 120
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader		25 894	24 417
Upplupna bidragsintäkter		329	292
<i>Summa periodavgränsningsposter</i>	18	26 223	24 709
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	19	-23 983	56 794
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		515 319	409 161
Kassa och bank		322 085	441 474
<i>Summa kassa och bank</i>	20	837 404	850 635
SUMMA TILLGÅNGAR		2 224 931	2 083 371
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	21	110	0
Balanserad kapitalförändring	22	671 351	625 850
Kapitalförändring enligt resultaträkningen		247 298	45 501
<i>Summa myndighetskapital</i>		918 759	671 351
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	23	11 622	21 331
Övriga avsättningar	24	5 451	8 201
<i>Summa avsättningar</i>		17 073	29 532

<i>Balansräkning forts.</i>			
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	25	170 042	97 416
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	26	41 153	123 589
Skulder till andra myndigheter	27	326 012	265 396
Leverantörsskulder		34 774	26 910
Övriga skulder	28	42 425	52 498
Depositioner	29	585 942	701 632
Summa skulder m.m.		1 200 348	1 267 441
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader		88 528	112 608
Oförbrukade bidrag		223	2 439
Summa periodavgränsningsposter	30	88 751	115 047
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		2 224 931	2 083 371

Anslagsredovisning (tkr)

Redovisning mot anslag

Utgiftsområde (UO)/Anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående över- förings- belopp	Årets till- delning enligt reglerings- brev	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp
UO3 1:2					
Kronofogdemyndigheten (a)					
ap 2 Kronofogdemyndigheten (a)	-10 846	1 733 197	1 722 351	-1 671 198	51 153
UO22 1:11					
Trängselskatt i Stockholm (a)					
ap 4 Trängselskatt: Admin (a)	197	2 300	2 497	-2 061	436
TOTAL	-10 649	1 735 497	1 724 848	-1 673 259	51 589
KOMMENTARER TILL ANSLAGSREDOVISNINGEN					
UO3 1:2 ap 2 Kronofogdemyndigheten					
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 28, 2010-12-22; 1 731 497 tkr.					
Ändring årets tilldelning i regeringsbeslut I 6, 2011-12-08; 1 733 197 tkr.					
UO22 1:11 ap 4 Trängselskatt i Stockholm, Trängselskatt: Admin					
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 15, 2010-12-22 (Transportstyrelsen); 2 300 tkr.					

Anslagsredovisning (tkr)
Redovisning mot inkomsttitel

	Not	2011	2010
9131 031	Ofördelbara indrivna skatter	15 166	7 373
9141 011	Kupongskatt	59	166
9411 021	Indriven mervärdesskatt	2 907	1 105
	Övriga skatter på varor och tjänster		
9423 011	Försäljningsskatt på motorfordon	5	15
9425011-041,9472011	Alkoholskatter inklusive privatimport	59	127
9428021-061	Energiskatt och koldioxidskatt	0	12
9461 031	Indrivna fordonsskatter	62 546	63 394
9462 011	Vägavgifter	1 241	1 353
9463 041	Indriven trängselskatt	16 439	17 670
9481 041	Diverse småbelopp punktskatter	1 335	750
	Summa övriga skatter på varor och tjänster	81 625	83 322
	Räntor		
2394 301	Ränteinkomster från Kronofogden	4 813	1 422
2397 041	Dröjsmålsränta	3 916	315
	Summa räntor	8 729	1 737
2532 001	Avgifter hos Kronofogden		
	Grundavgift, allmänna mål	409 426	416 635
	Grundavgift, enskilda mål	585 964	574 523
	Grundavgift, fastighetsärende, utom bostadsrätter	1 150	1 268
	Försäljningsavgift, övrigt	22 379	19 847
	Förberedelseavgifter	17 354	15 117
	Betalningsföreläggandeavgift	349 054	361 278
	Avgift för kallelse på okända borgenärer	228	219
	Avgift för dödande av förkommen handling	24	0
	Summa avgifter hos Kronofogden	31 1 385 579	1 388 888
	Offentligrättsliga avgifter, böter m.m.		
2711 002	Restavgifter och dröjsmålsavgifter	11 993	12 797
2712 002	Bötesmedel	113 303	106 241
2714 461	Sanktionsavgifter vid överskridande av förbud mot märkt dieselolja	478	217
	Summa offentligrättsliga avgifter, böter m.m.	125 774	119 256
	Övriga inkomster av statens verksamhet		
2811 178	Diverse inkomster av statens verksamhet	992	2 525
	Tull- och andra införelavgifter, indrivna	14 256	13 465
2811 022	Återbetalning av rättshjälpavgifter	10 216	9 970
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet	25 464	25 960
SUMMA		1 645 303	1 627 806

Finansieringsanalys (tkr)

	Not	2011	2010
DRIFT			
Kostnader	32	-1 632 743	-1 635 147
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		1 665 248	1 606 700
Intäkter av avgifter och andra ersättningar		21 347	24 956
Intäkter av bidrag		4 589	1 665
Övriga intäkter		2 864	461
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		1 694 048	1 633 782
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-5 305	-115 051
Minskning (-) av kortfristiga skulder		-51 889	71 240
		-57 194	-43 811
Kassaflöde från drift		4 111	-45 176
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar		-4 517	-3 889
Investeringar i immateriella tillgångar		-49 265	-101 111
Summa investeringsutgifter		-53 782	-105 000
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		102 934	84 272
Kreditiv i Riksgäldskontoret		-82 436	31 260
Amorteringar		-30 308	-35 638
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		-9 810	79 894
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		0	-592
Kassaflöde till investeringar		-63 592	-25 698

Finansieringsanalys forts.

UPPBÖRDSVERKSAMHET

Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten	1 640 172	1 411 469
Intäkter av uppbörd	251 523	261 519
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet	-249 228	-49 240
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet	-31 691	-28 169
Inbetalningar i uppbördsverksamhet	1 610 776	1 595 579
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet	-1 645 303	-1 627 806
Kassaflöde till uppbördsverksamhet	-34 527	-32 228

TRANSFERERINGSVERKSAMHET

Lämnade bidrag	-553	-2 707
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-553	-2 707
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	553	2 707
Summa medel som erhållits för finansiering av transfereringsverksamhet	553	2 707
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	0	0

FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL	-94 008	-103 102
------------------------------------	----------------	-----------------

SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL

Likvida medel vid årets början	907 429	1 010 531
Minskning (-) av kassa och bank	-119 389	-215 357
Ökning (+) av tillgodohavanden Riksgäldskontoret	106 158	411 245
Minskning (-) av avräkning med statsverket	-80 777	-298 990
Summa förändring av likvida medel	-94 008	-103 102
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	813 421	907 429

Tilläggsupplysningar och noter

Redovisningsprinciper

Allmänt

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). Kronofogdens redovisning följer god redovisningssed enligt ESV:s allmänna råd till 2 kap. 5 § FÅB respektive allmänna råd till 6 § i förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring.

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan avrundningsdifferenser förekomma. Jämförelser av redovisade uppgifter görs med föregående år, om inget annat anges.

Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 5 januari 2012. Därefter har inkomster och utgifter över 100 000 kronor periodiserats.

Anläggningstillgångar

Myndigheten äger, utöver konst från Statens konstråd, inga maskiner och inventarier utan de ingår i det avtal som Kronofogden har med Verksamhetsstöd för Skatteverket och Kronofogden. Kostnader för inventarier redovisas därmed under verksamhetens övriga driftkostnader i resultaträkningen. Konst ska ha ett anskaffningsvärde på minst 20 000 kr för att redovisas som anläggningstillgång.

För förbättringsutgifter på annans fastighet ska anskaffningsvärdet uppgå till minst 100 000 kronor förutom för lås och larm där beloppsgränsen är 10 000 kronor. Avskrivning görs från det halvår då tillgången tas i bruk och sker linjärt över den bedömda ekonomiska livslängden.

Utgifter för egen utveckling av IT-stöd som beräknas bli av betydande värde för verksamheten under kommande år balanseras som immateriell anläggningstillgång. Immateriella

anläggningstillgångar ska ha ett värde på lägst 100 000 kr för att utgiften ska aktiveras.

Avskrivningar påbörjas när IT-stödet tas i drift.

Följande avskrivningstider tillämpas:

- Egenutvecklade IT-stöd, 5 år
- Förbättringsutgifter på annans fastighet, 3–10 år
- Licenser och rättigheter, 3 år

Tilläggsupplysningar

I de fall det finns väsentliga skillnader i jämförelse med föregående år, eller i övrigt finns skillnader som myndigheten bedömt som väsentliga att kommentera, lämnas förklaringar som tilläggsupplysningar i noter. Som en följd av detta kan utseendet på noter skilja sig mot tidigare år. Poster kan ha tillkommit i syfte att öka förståelsen. Därtill har poster i vissa noter tagits bort i de fall som myndigheten har bedömt att de inte längre är relevanta.

Värderingsprinciper

Uppbördsfordringar

Värdet av fordringar under indrivning avseende skatter och grundavgifter värderas utifrån det som under året faktiskt inbetalats av fordran i förhållande till den utgående fordran.

Fordringar avseende upplupna intäkter för avgifter i uppbördsverksamhet har tidigare år värderats till värdet avseende fakturerade avgifter. 2011 har även fordran avseende påbörjad handläggning, där fakturering ännu inte skett, bokförts som periodiserad intäkt.

Övriga fordringar

Fordringarna värderas enligt lägsta värdets princip, vilket innebär att fordran tas upp till det värde som Kronofogden beräknar kommer att betalas in.

Leverantörsskulder

Leverantörsskulden värderas till nominellt värde.

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2011	2010
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Ersättningar enligt 4 § Avgiftsförordningen	4 674	2 023
Icke statliga medel enligt 6 kap 1§ Kapitalförsörjningsförordningen	144	240
Ersättning från AP-fonden för adm. av uppbörderna av fondmedel*	12 310	18 549
Information ur dataregister	2 750	1 799
Kopior av allmän handling	19	19
Lösöreköpskontrakt	82	44
Övriga intäkter	1 368	2 281
Summa	21 347	24 956
Sammanställning tjänsteexport**		
Avgiftsintäkter (ingår i posten Ersättningar enligt 4 § Avgiftsförordningen)	3 809	1 786
Kostnader	-2 903	-1 466
Summa (=kapitalförändring tjänsteexport)	906	320
Sammanställning avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras - administration av ålderspension		
Avgiftsintäkter (ingår i posten Ersättning från AP-fonden)	12 310	18 549
Kostnader	-10 066	-11 882
Summa (se not 10 Årets kapitalförändring)	2 244	6 667
* Principerna för beräkning av ersättningen från AP-fonden ändrades under 2010 på grund av minskad omfattning av myndighetens uppdrag, vilket förklarar den sänkta ersättningen.		
** Tjänsteexporten startade under andra halvåret 2010, vilket förklarar den ökade omfattningen 2011.		
2 Intäkter av bidrag		
Från statliga myndigheter	2 372	1 630
Från organisationer, ideella föreningar, enskilda*	2 217	35
Summa	4 589	1 665
* I bokslutet 2010 periodiserades bidragsintäkter, 2 439 tkr, felaktigt till 2011.		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på räntekonto i RGK*	2 224	200
Övrigt	640	261
Summa	2 864	461
* Ränteintäkterna från Riksgälden har ökat till följd av högre behållning och högre räntenivå under 2011.		
4 Kostnader för personal		
Lönekostnader exkl arbetsgivaravgifter, pensionpremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-709 872	-698 868
Övriga kostnader för personal	-339 493	-328 029
Summa	-1 049 365	-1 026 897

	2011	2010
5 Övriga driftkostnader	-455 888	-441 441
Varav driftkostnader avseende tjänster utförda av Skatteverket*	-349 861	-409 695
Varav reaförluster	-75	-1

* Skatteverket redovisar en intäkt för levererat verksamhetsstöd och övriga tjänster till Kronofogden motsvarande 350 089 tkr. Utöver driftkostnaderna om 349 861 tkr har myndigheten även kostnader som matchar Skatteverkets intäkter om 228 tkr i posten kostnader för personal, totalt 350 089 tkr.

6 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i RGK	0	-22
Ränta på lån i RGK avseende anläggningstillgångar*	-3 836	-967
Övrigt	-95	-357
Summa	-3 931	-1 345

* Räntan på lån i Riksgälden har ökat till följd av högre belåning samt en högre räntenivå.

7 Avskrivningar och nedskrivningar	-72 782	-35 636
---	----------------	----------------

Posten innehåller nedskrivningar av balanserade utgifter för utveckling motsvarande 13 204 tkr (8 370 tkr). Nedskrivningarna avser i huvudsak utgifter för utveckling av verksamhetssystemen Supro och INIT.

Kostnaderna för avskrivning av egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar har ökat under 2011 på grund av större nyinvesteringar, bland annat i medelshanteringssystemet Medea.

Myndigheten har löpande tagit ställning till om aktiverade utvecklingskostnader fortsatt uppfyller de kriterier som enligt FÅB 5 kap. 2 § (ESV:s föreskrifter) krävs för att det skall anses vara en immateriell anläggningstillgång. I de fall som myndigheten har konstaterat att dessa kriterier ej är uppfyllda har utranering skett.

8 Uppbördsverksamhet		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten*	1 385 580	1 388 888
Periodiserade intäkter avgifter**	594 394	244 255
Värdereglering avgifter**	-184 844	-65 713
Konstaterade förluster avgifter	-154 958	-155 961
Intäkter av uppbörd	259 723	238 919
Periodiserade intäkter uppbörd	350 050	432 646
Nedskrivning och konstaterade förluster uppbörd	-358 250	-410 046
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet	-1 645 303	-1 627 806
Summa	246 392	45 181

* Med intäkter av avgifter avses avgifter för betalningsföreläggande samt grundavgifter m.m som debiteras för verkställighet, se anslagsredovisning redovisning mot inkomsttitel 2532 001.

** 2011 har en utökad bokföring av upplupna intäkter avseende grundavgifter E-mål skett, samt värde-reglering av dessa. Nettoeffekten av den periodiserade intäkten och värderegleringen är 251 903 tkr. Bokföringen är en anpassning till nya regler för hur avgifter och andra liknande ersättningar ska redovisas mot inkomsttitel 2012.

	2011	2010
9 Lämnade bidrag		
Skadestånd till företag och enskilda	-467	-2 400
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-86	-305
Övriga lämnade ersättningar	0	-2
Summa	-553	-2 707
10 Årets kapitalförändring		
Uppbördsverksamhet	246 392	45 181
Tjänsteexport	906	320
Summa	247 298	45 501

Årets kapitalförändring består av överskott avseende tjänsteexport samt bokföring avseende periodiserade intäkter, värdereglering och konstaterade förluster i uppbördsverksamhet.

Överskott i avgiftsbelagd verksamhet som får disponeras av myndigheten avseende administration av ålderspension 2 244 tkr har istället för att redovisas som en del av årets kapitalförändring redovisats mot anslag i räntebärande flöde.

Balansräkningen

11 Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	285 613	192 872
Årets anskaffningar	49 265	101 111
Utrangering*	-13 205	-8 370
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>321 673</i>	<i>285 613</i>
Ingående ackumulerade avskrivningar	-63 174	-38 179
Årets avskrivningar	-56 569	-24 995
Årets nedskrivningar	-13 204	-8 370
Återföring nedskrivning vid utrangering	13 205	8 370
<i>Summa ackumulerade avskrivningar</i>	<i>-119 742</i>	<i>-63 174</i>
Bokfört värde	201 931	222 439

Balanserade utgifter för utveckling avser egen utveckling av IT-system. Under 2011 har utvecklingsinsatser för 128 106 tkr färdigställts, bl. a. medelhanteringssystemet Medea, 85 517 tkr och övrig utveckling av IT-stöd till verkställigheten 29 824 tkr.

* Av beloppet avser 13 204 tkr utrangering till följd av beslutad kostnadsföring av utvecklingsarbete inom verkställigheten (4 913 tkr) samt kostnadsföring till följd av nedläggning av utvecklingsprojekt inom Summarisk process (7 568 tkr).

12 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	3 071	3 071
Årets anskaffning	0	0
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>3 071</i>	<i>3 071</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-1 879	-856
Årets avskrivning	-1 024	-1 024
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-2 903</i>	<i>-1 879</i>
Bokfört värde	168	1 192

Inga investeringar har skett under 2011. Tillgångarnas bokförda värde har minskat motsvarande planenliga avskrivningar.

	2011	2010
13 Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	10 361	7 857
Årets anskaffningar	4 517	3 889
Årets utrangeringar	-1 959	-1 385
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde *</i>	<u>12 919</u>	<u>10 361</u>
Ingående ackumulerade avskrivningar	-3 878	-4 014
Årets avskrivningar	-1 985	-1 247
Återföring avskrivning vid utrangering	1 883	1 384
<i>Summa ackumulerade avskrivningar</i>	<u>-3 980</u>	<u>-3 878</u>
Bokfört värde	8 939	6 483

* Av kvarvarande anskaffningsvärde avser 0 tkr (201tkr) pågående förbättringsutgifter och 12 919 tkr (10 160 tkr) färdigställda förbättringsutgifter.

14 Maskiner, inventarier, installationer m.m.

Ingående anskaffningsvärde	0	0
Årets anskaffning	110	0
Utrangering	0	0
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<u>110</u>	<u>0</u>
Ingående ackumulerad avskrivning	0	0
Årets avskrivning	0	0
Återföring avskrivning vid utrangering	0	0
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<u>0</u>	<u>0</u>
Bokfört värde	110	0

Inventarierna utgörs av konst från Statens konstråd. Konst värderad över 20 000 kr redovisas som en tillgång i balansräkningen.

15 Fordringar hos andra myndigheter

Ingående mervärdesskatt	13 741	13 741
Kundfordringar, inomstatliga	2 576	2 911
Avräkning utmätta medel mot Skatteverket*	144 519	142 418
Fordringar på RGK avs ränta på räntekontot**	6 150	843
Summa	166 986	159 913

* Avser utmätta medel från skattekontot i december som ska utbetalas från Skatteverket till Kronofogden.

** Större behållning och högre räntenivå på räntekonto med klienters medel ger en högre fordran vid bokslutet 2011.

16 Uppbördsfordringar

Fordringar grundavgifter, skatter	5 609 698	5 375 445
Värdereglering	-4 628 413	-4 643 577
Summa	981 285	731 868

2011 har en utökad bokföring av fordringar avseende grundavgifter E-mål skett. Även fordringar som ännu inte är fakturerade men där handläggning påbörjats är bokförda som en värdereglerad fodran, se även not 8.

Bokföringen är en anpassning till införandet av nya regler för hur avgifter och andra liknande ersättningar ska redovisas mot inkomsttitel 2012.

	2011	2010
17 Övriga fordringar		
Fordringar avseende utlägg i exekutiva förrättningar	39 606	38 571
Värdereglering*	-15 952	-11 026
Övriga fordringar	41	165
Summa	23 695	27 709
* Utöver ordinarie värdereglering har extra värdereglering skett av exekutiva utlägg som varit fordransförda längre tid än normalt.		
18 Periodavgränsningsposter		
Förutbetalda kostnader	25 894	24 417
Upplupna bidrag	329	292
Summa	26 223	24 709
19 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	-10 181	180 857
Redovisat mot inkomsttitel	-1 645 303	-1 627 806
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 634 221	1 436 768
Skuld som avser uppbörd	-21 263	-10 181
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	10 649	105 453
Redovisat mot anslag	1 673 259	1 623 036
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-1 735 497	-1 717 840
Återbetalning av anslagsmedel	0	0
Skuld avseende anslag i räntebärande flöde	-51 589	10 649
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	56 327	69 473
Korrigerig av ingående balans övergångseffekt	0	-1 092
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-7 458	-12 055
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	48 869	56 326
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	6 907 767	6 527 634
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-5 273 546	-5 090 866
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-1 634 221	-1 436 768
Övriga fordringar på statens centralkonto i Riksbanken	0	0
Summa Avräkning med statsverket	-23 983	56 794

Förändringen i avräkning med statsverket beror främst på den anslagsfinansierade verksamheten. Myndigheten har tidigare haft ett anslagsöverskridande, det framgår av ingående balans avseende anslag i räntebärande flöde 2010. De senaste två åren har myndigheten inte redovisat mot anslag i samma omfattning som anslag tillförts myndighetens räntekonto, vilket givit ett anslagssparande motsvarande 51 589 tkr vid utgången av 2011.

	2011	2010
20 Kassa och bank		
Behållning räntekonto i RGK*	515 319	409 161
Kontantkassa	110	202
Bank övriga konton**	321 975	441 272
Summa	837 404	850 635
<p>* Klientmedel som tidigare betalades till bankkonto utan täckning/tömning till räntekontot, betalas fr o m mars 2010 till det räntebärande flödet.</p> <p>** Avser i huvudsak klienters bankmedel.</p>		
21 Statskapital	110	0
Finansiering av konst från Statens konstråd.		
22 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)	625 850	636 551
Korrigerig ingående balans	0	-1 223
Föregående års kapitalförändring	45 501	-9 478
Utgående balans	671 351	625 850
Specifikation av balanserad kapitalförändring		
- tjänsteexport	320	0
- uppbörd	671 031	625 850
Summa	671 351	625 850
23 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående avsättning	21 331	42 933
Årets pensionskostnad	2 415	-4 425
Årets pensionsutbetalningar	-12 124	-17 177
Utgående avsättning	11 622	21 331

Värdet av pensionsförpliktelserna som fastställts av SPV per 2011-12-31, uppräknat med särskild löneskatt, har minskat med 10 997 tkr jämfört med 2010-12-31. De förmåner myndigheten beviljat, och som ännu inte ingår i SPV:s fastställda värde, står för en ökning motsvarande 1 288 tkr.

	2011	2010
24 Övriga avsättningar	5 451	8 201
Engångspremier		
Ingående avsättning engångspremier	1 025	17 065
Årets kostnad för engångspremier	1 336	5 783
Årets utbetalningar för engångspremier	-1 626	-21 823
Utgående avsättning	735	1 025

Avsättningen avser engångspremie för särskild pensionsersättning för personer som sagts upp. Engångspremie betalas för den som fyllt 55 år men inte 61 år sista anställningsdagen.

2009 fattade myndigheten beslut om ett större antal uppsägningar vilket förklarar jämförelseårets stora ingående avsättning samt stora utbetalningar under året.

Kompetensutvecklings- och kompetensväxlingsåtgärder*

Ingående avsättning för kompetensutveckling/ -växling	7 176	5 633
Årets förändring för kompetensutveckling/ -växling	-2 460	1 543
Utgående avsättning	4 716	7 176

Avsättningen till lokalt omställningsarbete sker för kompetensväxlings- och kompetensutvecklingsåtgärder eller andra ändamål om vilka lokala parter kan enas.

Myndighetens omorganisation i december 2011 medför att avsättningen minskat då det finns en planerad användning som avser kompetensutvecklings- och kompetensväxlingsåtgärder.

* Tidigare benämning "Trygghetsstiftelsen"

25 Lån i Riksgäldskontoret

Ingående låneskuld	97 416	48 782
Årets upptagna lån	102 934	84 272
Årets amorteringar	-30 308	-35 638
Utgående låneskuld	170 042	97 416

Myndigheten disponerar en låneram på 300 000 tkr. I låneramen ryms även kreditiv avseende egenutvecklade anläggningstillgångar.

Driftsättningar av egenutvecklade IT-system under året har inneburit en större omfördelning från kreditiv till lån, se även not 11 och 26.

Likvidmässig reglering av lån har skett efter årsskiftet, vilket har fått till följd att utgående låneskuld är felaktig. Om regleringen hade skett under 2011 skulle den utgående låneskulden varit 171 824 tkr.

26 Övriga krediter i Riksgäldskontoret

Kreditiv för egenutvecklade anläggningstillgångar	41 153	123 589
---	---------------	----------------

I samband med färdigställande av utvecklingsinsatser har 82 435 tkr överförts till lån för anläggningstillgångar.

Likvidmässig reglering av lån har skett efter årsskiftet vilket har fått till följd att utgående kreditivsaldo är felaktigt. Om regleringen hade skett under 2011 skulle utgående kreditivsaldo ha varit 27 308 tkr.

	2011	2010
27 Skulder till andra myndigheter		
Avräkning indrivna medel mot Skatteverket*	256 011	276 924
Arbetsgivaravgift	18 127	17 741
Mervärdesskatt	62	73
Övriga skulder till statliga myndigheter **	51 812	-29 342
Summa	326 012	265 396

* Avser av myndigheten indrivna medel i december som ska utbetalas till Skatteverket.

** Skillnaden mellan åren beror till stor del på kreditfakturor som myndigheten erhöll från Skatteverket i slutet av jämförelseåret.

28 Övriga skulder		
Personalens källskatt	16 025	15 391
Inbetalda uppbördsmedel*	-9 217	-2 241
- för redovisning till Försäkringskassan	34 489	38 258
- för redovisning till Kammarkollegiet	847	854
Övrigt	281	236
Summa	42 425	52 498

* Saldot på inbetalda uppbördsmedel visar aktuell fordran på avräkningskonton och kan därför variera mellan åren.

29 Depositioner		
Klientmedel	266 984	392 133
Deponerade medel	318 958	309 499
Summa	585 942	701 632

Saldot på såväl klientmedel som deponerade medel, avser vid bokslutstidpunkten inbetalda medel i förvaltning och återspeglar inte någon volymminskning eller -ökning i verksamheten.

30 Periodavgränsningsposter		
Upplupna kostnader - inomstatliga*	1 776	28 003
Semesterlöner, löner och arvoden inkl soc avg	82 190	83 426
Övriga upplupna kostnader - utomstatliga	4 562	1 179
Oförbrukade bidrag från icke statliga organisationer**	223	2 439
Summa	88 751	115 047

* Upplupna kostnader för jämförelseåret omfattar ofakturerade kostnader från Skatteverket för tjänster utförda under fjärde kvartalet 2010.

** Jämförelseårets oförbrukade bidrag (2 439 tkr) var felaktigt periodiserat till 2011, se även not 2.

Anslagsredovisning

Redovisning mot inkomsttitel

31 Avgifter hos Kronofogden, redovisat mot inkomsttitel	1 385 579	1 388 888
Beräknade avgifter hos Kronofogden enligt regleringsbrev	1 209 250	1 020 000

	2011	2010
Finansieringsanalys		
32 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen	-1 693 142	-1 634 685
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	72 782	35 636
Realisationsförluster	75	1
Förändring av avsättningar för pensioner	-9 709	-21 603
Förändring av avsättningar till engångspremier	-289	-16 040
Förändring av avsättningar till kompetens-utveckling/växling	-2 460	1 543
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-1 632 743	-1 635 147

Sammanställning av väsentliga uppgifter

(mnkr om inte annat anges)

	2011	2010	2009	2008	Justerat 2007
Låneram i RGK					
Beviljad	300	270	180	200	
Utnyttjad	223	221	141	86	
- Varav lån i Riksgäldskontoret *	211	221	141	86	
- Varav anskaffning av anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	12				
Beviljad kontokredit hos RGK	173	171	162	163	
Maximalt utnyttjad kontokredit	0	52	99	65	
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	0	0,02	0,20	0,13	
Ränteintäkter	2,22	0,20	0,04	2,32	
Avgiftsintäkter för egen disposition	21	25	23	20	
Beräknat belopp i regleringsbrevet	12	19	18	16	
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Avgifter vid Kronofogden	1386	1 389	1 291	1 151	1028
Beräknat belopp i regleringsbrevet	1209	1 020	1 020	1 020	875
Anslagskredit					
Beviljad anslagskredit	52	68	113	72	48
Utnyttjad anslagskredit	0	11	106	63	
Anslagssparande	51,6	0,2	0,2	0,2	
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter	1976	2013	2 094	2 188	2 302
Medeltalet anställda	2209	2230	2 331	2 494	2 578
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)	818	794	695	766	
Årets kapitalförändring (tkr)	247 298	45 501	-9 478	58 193	
Balanserad kapitalförändring (tkr)	671 351	625 850	636 551	430 330	

* Se not 25 och 26 angående likvidmässig reglering av lån och kreditiv efter årskifte.

** Enligt ESV:s allmänna råd till 2 kapitlet 1§ bör även utgifter under året för anskaffning av sådana anläggningstillgångar som att finansieras med lån rymmas inom låneramen.

Kronofogden är från år 2008 en självständig myndighet från att tidigare ha tillhört Skatteverket.
Till följd av detta redovisas endast begränsade uppgifter för 2007.

Ersättningar till Kronofogdens insynsråd (kr)

Skattepliktiga ersättningar och andra förmåner till ledamöter och ledande befattningshavare under 2011 samt redovisning av dessas uppdrag som styrelse- eller rådsledamot i andra statliga myndigheter och uppdrag som styrelseledamot i aktieföretag, enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.

Kronofogdens insynsråd	Lön/arvode	Ledamot i andra styrelser etc.
Eva Liedström Adler	1 155 953	Arbetsgivarverket
Richard Stenberg	1 450	Inga övriga styrelseuppdrag
Olof Moberg	8 700	Inga övriga styrelseuppdrag
Åsa Arffman	7 250	Inga övriga styrelseuppdrag
Charlotte Strandberg	8 700	Svensk Inkasso Medlemservice AB
Frank Waltersson	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Inger Ashing	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Vilhelm Nordenanckar	Ingen ersättning	Kontrollerad Bilverkstad i Sverige AB
		Konsumenternas Elrådgivningsbyrå AB
Claes G Hansson	13 966	Skeppsbrons Bilverkstad AB
		Miljöfastigheter i Jönköping AB
		Amber advokater Claes G Hansson AB
		Amber Advokater Jönköping AB
		HåPe Boendutveckling AB
		Gränden & Gatans Bostads AB
		Bogesundsbyggaren ETT AB
		Bogesunds Utvecklings AB
		Bogesundsbyggaren TVÅ AB
Ledande befattningshavare		
Erica Wass, bitr. rikskronofogde	920 930	Inga övriga styrelseuppdrag
<i>Förmån</i>	11 244	

Årsredovisningens undertecknande

I enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag överlämnar Kronofogdemyndigheten årsredovisningen för budgetåret 2011.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning. Jag bedömer vidare att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Sundbyberg, 20 februari 2012

Erica Wass

Tjänsteförrättande rikskronofogde



Kundservice: 0771-73 73 00
www.kronofogden.se