

Årsredovisning 2020



INNEHÅLL

RIKSKRONOFOGDEN HAR ORDET	3
ÅRET I KORTHET	4
DET HÄR ÄR KRONOFOGDEN	5
OMVÄRLDEN PÅVERKAR VÅR VERKSAMHET	8
RESULTATREDOVISNING.....	10
FÖREBYGGA OCH MOTVERKA ÖVERSKULDSÄTTNING.....	13
FÖREBYGGA OCH MOTVERKA EKONOMISK BROTTSLIGHET.....	15
KUNDMÖTET	18
SUMMARISK PROCESS	22
VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING	26
SKULDSANERING.....	33
KONKURSTILLSYN.....	37
VERKSAMHETSUTVECKLING	40
KOMPETENSFÖRSÖRJNING	47
EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR	51
STATISTIKSAMMANSTÄLLNING	54
FINANSIELL REDOVISNING.....	70
Resultaträkning	71
Balansräkning	72
Anslagsredovisning.....	74
Redovisning mot inkomsttitel	76
Finansieringsanalys.....	78
Tilläggsupplysningar och noter.....	80
Sammanställning av väsentliga uppgifter.....	94
Ersättningar till Kronofogdens insynsråd.....	95
INTERN STYRNING OCH KONTROLL	96
INTERN STYRNING OCH KONTROLL	97
UNDERSKRIFT OCH BEDÖMNING AV DEN INTERNA STYRNINGEN OCH KONTROLLEN ...	100

RIKSKRONOFOGDEN HAR ORDET

Kronofogden har ett viktigt uppdrag – vi ska bidra till ett väl fungerande samhälle och till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn. Vi fastställer skulder, arbetar med indrivning, beslutar om skuldsanering och bedriver tillsyn i konkurs. Vi verkar också för en god betalningsvilja och för att motverka överskuldsättning. Dessutom förebygger och motverkar vi ekonomisk brottslighet.



Christina Gellerbrant Hagberg

Många oroliga kunder men ännu inget ökat ärendeflöde

Effekterna av covid-19 har gjort att Sverige befinner sig i en lågkonjunktur med ökad arbetslöshet, vilket påverkat ekonomin både för privatpersoner och för företag. Inom Kronofogden ser vi inte några större effekter på våra ärendeflöden ännu. Antalet kunder som ansökt om betalningsföreläggande eller om verkställighet har ökat marginellt och ökningen beror inte på pandemin. Antalet genomförda vräkningar har dock minskat med 12 procent då både vi och hyresvärdar har tagit hänsyn till den rådande situationen. Dessutom har fler oroliga privatpersoner kontaktat oss med frågor om sin ekonomi och pandemins effekter på den.

Allt fler möter oss digitalt

Nya och förbättrade e-tjänster har bidragit till att allt fler kunder möter oss digitalt. Drygt hälften av alla som ansökt om skuldsanering under året har gjort det via vår förbättrade e-tjänst. Den förbättrade tjänsten har bidragit till att antalet ansökningar ökat med 41 procent. Störst har ökningen varit bland unga vuxna. Möjlighet att betala via Swish och fler utskick via Mina meddelanden är några ytterligare exempel på vår utveckling mot en mer modern myndighet.

Förstärkt arbete mot brott ger effekt

Under året har vi tack vare en tillfällig anslagsökning förstärkt och utvecklat vårt arbete för att förhindra

välfärdsbrott. Genom nya metoder har vi bland annat motverkat missbruk av det statliga lönegarantisystemet och i nära samverkan med andra myndigheter förhindrat felaktiga betalningar på minst 4,2 miljoner kronor. Kronofogden har också deltagit vid flera samverkansinsatser mot organiserad brottslighet tillsammans med Polisen, Tullverket och flera andra myndigheter. Genom att utmäta tillgångar direkt på plats gör vi det svårare för livsstilskriminella att finansiera nya brott.

Vi fortsätter att utföra vårt viktiga samhällsuppdrag

2020 har varit ett utmanande men lärorikt år. På kort tid har vi ställt om och anpassat vår verksamhet för att kunna fortsätta utföra vårt viktiga samhällsuppdrag under pandemin. Mer än hälften av våra medarbetare har arbetat hemifrån sedan mitten av mars och tillsammans har vi klarat omställningen bra. Vi har åstadkommit goda resultat i verksamheten, drivit in drygt 12 miljarder kronor, förbättrat servicen till våra kunder och ökat effektiviteten och kvaliteten inom flera områden. Dessutom har vi avslutat ersättningen av våra gamla stordatorsystem, vilket ger oss goda förutsättningar att fortsätta vår utveckling tillsammans under 2021

Christina Gellerbrant Hagberg

Rikskronofogde

ÅRET I KORTHET

Januari

Kronofogden lanserar en ny e-tjänst för att ansöka om skuldsanering. En förenklad digital ansökan som har bidragit till att cirka 40 procent fler har ansökt om skuldsanering 2020 jämfört med 2019. Särskilt stor är ökningen bland unga vuxna.



Mars

Vi ställer om och inte in. Hemarbete för de medarbetare som kan möjliggörs, och lokaler, arbetssätt och kontinuitetsplaner ses över. Riskanalyser genomförs kontinuerligt för att upprätthålla vår samhällsviktiga verksamhet under pandemin.



Maj

Vi tar farväl av ett stordatorsystem som använts flitigt i 45 år. Vi sätter därmed punkt för arbetet med att ersätta äldre stordator teknik med modernare applikationer. Fem års arbete är över och vi kan nu satsa fullt ut på att erbjuda våra kunder bättre e-tjänster.

Juli

Nya siffror visar att vart tolfte barn växer upp i familjer där minst en förälder har skulder eller en pågående skuldsanering hos Kronofogden. Vår bedömning är att många familjers ekonomi påverkas negativt av pandemin och att dessa siffror kan komma att öka.



September

Bilar, kontanter, smycken och klockor till ett värde av 2,6 miljoner kronor utmäts under en stor samverkansinsats i Helsingborg. Åtta myndigheter genomför en gemensam insats mot den organiserade brottsligheten under Operation Klöver.



November

Vi vann! Kronofogden tar emot priset "Årets employer branding-företag – jurister". Vårt arbete med att stärka arbetsgivar-erbjudandet och attrahera relevant kompetens uppmärksammas och har effekt. I år har vi ställt om för att kunna möta potentiella medarbetare digitalt.



December

Kronofogdens digitala kommunikation ökar och våra kunder kan ta emot fler handlingar i sin digitala brevlåda. Det är både snabbare och säkrare på sikt då vi även når kunder som vi saknar korrekta adressuppgifter till. Effekten är också minskade portokostnader, mindre pappershantering och påverkan på miljön, samt färre returer och mindre manuellt arbete.



DET HÄR ÄR KRONOFOGDEN

Kronofogden är en statlig myndighet med ett viktigt uppdrag. Vi hjälper den som vill få betalt och vi ger stöd och råd till den som ska betala. På så sätt bidrar vi till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag – ett samhälle där skulder och andra krav blir fastställda och indrivna på ett rättssäkert sätt.

Vi får vårt uppdrag från Sveriges regering och riksdag. Våra huvudsakliga uppgifter är betalningsföreläggande, handräckning, verkställighet, indrivning, skuldsanering och tillsyn i konkurs.

I uppdraget ingår att verka för en god betalningsvilja och att motverka överskuldssättning. Vi ska ge medborgare och företag information och god service så att de kan fatta långsiktiga och hållbara beslut. Vi ska även förebygga och motverka ekonomisk brottslighet, samt bidra till ett väl fungerande samhälle. Våra uppgifter ska utföras på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för allmänhet och företag.

I samverkan med andra blir vi effektivare

Vi samverkar med andra myndigheter, företag och organisationer. Samverkan gör att vi når längre när vi exempelvis arbetar för att förebygga överskuldssättning, motverka brottslighet och minska missbruket av välfärdssystemet. It-utveckling är ett annat område där vi samverkar med andra myndigheter, bland annat genom att sätta gemensamma standarder och dra nytta av varandras kompetenser och erfarenheter. Därigenom blir vi effektivare och når längre även i vårt utvecklingsarbete.

2 300 medarbetare på 33 orter

På Kronofogden arbetar ungefär 2 300 medarbetare på 33 kontor runt om i landet. Vårt huvudkontor ligger i Sundbyberg. De flesta av våra medarbetare är utbildade inom juridik, it/teknik, samhällsvetenskap, ekonomi eller beteendevetenskap.

Vi har utökat verksamheten på orter utanför Stockholm

Regeringen beslutade 2018 att vi ska lokalisera verksamhet från Stockholms län till andra orter. Delar av beslutet genomfördes redan 2018 och 2019. Under 2020 har vi avvecklat vår verksamhet i Handen i Stockholm och utökat den i motsvarande grad i Falun, Kalmar, Umeå, Uppsala och Visby. Vi har också avvecklat vår verksamhet i Arvika och Mora och utökat den i Karlstad och Falun. Vid årets utgång har Kronofogden lokaler på 33 orter.



Vi har kontor på **33** orter i hela landet.



Vi är cirka **2 300** medarbetare som arbetar på Kronofogden.

Vår vision och våra strategier

Vår vision – Alla betalar och ingen blir överskuldssatt – utgör tillsammans med våra nio strategier grunden för vår verksamhet och verksamhetsutveckling.

En viktig utgångspunkt i allt vi gör är att utgå från våra kunder, både den som vill ha betalt och den som ska betala. Genom att ta reda på mer om våra kunder, deras behov och förutsättningar, utvecklar vi vår service och ger ett bättre stöd så att parterna kan lösa sina mellanhavanden på frivillig väg.

Vi är en myndighet i stark förändring. För att motsvara förväntningarna från våra kunder, vår uppdragsgivare och våra medarbetare arbetar vi med ständiga förbättringar både i vardagen och genom större utvecklingssteg.

För att erbjuda våra kunder bättre tjänster, högre tillgänglighet och för att bli mer effektiva ökar vi nu takten i vår digitalisering och automatisering. Samtidigt samverkar vi alltmer med andra. På så vis klarar vi mer med mindre.

Vårt kontinuerliga förbättringsarbete ställer krav på ledning och styrning. Genom tydliga mål och prioriteringar är det enklare för alla att ta ansvar för helheten, bidra i vårt utvecklingsarbete och agera utifrån förändringar.



Vår vision

Alla betalar och ingen blir överskuldssatt



Figur 1: Kronofogdens nio strategier

Kronofogden och de globala målen

Agenda 2030 och de globala målen har flera direkta kopplingar till Kronofogdens vision och nio strategier. Inom ramen för Kronofogdens uppdrag bidrar vi främst till de mål som rör ekonomisk och social hållbarhet. Vårt arbete för att motverka överskuldssättning och förebygga att barn kan bli skuldsatta stödjer direkt mål 1 till 4: Ingen fattigdom, ingen hunger, god hälsa och välbefinnande samt god utbildning för alla. I vårt arbete för att motverka välfärdsbrott och annan brottslighet stödjer vi framförallt mål 16: Ett fredligt och inkluderande samhälle. Genom samverkan med såväl nationella som internationella partner för att förebygga överskuldssättning bidrar vi till mål 17, det så kallade partnerskapsmålet.



Agenda 2030 och de globala målen har flera direkta kopplingar till Kronofogdens arbete.

Vår organisation

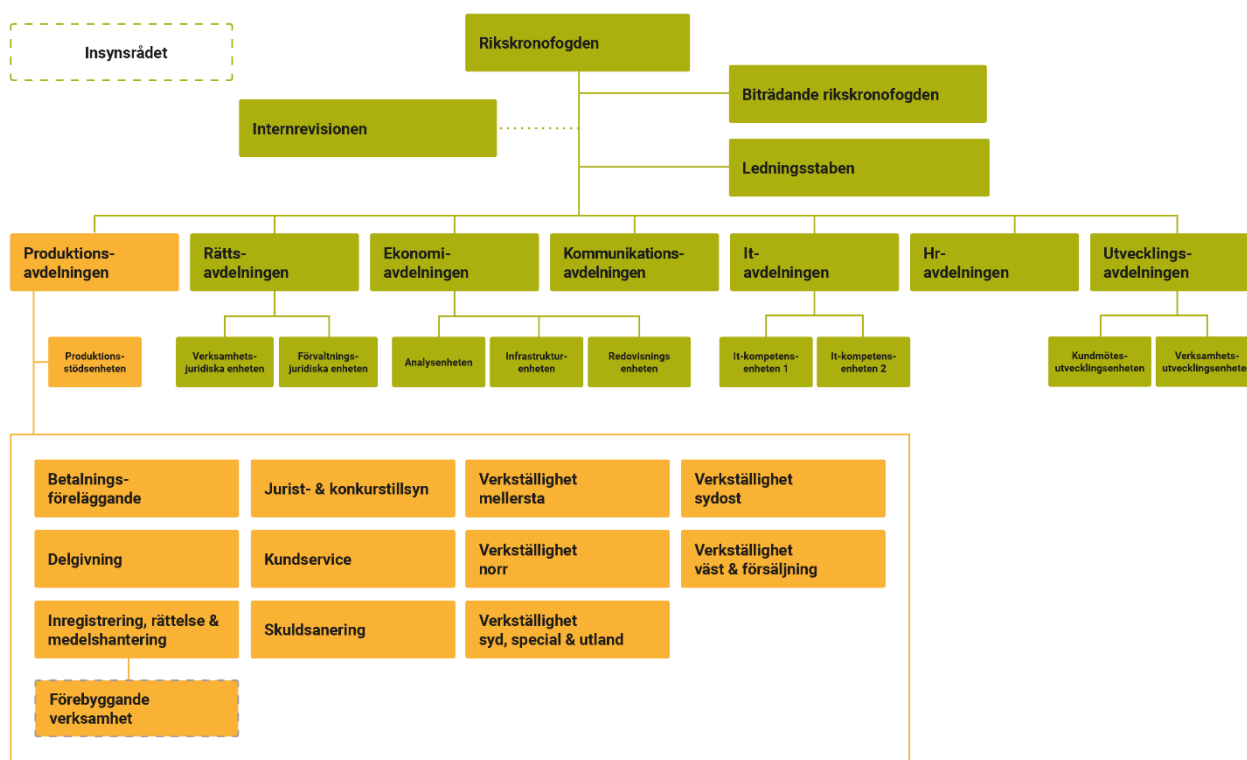
Kronofogdens verksamhet bedrivs i de fyra kärnprocesserna

- summarisk process
- verkställighet
- skuldsanering
- konkurstillsyn.

Därutöver har vi två stödprocesser: kundservice och vår förebyggande verksamhet.

Kronofogdens kärn- och stödprocesser är placerade i produktionsavdelningen. På vårt huvudkontor finns en rättsavdelning samt avdelningar för ekonomi, kommunikation, it, hr och utveckling. De har till uppgift att styra, stödja, utveckla och följa upp verksamheten.

Kronofogden leds av en myndighetschef, rikskronofogden. Vidare är ett insynsråd knutet till myndigheten. Det har till uppgift att utöva insyn och ge rikskronofogden råd.



Figur 2: Kronofogdens organisation den 31 december 2020

Förberedelser för ny avdelning med ett samlat ledningsstöd

Under 2020 beslutade myndigheten att införa en ny avdelning, verksamhetsstödsavdelningen. I den nya avdelningen samlas bland annat myndighetens lednings- och verksamhetsstöd. Syftet med förändringen är att skapa bättre förutsättningar för medarbetarna att leverera ett lednings- och verksamhetsstöd med hög kvalitet i rätt tid. Förändringarna träder i kraft den 1 januari 2021.

Omvärlden påverkar vår verksamhet

Den pågående pandemin har på kort tid haft stor inverkan på samhällsutvecklingen och kan medföra förändringar i världen och för Sverige även på sikt. Effekterna av covid-19 har gjort att Sverige befinner sig i en lågkonjunktur med ökad arbetslöshet. Vi ser att pandemin har en påverkan på vår verksamhet, men har ännu inte sett någon stor effekt på våra ärendeinflöden.

Ingen stor effekt på ärendeinflöden trots lågkonjunktur

Året har präglats av covid-19 och medföljande varsel, uppsägningar och företag som har det svårt. Arbetslösheten har stigit till nio procent och har främst drabbat unga personer i branscher som är särskilt påverkade av restriktioner i samhället.

En hög arbetslöshet har historiskt inneburit kraftigt ökade ärendeinflöden hos Kronofogden, men så är inte fallet hittills under pandemin. De uteblivna effekterna så här långt bedöms främst bero på regeringens omfattande ekonomisk-politiska stödåtgärder och en återhållsamhet i konsumtionen. Det innebär att den ekonomiska marginalen hos majoriteten av svenskarna och i svenska företag varit oförändrad eller i vissa fall något bättre.

Anstånd från Skatteverket ger företagen färre skulder

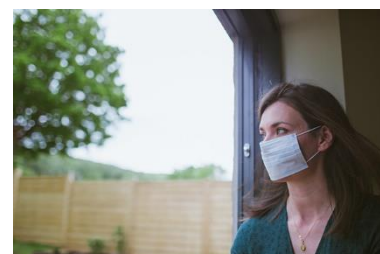
Skatteverket har bedömt att följderna av covid-19 kan vara ett synnerligt skäl som gör det möjligt att ansöka om anstånd med betalning vid tillfälliga betalningssvårigheter. Från och med den 30 mars finns det också flera möjligheter till anstånd med inbetalning av vissa skatter och avgifter enligt en tillfällig lagstiftning. Det har gett företag andrum.

Den tillfälliga lagstiftningen har inneburit att närmare 80 000 ansökningar har kommit in till Skatteverket under året. Anstånd har beviljats med ett sammanlagt belopp på 40 miljarder kronor. Detta har lett till ett kraftigt minskat inflöde av skatteskulder till Kronofogden.

Ökat antal betalningsförelägganden och fler konsumtionslån

Finansinspektionens årliga rapport Svenska konsumtionslån visar att hushållens lån till konsumtion har fortsatt att växa under 2020. Med konsumtionslån avses lån utan säkerhet i fastighet eller bostadsrätt.

Den största ökningen syns bland små konto- och kortkrediter, samt fakturaköp på belopp under 10 000 kronor. De har ökat från fyra miljarder 2008 till nära 50 miljarder kronor 2020. Utvecklingen sammanfaller med en ökad e-handel och att konsumenterna ofta gör fakturaköp eller betalar med krediter. Kartläggningen visar att de flesta konsumtionslånen är små med kort löptid och en hög effektiv ränta. Flera små lån kan vara början på en större skuld om låntagaren ersätter eller utökar lånen i stället för att betala av dem. Det kan leda till att låntagaren får betalningsproblem.



Effekterna av covid-19 har gjort att Sverige befinner sig i en lågkonjunktur, men påverkan på ärendeinflöden till Kronofogden har varit liten.



Ökningen av konsumtionslån sammanfaller med en ökad e-handel och att konsumenterna ofta gör fakturaköp eller betalar med krediter.

En av insikterna från våra kundundersökningar är att det är lättare att bli skuldsatt när allt sker digitalt. När pengarna inte är fysiska så upplevs de inte i samma utsträckning som riktiga pengar. Konsumtionen är lättillgänglig och det är svårare att veta vad som är sunt ekonomiskt.

Lån utan säkerhet (blancolån) på över 250 000 kronor har också ökat kraftigt. De bedöms ha ökat som en följd av stigande bostadspriser och låga räntor.

Finansinspektionens rapport visar att en av fem konsumtionslåntagare under året har fått betalningspåminnelser och fem procent har fått inkassokrav. Bland låntagare under 25 år är andelen som fått inkassokrav åtta procent. Fakturaköp, där kreditprövning inte är ett lagkrav, och små blancolån hade högst andel låntagare med betalningspåminnelser och inkassokrav.

Ökningen av större konsumtionslån syns även i Kronofogdens statistik, där antalet ansökningar om betalningsföreläggande på belopp mellan 100 000–500 000 kronor har ökat med 23 procent under 2020.

Effekter av Brexit

Storbritannien lämnade EU den 31 januari 2020. Under en övergångsperiod till den 31 december 2020 gällde i stort sett samma regler för privatpersoner och företag som innan. Kronofogden har under året arbetat med att identifiera konsekvenser av Brexit för våra kunder och vår verksamhet. Brexit gör bland annat att det i framtiden blir svårare att få en skuld fastställd och indriven i Storbritannien, och det kan medföra högre kostnader för den som vill ha betalt.

Fortsatt högt förtroende från allmänheten

Undersökningsföretaget Kantar Sifo gör årligen en mätning av hur den svenska allmänheten uppfattar myndigheter. Resultatet sammanfattas i ett anseendeindex. Kronofogdens index 2020 är 42, vilket är detsamma som de två föregående åren. Genomsnittet för alla myndigheter i mätningen är 36. Allmänheten svarar positivt på att Kronofogden är en myndighet som håller vad vi lovar, att vi ger en likvärdig behandling åt alla, och att vi är en myndighet man gillar och respekterar.

Undersökningen visar att kännedomen om Kronofogden är fortsatt hög och att källan till kännedomen framförallt är media. Under 2020 har vi fortsatt vårt proaktiva mediearbete, bland annat genom att presentera statistik och lyfta fram vårt viktiga samhällsuppdrag och vårt förebyggande arbete. Medieåret har präglats starkt av covid-19. Intresset har varit stort för i vilken omfattning de ekonomiska effekterna i samhället märks i Kronofogdens verksamhet.

42 

Vårt anseendeindex är 42.
Genomsnittet för myndigheter i Kantar Sifos mätning är 36.

A woman with long blonde hair and a yellow headband is shown in profile, focused on her work at a computer. In the background, another person is visible, pointing at a large screen, suggesting a collaborative meeting or presentation. The scene is brightly lit, likely in a modern office or conference room.

RESULTATREDOVISNING

Disposition av resultatredovisningen

Vi inleder resultatredovisningen med att beskriva myndighetens arbete med att förebygga överskuldssättning och med att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet. Därefter följer en presentation av resultaten i kundmötet och i myndighetens fyra kärnprocesser: summarisk process, verkställighet och indrivning, skuldsanering samt konkurstillsyn.

Resultatet i kärnprocesser och i kundmötet

Arbetet i våra kärnprocesser och i kundmötet består till stor del av handläggning av ärenden och mål. Därför finns en redovisning i varje avsnitt av hur många ärenden eller mål som kommit in under året och hur många som vi avslutat. I relevanta delar redovisar vi individbaserad statistik med kön och ålder som indelningsgrund. När det är möjligt och relevant åskådliggör vi även tioåriga tidsserier i form av stapeldiagram i marginalen. Därutöver består redovisningen av tre resultatindikatorer:

- produktivitet och effektivitet
- kundernas väntetider
- kvalitet.

Måtten på produktivitet utgörs av antal avslutade ärenden eller mål per årsarbetskraft för summarisk process, verkställighet, skuldsanering och konkurstillsyn. För kundmötet syftar produktivitet på antalet besvarade telefonsamtal och e-postmeddelanden per årsarbetskraft.

Den inre effektiviteten avser kostnaden per avslutat ärende och mål inom kärnprocesserna. För kundmötet redovisas kostnaden per besvarat samtal och e-postmeddelande.

I den årliga kvalitetsuppföljningen gör vi en bedömning av kvaliteten i respektive process. Vi har ändrat vår bedömningsskala jämfört med tidigare. Från och med 2020 använder vi en tregradig skala: ”väl godkänt”, ”godkänt men kan förbättras” respektive ”inte godkänt”. Tidigare använde vi en fyrgradig skala med bokstavsbedömning: A för ”utmärkt”, B för ”bra”, C för ”bra, men kan förbättras” och D för ”måste förbättras”. 2020 är nivån ”väl godkänt” likvärdigt med de tidigare betygen A–B. Nivån ”godkänt men kan förbättras” är likvärdigt med C och ”inte godkänt” är likvärdigt med D. För jämförelseåren 2018–2019 redovisar vi båda skalorna.

Avslutningsvis gör vi en samlad bedömning av årets resultat i respektive process. I bedömningen använder vi nivåerna: ”bra”, ”bra men kan förbättras” och ”måste förbättras”.

I bilaga 1 definierar vi närmare de begrepp som används i resultatredovisningen. Där beskriver vi också de metoder som vi använt för att ta fram uppgifter och bedöma resultat.

Övrig redovisning

Efter redovisningen av resultat för kärnprocesserna följer redovisning av myndighetens verksamhetsutveckling, kompetensförsörjning och ekonomiska förutsättningar.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

1 § Kronofogdemyndighetens huvudsakliga uppgifter är indrivning, verkställighet, betalningsföreläggande och handräckning, skuldsanering samt tillsyn i konkurs.

Åtterrporteringskrav

I Kronofogdens regleringsbrev för budgetåret 2020 finns flera åtterrporteringskrav och uppdrag. I årsredovisningen redogör vi för och åtterrporterar kraven som avser medelshantering (sidan 30), att bekämpa välfärdsbrott och annan ekonomisk brottslighet (sidan 15), jämställdhetsintegrering (sidan 44), verksamhetsutveckling (sidan 40), informationssäkerhet (sidan 98) samt hållbart arbetsliv (sidan 49).

Statistiksammanställning

I statistiksammanställningen redovisar vi väsentliga mått och indikatorer som belyser verksamhetens utveckling och resultat för perioden 2018–2020. Här finns även statistik nedbruten på ålder och kön. I de delar det är relevant och möjligt att ta fram presenterar vi statistik för de senaste tio åren, perioden 2011–2020.

Åtterrporteringskrav regleringsbrev 2020

Generella redovisningskrav

Skillnader mellan kvinnors och mäns möjligheter och villkor ska inkluderas i Kronofogdemyndighetens analyser. Myndigheten ska i relevanta delar använda och redovisa individbaserad statistik med ålder som indelningsgrund och 10-åriga tidsserier. En sammanställning över de indikatorer som används ska redovisas i en bilaga.

Förebygga och motverka överskuldsättning

Kronofogden bidrar till ett väl fungerande samhälle genom att erbjuda information och stöd till företag och privatpersoner. I dagliga kundkontakter, både med den som har en skuld och med den som vill ha betalt, ger vi stöd åt parterna att i första hand själva lösa sin situation frivilligt. Vi når kunderna bland annat genom digitala kanaler och genom samverkan med andra myndigheter och organisationer.

Kunderna får verktyg att agera

Genom våra kundundersökningar och våra medarbetares erfarenheter, vet vi att många som har skulder registrerade hos Kronofogden behöver information och stöd för att själva kunna agera tidigt i processen. Vi behöver därför arbeta tillsammans med andra i strukturerade insatser för att stötta privatpersoner och företag när de gör ekonomiska val. Samtidigt behöver vi nå och stötta aktörer som ska ha betalt så att de arbetar förebyggande, till exempel genom ansvarsfull kreditgivning.

I Kronofogdens dagliga kundkontakter, både med den som har en skuld och med den som vill ha betalt, ger vi stöd åt parterna att i första hand själva lösa sin situation frivilligt. Det kan exempelvis handla om att vi vägleder skuldsatta personer till att ta kontakt med den som vill ha betalt för att komma överens om en avbetalningsplan. Vi ger också stöd till den som vill ha betalt genom att informera om aktuella utredningsrapporter och beslut.

Ett viktigt steg för att motverka överskuldsättning är att ha kontroll och överblick över sin ekonomiska situation. För att underlätta detta har vi fortsatt att utveckla e-tjänsten "Mitt skuldsaldo" under Mina sidor på vår webbplats. Vi har även förbättrat informationen till personer som har en pågående skuldsanering för att undvika att de skuldsätter sig igen.

Vi möter behov av information till följd av covid-19

I spåren av covid-19 riskerar fler personer att få ekonomiska problem, till exempel på grund av hastigt försämrade inkomster. För att möta behovet av enkel och tydlig information har vi tagit fram en film som finns på Kronofogdens webbplats och på Youtube: "Fem tips om ekonomin förändras". Tipsen finns också att ta del av i en broschyr, som vi även kommer att ge ut på arabiska och somaliska. Broschyren finns hos budget- och skuldrådgivare i utvalda kommuner, och den delas även ut av ideella organisationer och andra kommunala aktörer. Vi bedömer att anpassad information bidrar till att fler planerar och agerar tidigt för att undvika betalningsproblem.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

2 § Kronofogdemyndigheten ska verka för att en god betalningsvilja upprätthålls i samhället och att överskuldsättning motverkas.

3 § Kronofogdemyndigheten ska tillhandahålla information och god service så att allmänhet och företag har goda förutsättningar för att kunna fatta långsiktiga och hållbara beslut.



För att möta behovet av enkel och tydlig information har vi tagit fram filmen och broschyren "Fem tips om ekonomin förändras".

Information på flera språk

Aktuell forskning visar att personer med utländsk bakgrund är överrepresenterade i våra register¹. Kronofogden har därför gjort flera insatser under året för att motverka att fler personer i denna grupp blir överskuldssatta.

För att stärka nyanländas kunskaper om hur det svenska ekonomiska systemet fungerar bidrar Kronofogden med information till samhällsorienteringen för nyanlända som Länsstyrelsen ansvarar för. Vi har föreläst för samhällskommunikatörerna som träffar utrikes födda, och även för Migrationsverkets personal för att stärka deras kunskaper om att förebygga överskuldssättning.

Allt färre barn och unga har skulder registrerade hos Kronofogden

Barn och unga är en prioriterad målgrupp hos Kronofogden. Vi arbetar för att uppnå målet i Agenda 2030 om att halvera andelen barn som lever i fattigdom. Under 2020 har vi gjort insatser för att barn inte ska få skulder genom att kontakta organisationer, kommuner och myndigheter som lämnar in fordringar mot barn. Vi har i flera fall fått dem att ändra i sina rutiner och exempelvis ta betalt i förskott. Vi samverkar även med Finansinspektionen, Konsumentverket och Barnombudsmannen för att minska ungas skuldsättning.

Antalet barn och unga under 18 år som förekommer i vår indrivningsdatabas fortsätter att minska, från 628 barn 2019 till 611 barn i år. De skulder som förekommer bland barn och unga är i de flesta fall brottsrelaterade. Det handlar om böter, skulder till Brottsofferfonden och skadestånd, men även skatteskulder.

Vi når barn och unga i digitala kanaler

Skuldkollen är Kronofogdens webbaserade material som innehåller olika filmer för att prata pengar i skolan och i hemmet. Filmerna är ett exempel på hur vi arbetar för att nå barn och unga. För att öka kännedomen om Skuldkollen har vi bland annat föreläst på universitetsutbildningar för blivande hem- och konsumentkunskapslärare. Under året har Kronofogden också medverkat i olika poddar och i andra medier för att möta den yngre målgruppen i kanaler där de finns. Under året har Skuldkollens filmer på Youtube visats 73 383 gånger, jämfört med 47 850 gånger i fjol.

Under 2020 har Kronofogden påbörjat ett pilotprojekt tillsammans med Malmö kommun för att förebygga skuldsättning på grund av brott bland barn och unga. Projektet genomför vi tillsammans med socialtjänsten, men även Polisen och ideella organisationer som arbetar brottsförebyggande medverkar i projektet. På så vis har vi ett effektivt kompetensutbyte samt möjlighet att skapa gemensamma aktiviteter som ger ytterligare kraft i vårt arbete med att motverka att barn och unga får skulder.

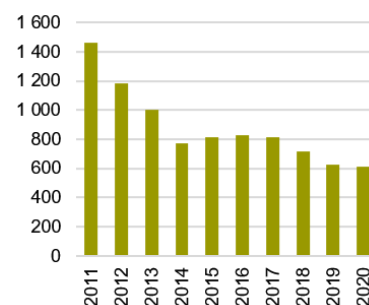
Personlig kontakt istället för vräkning

Under 2020 har vi fortsatt att utveckla vårt vräkningsförebyggande arbete, främst genom att etablera samverkan med kommuner och bostadsbolag i fler kommuner. I arbetet används metodstödet ”Hemma”. De samverkande bostadsbolagen har anpassat sina rutiner när hyran betalas för sent. De agerar mer kontaktsökande i ett tidigt skede och använder sms, telefon och hembesök istället för att skicka information per post till hyresgäster. Under året har Kronofogden även medverkat i länsstyrelsernas utbildningsinsatser för att förebygga vräkningar med särskilt fokus på barnfamiljer.



Vi arbetar för att uppnå målet i Agenda 2030 om att halvera andelen barn som lever i fattigdom.

Diagram 1. Antalet barn i Kronofogdens indrivningsdatabas 2010–2019



Ett exempel på hur vi arbetar för att nå barn och unga är Skuldkollen, Kronofogdens webbaserade material som innehåller olika filmer för att prata pengar i skolan och i hemmet.

¹ Vuleta, Davor. *Ekonomisk otrygghet, en deskriptiv analys av migranternas överskuldssättning*. Lunds universitet, 2018.

Förebygga och motverka ekonomisk brottslighet

Kronofogden har under året stärkt arbetet med att motverka välfärdsbrott och annan ekonomisk brottslighet. Med stöd av det utökade anslaget har vi deltagit i fler samverkansinsatser tillsammans med andra myndigheter än tidigare. Nytt för året är till exempel den framgångsrika samplaneringen i Operation Klöver, som resulterade i utmätning av tillgångar från den organiserade brottsligheten direkt på plats. I vår egen verksamhet har vi bland annat utvecklat utredningarna inför beslut om att inleda skuldsanering, och avslagit en del sådana ansökningar på grund av kopplingar till välfärdsbrottslighet.

Samverkan mot organiserad brottslighet

Kronofogden samverkar med andra myndigheter inom ramen för det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet. Under 2020 har vi deltagit i fler samverkansinsatser med Polisen, Tullverket, Åklagarmyndigheten och andra myndigheter jämfört med tidigare år.

Det minskade resandet på grund av pandemin har inneburit att samverkansinsatser vid hamnar, flygplatser och andra gränsövergångar har anpassats och minskat i antal. Däremot har insatserna på andra strategiska platser så som särskilt utsatta områden ökat.

Samverkan ger effekt

Vid insatserna utmäter vi tillgångar hos skuldsatta personer direkt på plats. Utmätning av tillgångar hos så kallade livsstilskriminella innebär att de får svårare att finansiera sin livsstil och begränsade möjligheter att investera i nya brottsupplägg. Vi kan på så sätt motverka kriminalitet och nyrekrytering till kriminell verksamhet. Skulderna är ofta skatteskulder eller skulder till brottsoffer. 2020 har insatserna mot organiserad brottslighet resulterat i ett utmätt belopp på cirka 25 miljoner kronor.

Riksjouren säkrar tillgångar utanför kontorstid

Riksjouren är bemannad med Kronofogdens personal efter kontorstid, året runt. Hit ringer framförallt Polisen och Tullverket men också andra myndigheter. Syftet är att snabbt kunna säkra tillgångar hos personer med koppling till organiserad brottslighet. När vi får ett samtal till jouren åker vår medarbetare ut till den plats som anges, till exempel där Polisen har tagit en person i förvar, så att vi kan göra utmätning av tillgångar direkt på plats.

Under 2020 har vi tagit emot 2 589 samtal. Arbetet har resulterat i cirka 7,4 miljoner kronor i utmätta tillgångar, vilket är en ökning med 845 000 kronor jämfört med 2019.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

4 § Kronofogdemyndigheten ska förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.

Kronofogdemyndigheten ska delta i det myndighetsgemensamma arbetet mot den grova och organiserade brottsligheten. Förordning (2020:100).

Återrapporteringskrav regleringsbrev 2020

Bekämpa välfärdsbrott och annan ekonomisk brottslighet

Kronofogdemyndigheten har tillförts tillfälliga medel under 2020–2022 för att stärka bekämpningen av välfärdsbrott och annan ekonomisk brottslighet, bland annat penningtvätt. Kronofogdemyndigheten ska redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att förstärka arbetet med att förhindra och motverka ekonomisk brottslighet samt resultatet av åtgärderna. Vidare ska Kronofogdemyndigheten redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att utveckla samverkan med relevanta statliga och kommunala myndigheter.



Under 2020 har vi deltagit i fler samverkansinsatser med Polisen, Tullverket, Åklagarmyndigheten och andra myndigheter jämfört med tidigare år.

Operation Klöver står modell för fortsatt samverkan

I september 2020 deltog Kronofogden i en bred samverkansinsats i Helsingborg: Operation Klöver. Insatsen leddes av Polisen och fokuserade på den svarta ekonomin med kopplingar till organiserad brottslighet. I operationen deltog även Tullverket, Försäkringskassan, Skatteverket, Arbetsmiljöverket, Räddningstjänsten och Helsingborg stadsförvaltningar. Genom samplanering och koordinering kunde Polisens arbete med fokus på brott kombineras med kommunens arbete med miljö och hälsa, Tullverkets kontroll av inkommande trafik, Försäkringskassans arbete inför eventuella återkrav och Kronofogdens tillgångsundersökningar.

Operationen fick ett stort genomslag hos allmänheten, på plats i Helsingborg och i media. För Kronofogdens del blev resultatet 46 utmätningar till ett värde av 2,6 miljoner kronor. Samverkan blev en framgång bland annat tack vare daglig och gemensam utvärdering och styrning. De deltagande myndigheterna lärde sig av varandra och utvecklade nya metoder som vi kan bygga vidare på. Operationen planeras att stå som modell för fortsatt samverkan.

Tidigare under året deltog Kronofogden i Operation Rimfrost, en satsning mot organiserad brottslighet i samverkan med Polisen och flera andra myndigheter. Operation Rimfrost har genomförts på flera platser i Sverige och Kronofogden har bidragit genom utmätning på plats.

Vi motverkar välfärdsbrott tillsammans med andra

Kronofogden ingår i MUR, Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, ett fördjupat samarbete mot välfärdsbrott där totalt 18 myndigheter deltar. Vi medverkar genom att underrätta berörda myndigheter när vi misstänker missbruk av välfärdssystemet. Vi deltar också i arbetet med att identifiera personer som är felaktigt folkbokförda, och gör en ny undersökning av tillgångar om den nya adressen för en skuldsatt person blir känd.

Kronofogden deltar i Polisens samordningsfunktion för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Vi underrättar Finanspolisen när betalning tas emot i kontanter, om det finns omständigheter som talar för penningtvätt. Under 2020 gjorde vi 65 anmälningar, jämfört med 85 under 2019. Det minskade antalet anmälningar beror på att vi i år tagit emot färre kontanta betalningar.

Ett annat exempel på samverkansinsats är när Kronofogden i augusti 2020 deltog i en gemensam insats i Stockholms skärgård med Kustbevakningen och Polisen. Insatsen gav 800 000 kronor i utmätt gods i form av båtar, vattenskotrar och smycken.

Vi motverkar välfärdsbrott i Kronofogdens löpande verksamhet

Kronofogden arbetar löpande med att utveckla interna kontroller och granskningar för att identifiera försök att utnyttja vår verksamhet för ekonomisk brottslighet, till exempel genom fiktiva skulder. Vi arbetar också med att utveckla våra utredningar och metoder för att hitta tillgångar bland dem som kan men inte vill betala.

Det förekommer att personer och företag lämnar in krav på fiktiva skulder, det vill säga skulder som inte har en grund i ett reellt skuldförhållande. Med stöd av den tillfälliga förstärkningen av myndighetens anslag för att förebygga brottslighet har vi utvecklat vår systematik för att upptäcka fiktiva skulder tidigt i processen. Genom arbetet har vi under året stoppat ogrundade ansökningar om betalningsföreläggande till ett totalt värde av 160 miljoner kronor. Det innebär stärkt rättssäkerhet i processen och att vi har skyddat enskilda personer från de konsekvenser som följer av felaktiga utslag.

Under året har vi utvecklat våra utredningar inför beslut om att inleda skuldsanering, för att med större säkerhet kunna identifiera skulder med koppling till välfärdsbrottslighet. Under



Ett exempel på samverkansinsats är när Kronofogden i augusti 2020 deltog i en gemensam insats i Stockholms skärgård tillsammans med Kustbevakningen och Polisen.

2020 har vi avslagit ansökningar om sanering av sådana skulder till ett totalt värde av 137 miljoner kronor.

Vi har under året haft ett särskilt fokus på misstänkt missbruk av det statliga lönegarantisystemet. I samverkan med andra myndigheter har vi förhindrat 4,2 miljoner kronor från att felaktigt betalas ut som lönegaranti. Arbetet beskrivs närmare i avsnittet om konkurstillsyn.

Kronofogden ansvarar för tillsyn över meddelade näringsförbud. Under 2020 har vi anmält 48 fall av misstänkta överträdelse av näringsförbud till Åklagarmyndigheten, jämfört med 57 fall under 2019.

Arbetet med att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet har också resulterat i 105 betalningssäkringar och 82 bevissäkringar, oftast i samverkan med Skatteverket, samt fyra intrångsundersökningar vid misstanke om utnyttjande av företagshemligheter.

Förstärkningen av anslaget ger effekt

Kronofogdens anslag innehåller 2020 en tillfällig förstärkning för att stärka arbetet mot välfärdsbrott och annan ekonomisk brottslighet. Under året har vi genomfört utökade insatser mot brottslighet till en total kostnad av 23,9 miljoner kronor, insatser som vi annars inte skulle haft ekonomiskt utrymme för. Flera av de åtgärder och resultat som redovisas ovan är en effekt av förstärkningen. Vi har ökat takten och omfattningen både på samverkan och på utvecklingen av vår egen löpande verksamhet. Ett exempel är att vi kunde bidra med mer resurser till operation Klöver och operation Rimfrost.

Kundmötet

Allt fler av Kronofogdens kunder utför sina ärenden digitalt. Förbättrade e-tjänster har bidragit till en förflyttning av kundmötet från telefon till e-tjänster. Kunderna får nu svar på enkla frågor via Mina sidor. Vid mer komplicerade frågor, till exempel oro för privatekonomisk påverkan av covid-19, har vi sett ett fortsatt behov av telefonkontakt. Kundernas väntetid i telefon har ökat under 2020.

Det digitala kundmötet utvecklas

Vår externa webbplats, kronofogden.se, är navet för myndighetens digitala möte med kunderna. Kundernas möjligheter att själva utföra sina ärenden och ta fram information om sina skulder via Mina sidor har förbättrats under året. Under 2020 har tjänsten haft drygt 313 668 unika besökare. Det är en ökning med 45 procent jämfört med 2019. Av besökarna till Mina sidor har 288 258 tittat på sitt skuldsaldo. Tjänsten för ansökan om skuldsanering är också populär med 16 194 besökare under 2020. Under året har vi gett konkursförvaltare möjligheten att använda en uppgraderad tjänst för att lämna in konkurshandlingar. Tjänsten används av en stor andel av landets konkursförvaltare och rekonstruktörer.

Vi har fortsatt att förbättra tillgängligheten på Kronofogdens webbplats med hänsyn till de skärpta tillgänglighetskrav som trädde i kraft i september. Klarspråk är en viktig del i tillgänglighetsarbetet. Vi har arbetat om texter och struktur på webbplatsen med utgångspunkt i undersökningar om kundernas behov. Vi har också förbättrat kundernas möjlighet att göra jämförelser mellan olika kommuner och län med hjälp av statistik som rör Kronofogdens verksamhet. För att möta kundernas oro och frågor om covid-19 har vi löpande uppdaterat webbplatsen med frågor och svar om påverkan på vår verksamhet.

Fler inkassobolag använder filöverföring

Vi har under året gett fler inkassobolag möjlighet att använda vår tjänst för filöverföring, till exempel vid ansökan om betalningsförelägganden. Antalet mål som skickas via filöverföring har ökat från 2 820 346 mål till 2 978 567 mål, en ökning med 6 procent. Tjänsten underlättar för företagen, som slipper göra en ansökan per ärende utan kan samla ihop och skicka flera ärenden samtidigt.

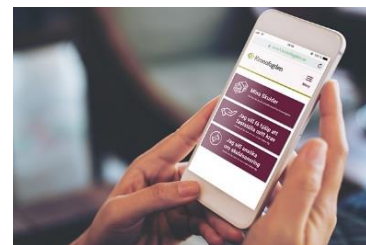
Närvaro i sociala medier sänker trösklar

Under året har vi ökat vår närvaro på Facebook. Genom inlägg och dialog är målet att sänka tröskeln för kunderna att ta kontakt med oss. Vår närvaro i sociala medier bidrar också till att öka förtroendet för Kronofogden och tydliggöra vårt uppdrag. Kunderna kan kontakta oss via chatten (Messenger) för att få svar på allmänna frågor. Antalet personer som följer oss på Facebook har ökat med 25 procent från 2019 och vid årets slut hade vi 9 630 följare.

De Facebookinlägg som fått störst räckvidd har handlat om samverkan med andra myndigheter och arbetet mot organiserad brottslighet. Inlägg om vår verksamhet, exempelvis om handräckning, bedrägerier och vårt förebyggande arbete, har också väckt intresse. Kronofogden finns även på Youtube, framförallt med filmer riktade till unga, liksom på LinkedIn.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

3 § Kronofogdemyndigheten ska tillhandahålla information och god service så att allmänhet och företag har goda förutsättningar för att kunna fatta långsiktiga och hållbara beslut.



Våra kunder har under året fått bättre möjligheter att själva ta fram information om sina skulder via Mina sidor.



313 668

Unika besökare på Mina sidor.



Vår närvaro i sociala medier bidrar till att öka förtroendet för Kronofogden och tydliggöra vårt uppdrag.

TABELL 1. TELEFONSAMTAL OCH E-POSTMEDDELANDE, KUNDSERVICE

	2020	2019	2018
Inkomna kundfrågor till kundservice	1 351 070	1 331 682	1 488 179
- varav telefonsamtal	1 141 045	1 163 189	1 313 729
- varav e-post	210 025	168 493	174 450
Besvarade kundfrågor	1 145 615	1 139 177	1 243 473
- varav telefonsamtal	935 590	970 684	1 069 023
- varav e-post	210 025	168 493	174 450
Andel besvarade telefonsamtal	82 %	83 %	81 %

Fler frågor via e-post och färre per telefon

Kundernas behov av att komma i kontakt med Kronofogden via telefon har minskat under de senaste åren. Jämfört med 2019 är minskningen två procent. Vi bedömer att en anledning till minskningen är att fler använder våra e-tjänster, men vi ser också att många kunder har valt att kontakta oss via e-post. Vi tog emot 210 025 e-postmeddelanden till kundservice under 2020, vilket är 25 procent fler än under 2019. 88 procent av all e-post besvarades inom 24 timmar, jämfört med 83 procent under 2019.

Fler kunder har under året använt sig av vår uppringningsfunktion. En förklaring kan vara att talsvaret utvecklats med en engelskspråkig ingång och att fler kunder nu nås av information om möjligheten att bli uppringd. För kunderna kan det också vara en fördel att inte aktivt behöva vänta i en telefonkö, utan att istället bli uppringd efter en stund. I genomsnitt har vi besvarat 24 500 samtal i månaden där kunderna blir uppringda, jämfört med 18 400 samtal 2019.

Frågor via brev och fax

Under 2020 har det fortfarande varit vanligt att företag skickar in frågor via brev eller fax. Det blev vanligare när dataskyddsförordningen trädde i kraft. Vi hanterade i början av året cirka 7 000 förfrågningar via brev och fax per månad, vilket är mer tidskrävande än när ärenden kommer in via e-post. Under året har vi lyckats minska mängden ärenden som kommer in på detta sätt till cirka 4 000 per månad, bland annat genom dialog med inkassobolagen om våra e-tjänster.

Klarspråk i kundmötet

Vi utvecklar löpande våra webbtexter, brev och blanketter för att bli enklare och mer begripliga, och följer upp effekten med hjälp av användarundersökningar och vår interna kvalitetsuppföljning. Ett exempel är den för 2020 nya e-tjänsten för att ansöka om skuldsanering. En majoritet av användarna anser att den nya tjänsten är enklare och mer begriplig att använda jämfört med den gamla.

Nya e-tjänster

Under 2020 har några helt nya e-tjänster tillkommit och befintliga tjänster har fått nytt utseende och ny funktionalitet:

- Ansökan om skuldsanering (NY)
- Omprövning av skuldsanering (NY)
- Mina inkomster och utgifter
- Konkursförvaltare och rekonstruktörer
- Svar på förfrågan (arbetsgivare, pensionsutbetalare och a-kassor)
- Rapportering av löneutmätning



1 145 615

Antalet besvarade kundfrågor under 2020, varav 935 590 per telefon.

Effektivitet och produktivitet

TABELL 2. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, KUNDSERVICE

	2020	2019	2018
Besvarade samtal och e-postmeddelanden per årsarbetskraft	10 214	9 875	10 673
Verksamhetens kostnader (tkr)*	71 699	71 193	73 548
Verksamhetens intäkter (tkr)*	413	95	99
Kostnad per besvarat samtal och e-postmeddelande (kr)	63	63	59

*Intäkter och kostnader för kundservice har fördelats ut proportionerligt på kärnprocesserna när vi beräknat intäkter och kostnader för dessa.

Bibehållen produktivitet

Under 2020 har vi ökat produktiviteten i kundserviceprocessen, även när stora delar av personalen har arbetat hemifrån. Förändrade arbetssätt och rutiner kring e-post har bidragit till detta, trots att samtalstiden har blivit längre under året. Kostnaden per kundfråga är i nivå med föregående år.

Väntetider

TABELL 3. VÄNTETID, KUNDSERVICE

	2020	2019	2018
Medelväntetid per telefonsamtal (min:sek)	19:11	12:29	12:21
Medelsamtalstid per telefonsamtal (min:sek)	04:21	04:15	03:57
Andel besvarade e-post inom 24 timmar	88 %	83 %	93 %

Längre väntetider i telefon

Kundens medelväntetid i telefon har ökat jämfört med föregående år. I juli uppmätte vi den längsta medelväntetiden i telefon, 27 minuter och 9 sekunder. Den kortaste medelväntetiden uppmättes i november med 9 minuter och 28 sekunder.

Kundernas väntetid har påverkats av att den genomsnittliga samtalstiden ökat med sex sekunder jämfört med föregående år. När enklare skuldsaldofrågor nu kan besvaras via Mina sidor, utgörs en större del av samtalen av mer komplicerade frågor som tar längre tid att besvara. Många kunder har även varit oroliga för sin ekonomi på grund av covid-19, vilket gjort att de behöver mer stöd i samtalen. Även små förändringar av samtalstiden får stort genomslag på väntetiden på grund av den stora mängden samtal.

Något som slutligen också bidragit till längre uppmätta väntetider i telefon är att fler kunder använder uppringningsfunktionen. Kunden behåller sin plats i kön även när vi ringer upp, så tiden från att kunden ringer tills att samtalet är avslutat kan då bli längre.



19 min 11 sek

Kundens medelväntetid i telefon.

Kvalitet

TABELL 4. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, KUNDSERVICE

	2020	2019	2018
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell	Väl godkänt	Väl godkänt (B)	Väl godkänt (B)

Kvaliteten i samtalen är fortfarande väl godkänd

Under 2020 har vi följt upp kvaliteten i kundmötet i telefon genom medlyssning av 150 samtal. Den samlade bedömningen av kvaliteten var väl godkänd i 77 procent av samtalen, vilket är i nivå med 76 procent föregående år. De vanligaste förbättringsområdena var användning av klarspråk och tydlig dokumentation.

Nöjdare kund i kundmötet

Vartannat år genomför Kronofogden en kundundersökning för att få veta vad vi kan förbättra. Resultatet av 2019-års mätning färdigställdes 2020 och visar att två av tre är nöjda med vårt bemötande och vår hantering av ärenden. Vårt samlade nöjd-kund-index-värde (NKI) uppgår enligt undersökningen till 67. Resultatet följer samma trend som 2017 och 2015 då indexvärdet var 66. Vi analyserar resultatet och använder det som ett underlag i vårt utvecklingsarbete.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, KUNDMÖTET

Kronofogden bedömer att resultatet för kundmötet under 2020 har varit bra men kan förbättras. Årets bedömning avser kundmötet som helhet, till skillnad från föregående år då bedömningen var avgränsad till kundserviceprocessen.

Vi har gjort fler e-tjänster tillgängliga, och kundernas möjligheter att själva utföra sina ärenden och ta fram information om sina skulder via Mina sidor har förbättrats. Vi har anpassat verksamheten efter pandemin och ökat produktiviteten. Kvaliteten i telefonsamtalen är fortsatt god. Förbättringsområdet är främst kundernas väntetid i telefon, som har varit för lång och ökat.

Summarisk process

Något fler kunder har ansökt om betalningsföreläggande under 2020, men vi har ännu inte sett något stort inflöde av ärenden till följd av covid-19. Antalet avslutade ärenden har samtidigt ökat kraftigt, då vi har hanterat en stor mängd ärenden som kom in 2019. Produktionsökningen gjorde vi möjlig genom att fördela om resurser i Kronofogdens verksamhet. Trots det ökade kundernas väntetider kraftigt 2020. Genom årets produktionsförstärkning har vi lagt grunden för att minska väntetiderna, men vid utgången av året finns fortfarande stora ärendemängder med långa väntetider.

Vi handlägger krav på betalning och handräckning

TABELL 5. INKOMNA OCH AVSLUTADE MÅL I SUMMARISK PROCESS

	2020	2019	2018
Inkomna mål	1 370 754	1 334 352	1 341 746
Avslutade mål	1 405 932	1 204 930	1 310 647

Vi har avslutat fler mål genom en stor förstärkningsinsats

I likhet med de senaste två åren har allt fler fordringsägare valt att vända sig till oss för att få sina krav fastställda. 2020 lämnade kunderna in 1 370 754 mål. Det är en ökning med tre procent jämfört med 2019 och 2 procent fler än 2018. Antalet inkomna mål under året bedöms inte ha påverkats av effekter från covid-19.

Mål som registreras manuellt minskade med åtta procent till cirka 205 000 mål. Den ökade automatiseringen beror bland annat på att antalet mål som kommer in via filöverföring har ökat.

Antalet avslutade mål var drygt 200 000 fler än 2019, en ökning med 17 procent. Den kraftigt ökade produktionen gjorde vi möjlig genom en stor förstärkningsinsats, där vi fördelade om resurser från andra delar av myndigheten till den summariska processen. Totalt ökade antalet arbetade timmar i processen med cirka 62 000, en ökning med 13 procent och motsvarande cirka 35 årsarbetskrafter. Förstärkningsinsatsen var nödvändig för att kompensera för ett lägre antal avslutade mål 2019. Det gjorde att vi påbörjade 2020 med ett stort antal mål som väntade på handläggning. Läs mer i stycket om väntetider nedan.

Vid utgången av året finns fortfarande stora ärendemängder som väntar på handläggning, till exempel avseende kompletteringar och särskild delgivning till juridisk person.

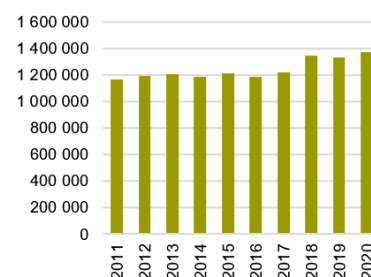
Fortsatt vanligt med återkallade mål

Andelen mål som har återkallats under året uppgår till 44 procent, vilket är i nivå med 2019. Orsaken till att mål återkallas är vanligtvis att den som bett om vår hjälp med att fastställa ett krav har fått betalt eller nått en uppgörelse med den som kravet riktar sig mot. En ansökan om betalningsföreläggande till Kronofogden har ofta i sig en aktiverande verkan på kunden, vilket innebär att vi ser en viss andel återkallelser före utslag som naturlig.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

1 § Kronofogdemyndighetens huvudsakliga uppgifter är indrivning, verkställighet, betalningsföreläggande och handräckning, skuldsanering samt tillsyn i konkurs.

Diagram 2. Antal inkomna mål, summarisk process 2011–2020



Betalningsförelägganden är den vanligaste måltypen

98 procent av alla ansökningar i den summariska processen rör betalningsföreläggande. Det innebär att någon vill att vi fastställer ett krav på betalning. Ansökningarna handlar bland annat om fordringar för telekom- och energirelaterade tjänster, fordringar från banker och finansbolag samt obetalda avgifter till Trafikförsäkringsföreningen.

Därutöver har vi fått in 31 073 ansökningar om vanlig handräckning, varav 93 procent rör vräkning. Antalet ansökningar om vanlig handräckning ökade med 7 procent jämfört med 2019.

Övriga måltyper är betalningsfastställelse i pant, det vill säga fordringar där panträtt finns i fastigheter, samt särskild handräckning som till exempel kan handla om att en hyresvärd vill få tillgång till en lägenhet. Under 2020 har det kommit in totalt 2 841 sådana mål vilket är en ökning med 15 procent jämfört med 2019.

Personer mellan 26 och 34 år får flest krav

De flesta av målen riktar sig mot fysiska personer. Endast 12 procent av målen har en juridisk person som svarande. I 25 procent av ansökningarna mot fysiska personer är beloppet 500 kronor eller lägre. Vi ser samtidigt en ökning av krav på mellan 100 000 och 500 000 kronor. Det rör sig om skulder utan säkerhet, och bakom ökningen står banker, kreditföretag och bolag som köper förfallna skulder.

Av de fysiska personer som kraven riktar sig mot är 43 procent kvinnor och 57 procent män. Fördelningen mellan kvinnor och män har i stort sett varit oförändrad de senaste åren.

Den största gruppen med krav på betalning återfinns i åldersgruppen 26–34 år följt av åldersgruppen 35–44 år. Även här har det sett likadant ut de senaste åren.

Delgivningsverksamheten har utvecklats för att minska väntetiderna

Vi har delgivit 753 185 mål i den summariska processen under året, vilket innebär en ökning med åtta procent jämfört med 2019.

49 procent av kunderna svarar på vårt första delgivningsförsök som är genom brev. Vi har under året genomfört insatser för att snabbare komma i kontakt med svaranden och därmed minska väntetiden. Ett exempel är sociala medier-kampanjen #öppnaposten som syftar till att ge relevant information om delgivning och hur mottagaren själv kan agera.

När vi inte får bekräftelse på delgivning per post från svaranden går ärendet vidare i processen. Under 2020 har vi vidareutvecklat arbetssätt för att kunna delge fler svarande så snabbt som möjligt. Vi kontakter oftare svaranden genom telefonsamtal och sms, och under året har vi bekräftat delgivning i 131 000 mål genom telefon istället för brev. Härigenom ökar vår kapacitet att delge samtidigt som ledtiderna kortas. Telefon- och sms-bekräftelse har även hjälpt oss att minimera risken för smittspridning av covid-19.

Vi har fortsatt arbetet med att anpassa delgivningen till kundernas behov. Det har bland annat inneburit att vi arbetar kvällstid för att nå och delge svarande under tider då fler är tillgängliga. Under året har också förberedelser genomförts för fortsatt vidareutveckling av verksamheten. Det innebär till exempel att vi tar fram tekniska förutsättningar för digital delgivning.



Vi har delgivit 753 185 mål under året, vilket är en ökning med åtta procent jämfört med 2019.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 6. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, SUMMARISK PROCESS

	2020	2019	2018
Avslutade mål per årsarbetskraft	4 696	4 540	4 902
Intäkter av anslag (tkr)	355 914	320 463	322 539
Övriga intäkter (tkr)	2 958	3 788	4 690
Intäkter av ansökningsavgifter (tkr). Disponeras ej av myndigheten	437 876	397 158	401 402
Kostnader (tkr)	358 872	324 252	327 229
Kostnad per avslutat mål (kr)	254	269	250

Oförändrad produktivitet

Produktiviteten har ökat med tre procent jämfört med 2019, vilket huvudsakligen beror på att fler mål har kommit in. Eftersom de flesta mål hanteras maskinellt ökar produktiviteten när vi får in fler mål, då de tidskrävande manuella målen fördelas på en större mängd.

Produktiviteten är dock lägre än 2018, vilket förklaras av att ett stort antal icke ordinarie medarbetare har arbetat i den summariska processen under en förstärkningsinsats 2020. I den ordinarie manuella handläggningen bedömer vi produktiviteten som likvärdig mellan åren.

Kostnaden per avslutat mål har minskat med sex procent.

Väntetider

TABELL 7. VÄNTETID, SUMMARISK PROCESS

	2020	2019	2018
Antal dagar från ansökan till utslag*	123	74	67
Antal dagar från ansökan till beslut*	180	113	107
Andel avslutade mål inom 2 mån.	48 %	66 %	69 %
Andel avslutade mål inom 4 mån.	69 %	88 %	89 %

*Ett mål avslutas efter att vi meddelar utslag eller beslut. Vi meddelar utslag när svaranden har blivit delgiven och inte bestrider kravet. Beslut fattar vi i övriga fall, till exempel när den svarande bestridit kravet eller inte kunnat nås för delgivning.

Betydligt längre väntetider på utslag och beslut

Kundernas väntetider i den summariska processen har ökat kraftigt under året, från 74 dagar från ansökan till utslag i genomsnitt 2019 till 123 dagar 2020.

Orsaken står att finna i slutet av 2019 då vi driftsatte ett helt nytt it-stöd för den summariska processen. Ersättningen var nödvändig för att på lång sikt effektivisera myndighetens verksamhet och erbjuda våra kunder fler moderna digitala tjänster. Driftsättningen medförde en rad förberedelser och ett tillfälligt produktionsbortfall för att säkerställa systemets funktionalitet och för att införa och etablera nya arbetssätt. Det gjorde att väntetiderna ökade kraftigt redan under andra halvan av 2019, och att många mål som kom in till myndigheten 2019 kunde handläggas först 2020. I januari 2020 var väntetiden i genomsnitt 121 dagar.

Genom den förstärkningsinsats som vi beskrev i stycket om inkomna och avslutade mål har vi förhindrat väntetiderna från att fortsätta öka kraftigt från januari, och lagt grunden för att kunna minska dem 2021. Längre väntetider har dock en självförstärkande effekt, då mål kompletteras och uppgifter ändras eller blir inaktuella. I december 2020 var väntetiden i genomsnitt 137 dagar.

Kvalitet

TABELL 8. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, SUMMARISK PROCESS

	2020	2019	2018
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell	Väl godkänt	Väl godkänt (B)	Väl godkänt (B)

Väl godkänd kvalitet i handläggningen trots långa väntetider

I den årliga kvalitetsuppföljningen har vi granskat kvaliteten i 300 mål. Den samlade bedömningen av kvaliteten var väl godkänd i 74 procent av målen, jämfört med 89 procent föregående år. Försämringen avser framför allt väntetider, där det fanns klara brister. Endast 23 av 300 mål (åtta procent) hanterades inom vår målsättning på max 30 dagar från inkommen ansökan till avslutat mål.

Resultatet för övriga kvalitetskriterier var väl godkänt. Vår samlade bedömning av kvaliteten blir därför också väl godkänt, trots de långa väntetiderna. Väntetiderna tas upp som ett förbättringsområde i avsnittet om intern styrning och kontroll.

Situationen med stora ärendemängder och ett stort antal icke ordinarie medarbetare i den summariska processen under året har i vissa fall påverkat kvaliteten negativt, även om kvalitetsuppföljningen visar att kvaliteten som helhet var väl godkänd.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, SUMMARISK PROCESS

Kronofogden bedömer att resultatet för den summariska processen under 2020 måste förbättras.

Förbättringsområdet är främst kundernas väntetid, som har varit för lång och ökat kraftigt. För att minska väntetiden har vi under året stärkt upp verksamheten med medarbetare från andra delar av myndigheten. På det sättet har vi avslutat fler mål, vilket är en förutsättning för att minska väntetiderna i framtiden. Vi har även arbetat med att förbättra kvaliteten. Produktiviteten har ökat marginellt under året.

Verkställighet och indrivning

Antalet ärenden till verkställighet och indrivning har ökat något 2020, främst för att många ärenden från den summariska processen har gått vidare till verkställighet. Ökningen av ärendemängden är således inte en effekt av covid-19. Det totala indrivna beloppet har minskat till följd av att många har beviljats anstånd med inbetalning av skatt under pandemin. Antalet vräkningar har också minskat till följd av att både Kronofogden och hyresvärdarna har tagit hänsyn till pandemin. Vi har gjort fortsatta framsteg i hanteringen av in- och utbetalningar, där väntetiderna nu är korta och andelen fel är mycket låg.

Vi verkställer allmänna och enskilda mål

TABELL 9. INKOMNA OCH AVSLUTADE MÅL, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2020	2019	2018
Totalt antal inkomna mål	2 069 465	1 958 255	2 241 052
- varav allmänna mål	1 295 732	1 272 080	1 509 902
- varav enskilda mål*	773 733	686 175	731 150
Totalt antal avslutade mål	2 322 893	2 349 592	2 337 806
- varav allmänna mål	1 660 300	1 663 671	1 669 061
- varav enskilda mål	662 593	685 921	668 745
Totalt antal fullbetalda mål**	1 183 578	1 282 250	1 264 709
- varav allmänna mål	952 516	1 036 408	1 036 469
- varav enskilda mål	231 062	245 842	228 240

* Inkomna enskilda mål har justerats upp 2019 och 2018 med 4 procent respektive 3 procent jämfört med årsredovisningen 2019. Orsaken är att enskilda mål som avvisades eller avskrevs innan krav skickades ut inte kom med i uppföljningen på grund av ett nytt verksamhetssystem under dessa år.

** Fullbetalda mål ingår som en del i avslutade mål.

Många mål för verkställighet inkom till myndigheten 2019

Kronofogden handlägger allmänna mål, vilket är skulder till stat, kommun och regioner, samt enskilda mål, det vill säga skulder till privatpersoner och företag. Antalet allmänna mål har under 2020 ökat med två procent. Det är ett trendbrott jämfört med 2019 då vi hade den lägsta volymen på tio år. Antalet enskilda mål har ökat med 13 procent jämfört med 2019.

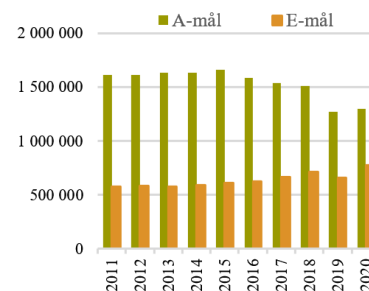
Det minskade antalet allmänna mål 2019 berodde huvudsakligen på att tv-avgiften avskaffades. Ökningen av allmänna mål 2020 orsakades huvudsakligen av en ny vägtrafikregisteravgift. Den främsta orsaken till ökningen av enskilda mål är att den summariska processen har kommit ikapp med att hantera ansökningar som inkom 2019, och att många av dessa då har gått vidare till verkställighet. Ökningen av ärendemängden är således inte en effekt av covid-19.

Vi avslutade ungefär lika många allmänna mål och något färre enskilda mål under 2020 som under 2019.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

1 § Kronofogdemyndighetens huvudsakliga uppgifter är **indrivning, verkställighet, betalningsföreläggande och handräckning, skuldsanering** samt tillsyn i konkurs.

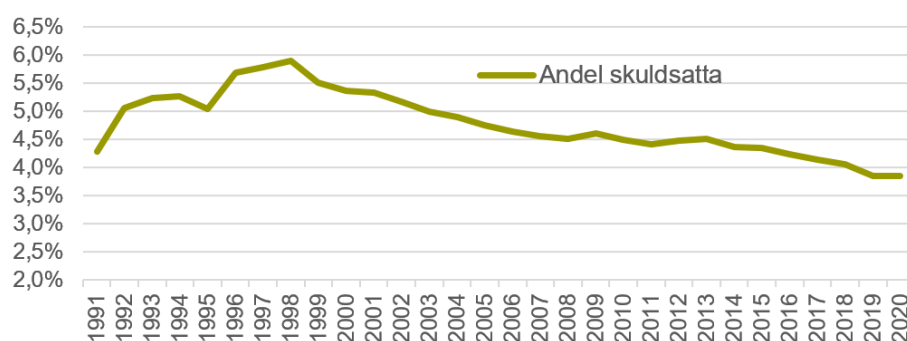
Diagram 3. Antal inkomna allmänna och enskilda mål, 2011–2020



Andelen personer med skulder har ökat men är fortsatt på historiskt låg nivå

Vid utgången av 2020 hade 464 063 företag och privatpersoner skulder registrerade hos Kronofogden, ungefär lika många som 2019.

Antalet personer med skulder registrerade hos Kronofogden har legat på en stabil nivå, strax under 500 000 de senaste tio åren. Samtidigt har Sveriges befolkning ökat. Det innebär att andelen personer med skulder har minskat över tid och fortsatt ligger på en historiskt låg nivå: 3,8 procent av befolkningen. Att fler beviljats skuldsanering har bidragit till den utvecklingen.



Figur 3: Andel personer som har skulder registrerade hos Kronofogden (fysiska personer) åren 1990–2020

Fler män än kvinnor har skulder

Bland de privatpersoner som har skulder registrerade hos Kronofogden är två av tre män. Män har också fler skulder till stat, kommun och regioner, med undantag för studiemedelsavgifter. Störst överrepresentation av män är det avseende obetalda böter och skulder till Brottsofferfonden.

Den största gruppen skuldsatta hos Kronofogden återfinns i åldersgruppen 35–44 år och den näst största åldersgruppen är 45–54 år.

Utmätning av lön och annan egendom

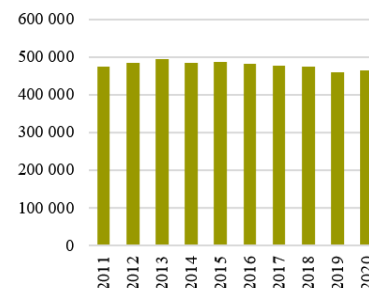
TABELL 10. VERKSTÄLLIGHETSÅTGÄRDER OCH INDRIVET BELOPP (MILJARDER KRONOR)

	2020	2019	2018
Antalet nya beslut om löneutmätning	127 718	126 210	122 011
Pågående löneutmättningsbeslut	108 177	107 277	109 692
Antal beslut om utmätning	92 944	92 618	90 331
Avslutade tillgångsundersökningar	215 090	205 626	222 956
Totalt indrivet belopp	12,26	12,99	11,91
- varav indrivet belopp allmänna mål	5,77	6,89	6,13
- varav indrivet belopp enskilda mål	6,48	6,09	5,78

Vi har drivit in 12,3 miljarder kronor

Vi driver in skulder genom utmätning av lön och annan egendom. Indrivet belopp har minskat med 731 miljoner kronor under 2020, vilket motsvarar sex procent. Totalt har vi drivit in 12,3 miljarder kronor. Det indrivna beloppet för enskilda mål har ökat med cirka 400 miljoner kronor jämfört med 2019. Det indrivna beloppet för allmänna mål har däremot minskat, framför allt gällande skatteskulder. Minskningen beror på möjligheten att ansöka

Diagram 4. Antal gäldenärer med skuld i Kronofogdens indrivningsdatabas, 2011–2020



12,3 miljarder

Totalt indrivet belopp 2020.

om anstånd med inbetalningar av skatt, som var en av de beslutade åtgärderna för att mildra de ekonomiska konsekvenserna av covid-19.

Löneutmätning är den åtgärd som genererar mest pengar till dem som ska ha betalt i enskilda mål. Under 2020 har både nya beslut om löneutmätning och pågående löneutmättningsbeslut ökat. Antalet beslut om utmätning av annan egendom än lön var i nivå med 2019. Utmätning av pengar på bankkonton är vanligast.

Vi har under året säkrat 3,6 miljarder kronor genom kvarstad i mål relaterade till brottslighet, det vill säga tagit egendom som säkerhet för en viss skuld i avvaktan på dom. Det motsvarar 56 procent av det belopp som yrkats av borgenärer. Motsvarande belopp för 2019 var 222 miljoner kronor, eller 21 procent av yrkat belopp. Skillnaden mellan åren beror på ett enskilt ovanligt stort mål. Vidare har vi säkrat 145 miljoner kronor i betalningssäkringar, vilket motsvarar 62 procent av yrkat belopp. Motsvarande belopp 2019 var 135 miljoner kronor, eller 64 procent.

Försäljning av utmätt egendom

TABELL 11. INKOMNA OCH AVSLUTADE FÖRSÄLJNINGÄRENDE

	2020	2019	2018
Inkomna fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden	2 317	2 677	2 855
Avslutade fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden	2 595	2 797	2 583
Antal sålda fastigheter och bostadsrätter	808	866	718
Andel sålda fastigheter/bostadsrätter i förhållande till inkomna	35 %	32 %	25 %
Antalet sålda objekt genom nätauktion	6 451	6 212	5 705

Färre fastighets- och bostadsrättsförsäljningar

Antalet fastighets- och bostadsrättsförsäljningar har befunnit sig i en nedåtgående trend de senaste tio åren, även om de ökade något 2018. Under 2019 minskade antalet ärenden igen och under 2020 har minskningen fortsatt med 13 procent jämfört med 2019. Rekordlåga räntor, tillfälliga lättnader i amorteringskravet, övriga ekonomiska stödåtgärder till följd av covid-19 samt återhållsamhet i konsumtion gör sannolikt att bostadsägare haft relativt goda ekonomiska marginaler 2020.

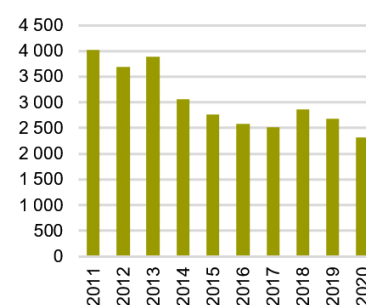
Mer betalt inom lösöreförsäljningen

Kronofogden har under 2020 sålt fyra procent fler objekt på nätauktion jämfört med 2019. Totalt har försäljningarna gett 90,8 miljoner kronor, vilket är en ökning med 2,2 miljoner kronor jämfört med 2019.

Vi har under året arbetat med att förbättra vår träffsäkerhet i utmätningar. Vi utmäter den egendom som går att sälja och som gör minst skada för den enskilda. Personbil och lätt lastbil är de egendomsstyper som inbringar mest pengar vid försäljning. De har under året stått för 45 procent av köpeskillingen på våra nätauktioner, 40,8 miljoner kronor. Vi har också sålt smycken och accessoarer, såsom klockor och väskor, för 10,7 miljoner kronor.

Kronofogden lanserade i juni 2020 Swish som betalningsalternativ vid köp av lösöre. Betalningsalternativet har snabbt blivit populärt och står sedan införandet för 55 procent av alla betalningar av lösöre.

Diagram 5. Antal inkomna fastighets- och bostadsrättsförsäljningar, 2011–2020



Vräkningar och handräckningar

TABELL 12. VRÄKNINGAR, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2020	2019	2018
Inkomna ansökningar om vräkning	6 102	5 752	6 017
Verkställda vräkningar	2 209	2 506	2 154
Barn berörda av verkställd vräkning	449	467	448

Färre vräkningar till följd av covid-19

Något fler ansökningar om vräkning gick till verkställighet i år jämfört med 2019. Däremot minskade antalet verkställda vräkningar med tolv procent jämfört med 2019. Kronofogden har till följd av covid-19 beviljat fler anstånd med vräkningar under 2020 än året innan. Vi har också försökt undvika förrättningar hos riskgrupper och skjutit fram planerade förrättningar på grund av pandemin. Därtill har det förekommit att hyresvärdar har tagit hänsyn till covid-19 och dess effekter i samband med att vräkningar ska verkställas.

Vräkningar där barn är inblandade ställer särskilt höga krav på oss som myndighet. Under 2020 blev barnkonventionen svensk lag, vilket ytterligare förstärker vikten av att se till barnens bästa. Antalet barn som har berörts av vräkning har minskat med fyra procent under 2020 jämfört med 2019.

Internationell verkställighet

TABELL 13. INDRIVNING TILL OCH FRÅN UTLÄNDSKA STATER

	2020	2019	2018
Inkomna mål från utländska stater	3 184	2 955	2 282
Skickade mål till utländska stater	2 193	2 402	2 101
Indrivet belopp utländska mål (mnkr kronor)	34,0	31,8	21,9

Kronofogden har fått in ett ökat antal mål från utländska stater under flera år. Under 2020 ökade antalet med åtta procent jämfört med 2019. Antalet mål som Kronofogden skickade till utländska stater minskade med åtta procent.

Kronofogden har förberett sig för Brexit bland annat genom utbildningar och uppdatering av styrande dokument. Trots att Storbritannien lämnat EU, kommer internationell verkställighet mellan Sverige och Storbritannien att fortsätta under några år.

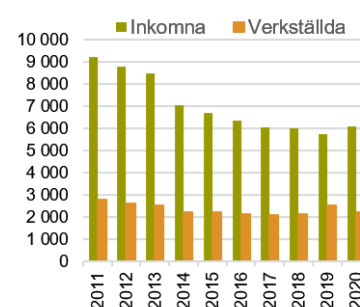
Förbättrad hantering av in- och utbetalade medel

Kronofogden hanterar en stor mängd inbetalningar, cirka 275 000 varje månad. Inbetalningarna består av medel som vi drivit in genom utmätning och av inbetalningar direkt från gäldenären.

Kunderna får sina pengar snabbare

Den genomsnittliga väntetiden för manuella utbetalningar har minskat avsevärt, från närmare sju dagar 2018 till tre dagar under 2019. 2020 ligger snittet på strax under två dagar.

Diagram 6. Antal inkomna och verkställda vräkningar, 2011–2020



Hög kvalitet i arbetet

Under 2020 har Kronofogden hanterat cirka 3,3 miljoner inkomna betalningar, varav cirka 350 000 har hanterats manuellt. Det har förekommit fel i 167 av samtliga ärenden, varav 18 procent är maskinella fel och 82 procent är misstag i vår handläggning. Andelen fel är mycket låg, mindre än 0,5 promille av samtliga manuellt hanterade ärenden.

Kronofogden arbetar löpande för en hållbar, effektiv och rättssäker hantering av in- och utbetalningar. Vi har ett systematiskt arbetssätt för att redovisa rätt och förhindra och följa upp felaktiga utbetalningar. Vi har kartlagt flödet av betalningar och förbättrat vår handläggning. En allt större andel av våra betalningar är automatiska jämfört med tidigare år och vi gör återkommande dagliga kontroller. De manuella felen i handläggningen har minskat jämfört med 2019. Detta beror bland annat på att de felaktiga betalningarna följs upp kontinuerligt och att åtgärder vidtas för att förbättra arbetssätten och återkoppla felaktig hantering för att skapa ett lärande.

En felaktig betalning kan innebära att en annan person än den avsedda har fått pengarna, eller att pengarna har reglerats mot fel skuld. När vi upptäcker en felaktig betalning är vår åtgärd i första hand att omgående göra en korrekt betalning och reglera rätt skuld, för att minimera den negativa konsekvensen för kunderna. Därefter återkräver vi det felaktigt utbetalda beloppet. Sammantaget under året har 1 033 266 kronor betalats ut felaktigt, varav 850 690 kronor hittills har återbetalats till Kronofogden.

De vanligaste orsakerna till en felaktig utbetalning är att betalningen maskinellt har kopplats till fel person eller ärende, att felregistrering har skett när målet kom in eller att pengar har betalats ut trots att utmättningsbeslutet har ändrats. Inga större incidenter med felaktiga betalningar som följd har inträffat under året.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 14. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2020	2019	2018
Avslutade mål per årsarbetskraft*	4 813	4 555	4 559
Intäkter av anslag (tkr)	1 343 415	1 361 610	1 292 822
Övriga intäkter (tkr)	19 717	26 842	27 975
Intäkter av grundavgifter m.m. (tkr). Disponeras ej av myndigheten	1 081 512	1 018 089	983 699
Kostnader (tkr)	1 364 849	1 386 909	1 322 522
Kostnad per avslutat mål (kr)*	783	767	733

* Vid kostnadsberäkningen per avslutat mål undantas preskriberade allmänna mål. Det innebär att avslutade allmänna och enskilda mål i tabell 9 inte kan ställas mot kostnaden ovan för att beräkna kostnaden per avslutat mål.

Vi har avslutat fler mål per årsarbetskraft

Vi har under 2020 avslutat sex procent fler mål om verkställighet per årsarbetskraft jämfört med 2019. Ökad produktivitet är ett resultat av förbättringsarbete under året. Vi har fortsatt att effektivisera och standardisera våra processer och att kontrollera att vi arbetar på ett enhetligt sätt. Kostnaden per avslutat mål har ökat med två procent.

Återrapporteringskrav regleringsbrev 2020

Medelshantering

Kronofogdemyndigheten ska ha en långsiktigt effektiv, rättssäker och hållbar hantering av in- och utbetalning av medel. Myndigheten ska redovisa handläggningstiderna, vilka fel som förekommer, i vilken omfattning de förekommer och vilka konsekvenser de medför. Myndigheten ska även beskriva hur felen åtgärdas och förebyggs.

Väntetider

TABELL 15. VÄNTETID, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2020	2019	2018
Andel gäldenärer utredda inom 9 mån.	98 %	98 %	97 %
Andel förstagångsgäldenärer handlagda inom 3 mån.	89 %	96 %	95 %
Andel första försäljningsförsök av fastigheter inom 4 mån.	66 %	55 %	62 %
Andel första försäljningsförsök av lös egendom inom 2 mån.	52 %	43 %	41 %

Utredning av tillgångar inom nio månader

I 98 procent av ärendena har vi gjort en utredning av tillgångar hos personer med skulder registrerade hos Kronofogden inom nio månader. Tiden är beräknad från det att målet kom in för verkställighet eller från att en tidigare utredning inte längre är giltig, fram till dess att vi genomfört en ny utredning. I de flesta fall är dock utredningstiden kortare än nio månader.

I de fall vi inte genomfört en utredning inom nio månader beror det vanligtvis på att vi utreder komplicerade tillgångsförhållanden, till exempel försäljning av fastigheter eller att en rättslig prövning pågår.

Vi arbetar särskilt skyndsamt för att säkra betalning till den som ska ha betalt från en förstagångsgäldenär (den som får en skuld registrerad hos Kronofogden för första gången). Vi har handlagt 89 procent av sådana ärenden inom tre månader, en minskning med sju procentenheter jämfört med 2019.

Minskad väntetid för försäljning

I 66 procent av fastighetsärendena har vi gjort ett första försäljningsförsök inom fyra månader. Det är en förbättring jämfört med 2019 när samma siffra var 55 procent. När det gäller försäljning av lös egendom har vi gjort ett första försäljningsförsök inom två månader i 52 procent av ärendena, vilket är något bättre än förra årets 43 procent. Insatser under 2019 i form av ökad bemanning och en effektivisering av försäljningsarbetet har haft effekt. Under 2020 har vi haft en tätare uppföljning av ärenden i vår dagliga styrning av produktionen.

Kvalitet

TABELL 16. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2020	2019	2018
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell	Godkänt, men kan förbättras	Väl godkänt (B)	Godkänt, men kan förbättras (C)

Förbättringsbehov avseende kvaliteten i verkställighetsärenden

I den årliga kvalitetsuppföljningen har vi granskat kvaliteten i 175 ärenden. Den samlade bedömningen av kvaliteten var väl godkänd i endast 37 procent av ärendena, jämfört med 51 procent föregående år. Försämringen avser framför allt efterlevnad av interna styrdokument. Vår samlade bedömning av kvaliteten blir godkänt men kan förbättras, eftersom det i flera ärenden fanns brister som rörde mer än ett kvalitetskriterium.

Förbättringsområden och brister var vanligast i efterlevnaden av styrdokument och tydlig dokumentation, och för fastighetsärenden även i den rättsliga kvaliteten. Bristerna var i de flesta fall inte av allvarlig karaktär. Vi behöver trots detta vidta åtgärder.

Endast 47 av 175 ärenden (27 procent) bedömdes ha följt interna styrdokument fullt ut. Det var vanligt med avvikelser från den nyligen införda handledningen om enhetlig uppstart av ärenden. Vi tar med oss den lärdomen inför implementering av nya rutiner i framtiden. Förbättringsbehov som rörde dokumentation av uppstart och dokumentation av fastighetutredningar var också vanliga.

I årsredovisningen 2019 beskrev vi brister i kvaliteten vid vräkningar. Endast tre procent av de då granskade ärendena var väl godkända. Efter åtgärder har andelen väl godkända ärenden ökat till 44 procent. Arbetet med att förbättra kvaliteten behöver fortsätta.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

Kronofogden bedömer att resultatet för verkställighet och indrivning under 2020 har varit bra men kan förbättras.

Indrivet belopp har minskat till följd av pandemin. Produktiviteten har ökat något tack vare mer enhetliga arbetssätt. Väntetider och kvalitet i hanteringen av medel har fortsatt att förbättras och har stabilt goda resultat. Väntetiderna i verkställigheten har i övrigt varit oförändrade. Förbättringsområdet är främst kvaliteten i handläggningen av indrivningsärenden, särskilt fastighetsärenden.

Skuldsanering

Antalet skuldsatta som ansökt om skuldsanering har fortsatt att öka kraftigt under 2020. Störst har ökningen varit bland unga vuxna. Vår nya e-tjänst för ansökan om skuldsanering är en bidragande orsak. Det enklare sättet att ansöka har samtidigt gjort att fler sökande får avslag på grund av att de inte är berättigade till skuldsanering. Produktiviteten inom skuldsanering har fortsatt att öka genom standardiserade arbetsätt, och vi har därigenom fortsatt att minska kundernas väntetider trots den stora ärendemängden.

Vi handlägger ansökningar om skuldsanering

TABELL 17. INKOMNA OCH AVSLUTADE ÄRENDEN, SKULDSANERING

	2020	2019	2018
Totalt antal inkomna ärenden	39 235	28 963	24 868
- varav skuldsaneringsärenden	30 555	21 603	18 237
- varav omprövningar	8 680	7 360	6 631
Totalt antal avslutade ärenden	35 622	30 075	25 523
Avslutade skuldsaneringsärenden	27 724	23 419	18 471
- varav beviljade skuldsaneringar	12 010	12 250	10 752
- varav avslag/avvisningar/avskrivningar	15 714	11 169	7 720
Avslutade omprövningar	8 578	6 656	7 052
- varav beslut om ändring	2 992	2 257	1 920
- varav beslut att upphäva	323	284	243
- varav avslagna/avvisade/avskrivna ansökningar om omprövning	3 460	2 873	3 171
- varav avslut genom samordnad handläggning*	1 803	1 242	1 718

* En pågående skuldsanering kan vara föremål för flera ärenden om omprövning samtidigt. Detta hanterar vi genom så kallad samordnad handläggning. Då fattas endast ett beslut om omprövning, resterande omprövningar avslutas utan att registreras som beslut.

Fortsatt stor ökning av ansökningar om skuldsanering

Antalet nya ansökningar om skuldsanering fortsätter att öka. Under 2020 är ökningen 41 procent jämfört med föregående år. Det är den största årliga ökningen sedan lagstiftningen om ett förenklat förfarande infördes 2016. En stor förklaring till det ökade inflödet är vår nya e-tjänst för att ansöka om skuldsanering. Den har gjort det enklare för många att ansöka. Åldersgruppen under 35 år står för en stor del av ökningen. I slutet av 2020 har ungefär 51 000 personer en pågående skuldsanering. Det är cirka 6 000 personer fler än förra året.

Totalt sett kommer de flesta ansökningarna om skuldsanering från kunder i åldersgruppen 35–44 år, följt av åldersgruppen 26–34 år.

Av de kunder som har fått sin ansökan handlagd under året, har 43 procent blivit beviljade skuldsanering. Det är en minskning med nio procentenheter jämfört med föregående år. Att en lägre andel beviljas förklaras av att många unga sökande inte uppfyller kriterierna för att få skuldsanering och därför får avslag på sin ansökan.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

1 § Kronofogdemyndighetens huvudsakliga uppgifter är indrivning, verkställighet, betalningsföreläggande och handräckning, **skuldsanering** samt tillsyn i konkurs.

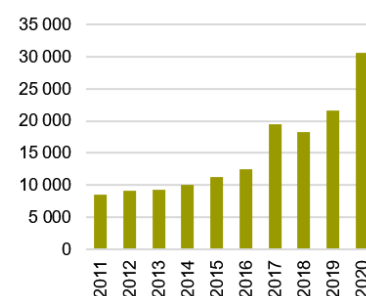
2 § Kronofogdemyndigheten ska verka för att en god betalningsvilja upprätthålls i samhället och att överskuldssättning motverkas.



41 %

Så mycket har antalet nya ansökningar om skuldsanering ökat.

Diagram 7. Antal inkomna ansökningar om skuldsanering, 2011–2020



De kunder som beviljades skuldsanering 2020 hade totala skulder på 9,7 miljarder kronor som omfattades av besluten. Besluten innebar att skulder på 8,4 miljarder kronor eller 87 procent av skulderna sanerades bort direkt vid beslutstillfället. Återstående 1,3 miljarder kronor ska betalas av under den femåriga skuldsaneringsperioden.

Fler omprövningar till följd av fler skuldsaneringsärenden

Antalet ärenden som rör begäran om omprövning av beslut har ökat med 18 procent under 2020. Det är en förväntad och naturlig följd av att pågående skuldsaneringar har ökat de senaste åren. Antalet avslutade omprövningar har under 2020 ökat med 29 procent i förhållande till föregående år.

Sjukdom en vanlig orsak till skuldsättning

45 procent av ansökningarna om skuldsanering kommer från kvinnor och 55 procent från män. De vanligaste orsakerna till överskuldssättning för både kvinnor och män är överkonsumtion, sjukdom och arbetslöshet.

Få återkommer med nya skulder

TABELL 18. SKULDSANERINGSBESLUTENS HÅLLBARHET

	2020	2019	2018
Andelen beslut om skuldsanering som inte har upphävts 2 år efter beslutsåret	98,1 %	98,3 %	98,0 %

Tabellen ovan visar att skuldsaneringsbesluten är hållbara över tid. Endast två procent av besluten har upphävts efter två år.

Vi informerar skuldsatta om möjligheten att få skuldsanering

Om en kund inte uppfyller kriterierna för skuldsanering informerar vi om vad man som skuldsatt kan göra för att få ordning på sin ekonomi. Vi hänvisar personer med långvariga skuldproblem till kommunens budget- och skuldrådgivare.

Vi har påbörjat ett arbete med att utveckla ett självskattningstest. Testet innebär att den sökande fyller i uppgifter digitalt och får en automatisk bedömning av sin möjlighet att få skuldsanering. Vår ambition är att arbetet kommer att leda till färre avslag och hjälpa kunderna att skapa realistiska förväntningar.

Kommuners budget- och skuldrådgivare bidrar i utvecklingen

Kommunernas budget- och skuldrådgivare har en viktig roll i att stödja skuldsatta som vill ansöka om skuldsanering. För att möta rådgivarnas behov av kunskap anordnar vi regelbundna informations- och utbildningstillfällen.

Under året har vi även bjudit in budget- och skuldrådgivare att bidra i skuldsaneringsprocessens utveckling. Bland annat har de medverkat i framtagandet av nya blanketter och i utvecklingen av den nya e-tjänsten för att ansöka om skuldsanering.

Bättre kontroll i skuldsaneringens betalningsförmedling

Vi tar emot inbetalningar från kunder med skuldsanering – pengar som sedan fördelas till borgenärer i varje enskilt ärende. Betalningsförmedlingen infördes 2016, i enlighet med den nya lagstiftningen om skuldsanering. Betalningsförmedlingen har kontinuerligt förbättrats för att minska risken för fel i processen.



8,4 miljarder

Årets beslut om skuldsanering innebar att skulder på 8,4 miljarder kronor sanerades bort vid beslutstillfället.



98,1 %

Andelen beslut om skuldsanering som inte har upphävts två år efter beslutsåret.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 19. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, SKULDSANERING

	2020	2019	2018
Avslutade ärenden per årsarbetskraft	199	163	135
Intäkter av anslag (tkr)	260 574	254 091	249 056
Övriga intäkter (tkr)	1 684	2 510	3 338
Intäkter av avgift för betalningsförmedling (tkr). (disponeras inte av myndigheten)	12 399	9 757	6 472
Kostnader (tkr)	262 258	256 601	252 394
Kostnader för betalningsförmedlingen*	16 555	12 907	11 357
Kostnad per avslutat ärende (kr)	7 224	8 532	9 889

* Från och med 2020 använder myndigheten en ny metod för att beräkna kostnaderna för betalningsförmedlingen. Allmänna omkostnader (så kallade OH-kostnader, till exempel kostnader för lokaler och huvudkontor) ingår nu i beräkningsunderlaget. Vidare ingår att medarbetare som handlägger ärenden där betalningsplan ska upprättas lägger fem procent av sin tid i dessa ärenden på betalningsförmedlingen. Kostnaden för 2019 och 2018 har korrigerats i enlighet med den nya modellen. I årsredovisningen 2019 redovisades en kostnad om 7 928 kronor för 2019 och 7 063 kronor för 2018.

Vi avslutar fler ärenden

Produktiviteten, mätt som antal avslutade mål per årsarbetskraft, har förbättrats kraftigt. Vi har avslutat 199 ärenden per årsarbetskraft, vilket är en ökning med 22 procent jämfört med 2019. Kostnaden per avslutat mål minskade med 15 procent.

Ökad produktivitet är ett resultat av vårt förbättringsarbete under året. Vi har fortsatt att effektivisera och standardisera våra processer samt kontinuerligt säkerställa att vi arbetar på ett enhetligt sätt. Exempelvis har vi digitaliserat informationen från e-tjänsten så att vi bättre kan utnyttja den i det fortsatta arbetet, vilket tidigare har behövt ske manuellt. Vi använder oss nu även av löpande kvalitetssäkring för att säkerställa att alla arbetar enligt det överenskomna arbetssättet.



22 %

Vi har avslutat 199 skuldsaneringsärenden per årsarbetskraft, vilket är en ökning med 22 procent.

Väntetider

TABELL 20. VÄNTETID, SKULDSANERING

	2020	2019	2018
Andel beslut om skuldsanering inom 7 mån.	59 %	20 %	3 %
Andel avslag inom 3 mån.	46 %	16 %	2 %
Andel omprövningar avslutade inom 3 mån.	81 %	89 %	63 %
Antal pågående skuldsaneringsärenden äldre än 9 mån.	357	521	777

Minskade väntetider för kunderna

Det nya enhetliga arbetssätt som infördes under föregående år har i år inneburit minskade väntetider för våra kunder. Vi har haft ett särskilt fokus på korta väntetider för avslag, för att de personerna snabbt ska kunna ta tag i sin situation på ett annat sätt.

Kvalitet

TABELL 21. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, SKULDSANERING

	2020	2019	2018
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell	Väl godkänt	Väl godkänt (B)	Väl godkänt (B)

Bibehållen kvalitet i skuldsaneringsärenden

I den årliga kvalitetsuppföljningen har vi granskat kvaliteten i 150 ärenden. Den samlade bedömningen av kvaliteten var väl godkänt i 56 procent av ärendena. Det är i nivå med 55 procent föregående år och tillräckligt bra för att bedöma att handläggningens kvalitet som helhet får väl godkänt. Vi har under året åtgärdat några av de brister som framkom i förra årets granskning, medan andra kvarstår. Vi fortsätter att förbättra metodstöd och mallar för utredning inför beslut om skuldsanering och omprövning.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, SKULDSANERING

Kronofogden bedömer att resultatet för skuldsanering under 2020 har varit bra men kan förbättras.

Vi har under året genomfört förändringar med goda resultat. Produktiviteten har förbättrats avsevärt tack vare ett standardiserat arbetssätt. Kundernas väntetider har minskat och vi har hanterat ett större inflöde av ansökningar med kortare ledtider. Redovisning och kontroll i betalningsförmedlingen har stärkts ytterligare. Förbättringsområdet är främst kvaliteten i handläggningen av skuldsaneringsärenden.

Konkurstillsyn

Med anledning av covid-19 ökade antalet konkurser och företagsrekonstruktioner kraftigt under våren 2020. Under sommaren och hösten minskade antalet igen, och för helåret är konkurserna ungefär lika många som 2019. Vi har förstärkt vårt arbete med att förhindra konkursrelaterad ekonomisk brottslighet, till exempel olika former av bedrägerier riktade mot det statliga lönegarantisystemet. Arbetet har skett i samverkan med andra myndigheter och med lyckat resultat.

Vi utövar tillsyn över konkurser och lönegaranti

TABELL 22. INKOMNA OCH AVSLUTADE ÄRENDEN, KONKURSTILLSYN

	2020	2019	2018
Inkomna konkursärenden	7 873	8 067	7 990
Avslutade konkursärenden	8 613	7 625	7 149
Inkomna lönegarantiprocesser	58	72	33
Avslutade lönegarantiprocesser	75	46	63

Fler företagskonstruktioner och konkurser under våren

Under 2020 inkom cirka 7 900 konkursärenden, vilket är två procent färre än föregående år. Antalet avslutade konkurser ökade med 13 procent.

Under april och maj såg vi en kraftig uppgång både av antalet företagsrekonstruktioner och av konkurser. Under april ökade antalet konkurser med 30 procent jämfört med samma månad förra året, och rekonstruktioner ökade med mer än 200 procent. Även andelen konkurser i företag där det finns anställda har varit ovanligt hög och stora summor har betalats ut från det statliga lönegarantisystemet.

Bakgrunden till den stora ökningen av konkurser och rekonstruktioner under våren var de kraftigt försämrade ekonomiska förutsättningarna för många företag till följd av covid-19. Vissa branscher drabbades särskilt hårt.

Under sommaren och hösten var antalet konkurser betydligt färre. En bidragande orsak bedöms vara de stödåtgärder som regeringen satte in för att mildra de ekonomiska konsekvenserna av pandemin. Därtill har Skatteverket lämnat ett större antal anstånd med inbetalning av skatt under året än vanligt, vilket gett många företag ett visst andrum.

Bland konkurser som avsåg fysiska personer var 22 procent kvinnor och 78 procent män. Av de som försatts i konkurs återfinns de flesta i åldersgruppen 65 år och äldre, följt av 45–54-åringar.

Konkurs ledde till många beslut om gränsöverskridande lönegaranti

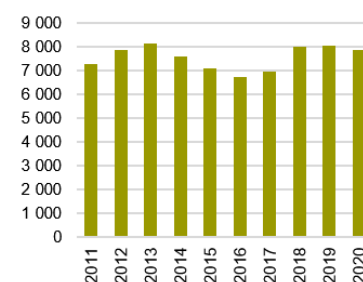
Kronofogden ansvarar för att fatta beslut om lönegaranti i gränsöverskridande situationer, det vill säga i fall där ett bolag försatts i konkurs i ett annat EU-land, men där arbetstagaren utfört sitt arbete i Sverige.

Våren 2020 försattes ett finskt flygbolag i konkurs, och Kronofogden fattade drygt 200 beslut om gränsöverskridande lönegaranti för företagets svenska medarbetare. Ett normalår tar vi beslut i cirka 20 ärenden av det här slaget.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

1 § Kronofogdemyndighetens huvudsakliga uppgifter är indrivning, verkställighet, betalningsföreläggande och handräckning, skuldsanering samt **tillsyn i konkurs**.

Diagram 8. Antal inkomna konkursärenden, 2011–2020



Nya metoder förhindrar missbruk av lönegarantin

Under 2020 har Kronofogden haft ett särskilt fokus på att hitta nya sätt att förhindra missbruk av det statliga lönegarantisystemet, både i konkurser och i företagsrekonstruktioner. Lönegarantierna har på grund av covid-19 varit fler än ett normalår. Vi har kunnat intensifiera våra insatser tack vare den tillfälliga förstärkningen av myndighetens anslag för att förebygga brottslighet. Därigenom har vi förhindrat minst 4,2 miljoner kronor från att betalas ut felaktigt under året.

En viktig förutsättning för framgång har varit fördjupade kontakter med andra myndigheter. Exempelvis har vi under året upptäckt och informerat Skatteverket om ett nytt tillvägagångssätt vid brott, ”kontrolluppgiftsfusk”, vilket har förhindrat 1,1 miljoner kronor från att betalas ut felaktigt. Ett annat exempel är samverkan med Länsstyrelsen i Stockholm om återkrav av lönegaranti i företagsrekonstruktioner. Det har resulterat i återkrav på 8,9 miljoner kronor mot olika bolag. Vårt arbete har också bidragit till att länsstyrelsen kan göra återkrav mot enskilda lönegarantimottagare om 7,2 miljoner kronor där vi misstänker att lönegarantibedrägeri förekommit.

I samverkan med Skatteverket, länsstyrelserna och Tillväxtverket polisanmäler vi även misstänkta brott. I september väcktes ett åtal mot 47 personer för bland annat omfattande grova bedrägerier mot lönegarantisystemet. Polisutredningen byggde bland annat på Kronofogdens utredning och anmälan.

Fortsatt arbete med att säkra en hög standard i konkurstillsynen

Kronofogden har under året fortsatt arbetet med att säkerställa att landets cirka 400 konkursförvaltare håller en jämn och hög standard. Standarden ska vara i enlighet med de krav som ställs om att konkurser hanteras på ett kunnigt och rationellt sätt med bästa möjliga utfall för borgenären. Särskilt fokus har riktats mot förvaltare som är ensamma obeståndsjurister inom sin organisation, och deras tillgång till ersättare i fall av sjukdom eller annan längre frånvaro.

Nedsättning av arvoden i nivå med föregående år

Under 2020 har Kronofogden förespråkade nedsättning av arvoden i två procent av de avslutade ärendena, vilket är i nivå med föregående år. Av dessa har vi fått bifall från domstolarna i 76 procent av fallen, vilket är två procentenheter högre än föregående år.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 23. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, KONKURSTILLSYN

	2020	2019	2018
Avslutade ärenden per årsarbetskraft	255	235	219
Intäkter av anslag (tkr)	52 681	48 104	53 358
Övriga intäkter (tkr)	342	472	599
Kostnader (tkr)	53 023	48 576	53 957
Kostnad per avslutat ärende (kr)	6 156	6 371	7 548

Fler avslutade ärenden

Avslutade ärenden per årsarbetskraft har ökat med nio procent. Vi kan endast till viss del påverka avslutstakten, eftersom det är domstolen som avslutar konkursärenden, efter begäran från förvaltaren. Kostnaden per avslutat ärende har minskat med tre procent.



4,2 miljoner

Med nya metoder har vi förhindrat att minst 4,2 miljoner kronor i lönegaranti har betalats ut felaktigt under året.

Väntetider

TABELL 24. VÄNTETID, KONKURSTILLSYN

	2020	2019	2018
Yttrande inom 6 veckor	96 %	96 %	99 %

Väntetiderna i nivå med 2019

Även om väntetiderna tillfälligt ökade under våren har vi under året som helhet granskat inkomna sluthandlingar och lämnat yttranden till tingsrätten inom sex veckor i 96 procent av ärendena.

Målet för genomsnittlig yttrandetid i de mindre konkurserna ska vara under 20 dagar, vilket vi också uppnått under året.

Den genomsnittliga totala konkurshandläggningstiden har till följd av det stora inflödet av konkurser under våren ökat något jämfört med tidigare år. Vi har verkat för att konkursernas avslut inte ska fördröjas i onödan genom att vara snabba med vår slutgranskning. Under 2020 har den genomsnittliga handläggningstiden varit 384 dagar, jämfört med 373 dagar 2019.

Kvalitet

TABELL 25. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, KONKURSTILLSYN

	2020	2019	2018
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell	Väl godkänt	Väl godkänt (B)	Väl godkänt (B)

Fortsatt väl godkänd kvalitet inom konkurstillsyn

I den årliga kvalitetsuppföljningen har vi granskat kvaliteten i 60 ärenden. Den samlade bedömningen av kvaliteten var väl godkänd i 73 procent av målen, jämfört med 90 procent föregående år. Resultatet bedöms vara väl godkänt som helhet. Det vanligaste förbättringsområdet var tydlig dokumentation.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, KONKURSTILLSYN

Kronofogden bedömer att resultatet för konkurstillsyn under 2020 har varit bra.

Genom nya metoder i samverkan med andra myndigheter har vi förhindrat missbruk av den statliga lönegarantin. Tillsynen över konkursförvaltarnas arbete har bedrivits ändamålsenligt och med god kvalitet. Produktiviteten har ökat och väntetiderna har varit rimliga.

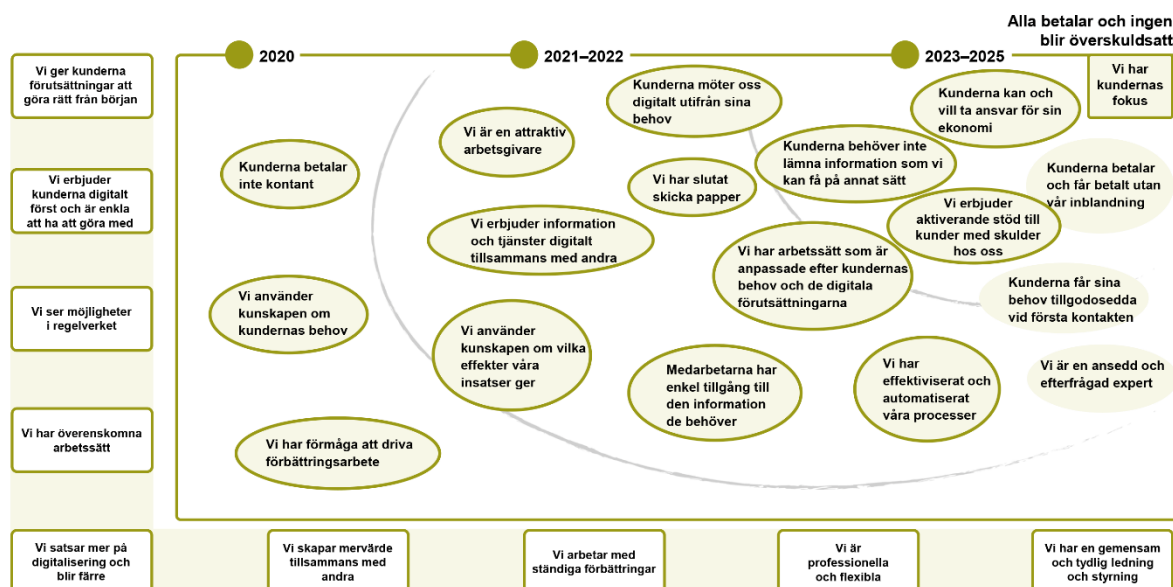
Verksamhets- utveckling

Under 2020 har vi slutfört ersättningen av stordatorer och gamla it-miljöer. Med ny funktionalitet på plats har vi gjort det möjligt att ta nästa steg i moderniseringen av Kronofogden. Vi har lanserat lättanvända och funktionella e-tjänster som möter kundernas behov och ger svar på de vanligaste frågorna. Kommunikation med kunderna sker nu i ökad grad genom Mina meddelanden istället för genom fysisk post. I övrigt har vi under året fokuserat särskilt på att effektivisera och standardisera våra arbetssätt, öka användningen av vår kunskap om kundernas behov och utveckla vår förmåga att driva förbättringsarbete.

Återrapportering enligt regleringsbrev 2020

Kronofogdemyndigheten ska redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har genomförts under året. Redovisningen ska göras utifrån förväntad nytta, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter och när effekten förväntas uppstå. Vidare ska myndigheten redovisa vilka större framtida utmaningar som har identifierats, men där något utvecklingsarbete ännu inte har inletts. Kronofogdemyndigheten ska även redovisa de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

Utvecklingsplanen – vad har vi uppnått under året?



Figur 4: Kronofogdens utvecklingsplan 2020–2025

Kronofogdens utvecklingsplan består av ett antal tillstånd som vi arbetar för att uppnå på kortare och längre sikt. I år har vi haft ett särskilt fokus på att avsluta arbetet som handlar om att öka användningen av vår kunskap om kundernas behov, minska hanteringen av kontanter och öka vår förmåga att driva förbättringsarbete. Resultaten beskrivs nedan.

Vi har också ställt om vårt sätt att arbeta med utveckling från en traditionell projektstyrningsmodell till en utvecklingsmodell som bygger på tvärfunktionella arbetssätt och agila principer. Med all verksamhet införlivad i samma utvecklingsmodell underlättar och effektiviserar vi styrningen och uppföljningen av utvecklingsarbetet.

Kunskapen om kundernas behov kommer till användning

Under 2019 genomförde vi en undersökning av våra gäldenärer. Syftet var att ta reda på hur de som ska betala upplever kontakterna med oss. Under 2020 har vi tagit hand om insikterna och utvecklat vår förmåga att använda kunskapen om kundernas behov i vårt utvecklingsarbete. Ett exempel på ett behovsdrivet arbete är ”Utbetalning utan hinder”, där vi tillsammans med ett femtiotal kunder undersökt hur Kronofogden kan bli bättre på att betala ut pengar som vi har drivit in.

Minskad hantering av kontanter

Vi vill erbjuda våra kunder lättillgängliga digitala betalningslösningar och minimera kontant-hantering, som är kostsam och innebär säkerhetsrisker. Vi har därför arbetat för att få bort kontanthantering från verksamheter där vi inte måste ta emot kontanter, som exempelvis försäljning. Där har vi erbjudit kunderna att betala genom Swish, som redan tre månader efter lanseringen hanterade över hälften av betalningarna vid nätauktioner. Kontanthantering har minskat under året och trenden är fortsatt nedåtgående.

Ökad förmåga att driva förbättringsarbete

Under några års tid har vi arbetat med att öka vår förmåga att driva förbättringsarbete i hela verksamheten. Det senaste året har fokus legat på att utveckla ledarskap och medarbetarskap utifrån nya agila arbetssätt, och att träna chefer att leda på ett inkluderande och tillitsbaserat sätt i den dagliga styrningen.

Vi har fortsatt att effektivisera och standardisera våra arbetssätt samt kontinuerligt säkerställa att vi arbetar på ett enhetligt sätt. Ett resultat är att vi bland annat har ökat produktiviteten i handläggningen av skuldsaneringsärenden och i hanteringen av verkställighetsprocessen.

Ett exempel på förbättringsarbete som gett resultat under året är ett bättre stöd för hantering av gränsöverskridande lönegaranti. Här har vi infört nya blanketter och en ny beräkningsmall, samt stöd när det handlar om stora volymer.

Ökat fokus på kundnytta i den tekniska utvecklingen

Vi har slutfört ersättningen av stordatorer och våra gamla it-miljöer. Att ersätta våra stordatorsystem har varit en lång process som startade redan 2014. I juni 2020 togs de sista stegen i ersättningen genom att it-stödet för verkställighetsprocessen, som varit i bruk sedan 1974, ersattes med andra system.

Med ny funktionalitet på plats kan vi ta nästa steg i moderniseringen av Kronofogden. Vi går nu från ett fåtal stora tvingande projekt med fokus på ersättning, till många, små och snabba insatser. Fokus är att skapa kundnytta – till exempel i form av effektivisering och minskade väntetider, fler digitala tjänster och ett behovsanpassat kundmöte.

Fortsatt utveckling av e-tjänster

Vi fortsätter att satsa på lättanvända och funktionella e-tjänster som möter kundernas behov och ger svar på de vanligaste frågorna. Fokus har under året legat på att flytta över befintliga e-tjänster till en ny plattform med högre säkerhet. I samband med detta har vi gjort ett omfattande arbete med enhetligare form, begripligare texter, viss ny funktionalitet som underlättar för kunderna, samt tillgänglighetsanpassningar. I e-tjänsten för ansökan om skuldsanering hämtas exempelvis uppgifter om skulder registrerade hos Kronofogden automatiskt. Det har därmed blivit betydligt enklare att ansöka om skuldsanering, vilket har ökat användningen av tjänsten.



Med ny funktionalitet på plats kan vi ta nästa steg i moderniseringen av Kronofogden.

Bättre digitalt bemötande av brottsoffer

I samverkan med Brottsoffermyndigheten har vi utvecklat en tjänst som möjliggör för brottsoffer att digitalt ansöka om verkställighet av domar med skadestånd. Arbetet är en del av regeringsuppdraget Bättre digitalt bemötande av brottsoffer.

Mina meddelanden minskar mängden brev

Från och med slutet av november 2020 kan kunderna ta del av fler typer av handlingar genom Mina meddelanden. Det gäller den första underrättelsen till gäldenärer om en ny skuld och fyra olika handlingar till ingivare, det vill säga sökande eller ombud som kan vara företag eller privatpersoner. Vi uppskattar därmed att vi har minskat andelen utskick via brev till under 50 procent inom hanteringen av mål i verkställighetsprocessen. De kunder som har valt att ansluta sig till Mina meddelanden får även handlingarna snabbare.

Innovation leder till utveckling

Kronofogden genomförde myndighetens andra hackaton i digital form under våren 2020. Det vinnande bidraget blev ett webbaserat självskattningstest för skuldsanering som kan hjälpa till att hantera ett ökat inflöde av ansökningar om skuldsanering, främst bland unga. Utveckling av det vinnande bidraget påbörjades i december och förväntas bli klart i början av 2021.

It-investeringar

TABELL 26. INVESTERINGSBUDGET

Verksamhetsinvesteringar per objekt (tkr)	Budget	Utfall
Nytt it-stöd för mål- och gäldenärshantering	33 022	36 949
Nytt it-stöd för summarisk process	980	1 098
Informations- och stödtjänster	10 600	30 876
E-tjänster (ingår i posten "Övrigt" i investeringsbudgeten i regleringsbrevet 2020)	25 892	25 466
Övriga it-investeringar	49 506	39 130
Materiella anläggningstillgångar	15 000	12 250
Summa utgifter för investering	135 000	145 768
Finansiering		
Lån hos Riksgäldskontoret	110 000	102 928
Anslag	25 000	42 840
Summa finansiering	135 000	145 768

Tabellen ovan visar att myndigheten har investerat cirka 146 miljoner kronor i it-utveckling och materiella anläggningstillgångar under 2020. Cirka en tredjedel av investeringarna avser ersättningen av våra stordatorsystem.

Vi har investerat 20,3 miljoner kronor mer än budgeterat i informations- och stödtjänster. Utöver att ersätta stordatorerna har vi förbättrat flödet för utskick av handlingar till företag och privatpersoner, med ett ökat flöde till digitala brevlådor. Vi har även systematiserat vår information för att möjliggöra ytterligare automatisering och digitalisering i framtiden. Vid årets början hade vi ännu inte beräknat den totala kostnaden för de investeringarna. Initiativen har följt sina interna budgetar.

Uppdrag i regleringsbrev 2020

Bättre digitalt bemötande av brottsoffer

Kronofogdemyndigheten ska ansluta relevanta meddelandeflöden till brottsutsatta via Mina meddelanden i den mån det är möjligt och myndigheten bedömer det lämpligt med hänsyn till informationssäkerhet och den personliga integriteten. I nödvändiga delar ska vidare utredning ske tillsammans med Domstolsverket.

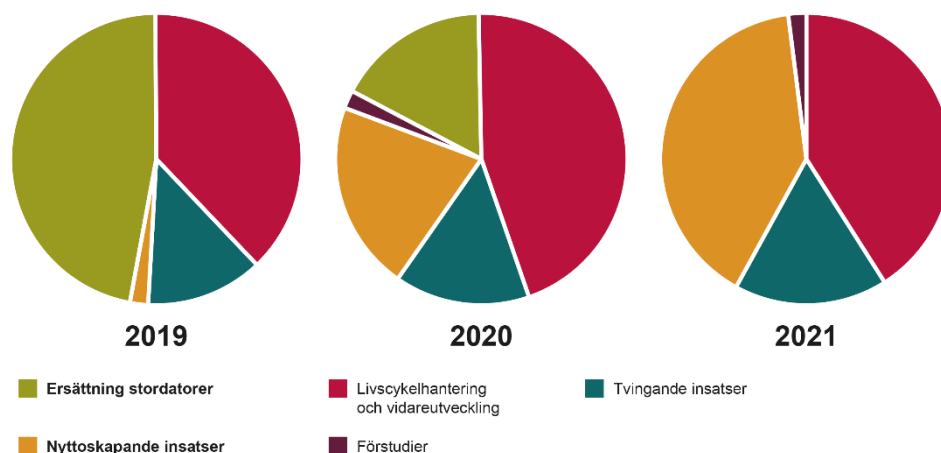
Kronofogdemyndigheten ska ta fram en digital tjänst för ansökan om verkställighet av domar med skadestånd. Vid utvecklandet av tjänsten ska synpunkter inhämtas från Brottsoffermyndigheten. Uppdraget ska redovisas till regeringen (Finansdepartementet) senast den 21 februari 2021.



Kronofogden genomförde myndighetens andra hackaton under våren 2020 i digital form.

I övriga it-investeringar ryms exempelvis initiativ som att ge kunden möjlighet att följa sina ärenden och svara på delgivning digitalt, en ny tjänstebaserad webbplats samt digitalisering av handlingar i verkställighetsprocessen.

Cirkeldiagrammen nedan visar fördelningen av våra kostnader för it-utveckling. Diagrammen visar att utrymmet för utvecklingsinsatser som ger nytta för våra kunder har ökat, genom att vi slutfört ersättningen av stordatorer.



Figur 5. Fördelning av kostnader för it-utveckling 2019–2020 och prognos för 2021.

Fortsatt stabil drift under 2020 trots avveckling av stordatorer

Under 2020 har vi haft ett högt förändringstryck i vår it-miljö. Genom ständiga förbättringar har vi fortsatt att säkra ett lågt produktionsbortfall i våra it-stöd. Vi har haft färre incidenter än tidigare år tack vare nya system och avvecklingen av vår stordatormiljö. Dessvärre klarade vi inte årsmålet för 2020, eftersom infrastrukturen har legat nere vid några tillfällen, exempelvis den 1 oktober i år.

Utveckling i samverkan med andra

Kortare ledtider vid överlämning av ärenden till domstol

Tillsammans med Domstolsverket har vi infört en rutin för att skicka material från oss till allmänna domstolar på digital väg. Kunderna kan därmed få snabbare besked genom att vi minskar fördröjningen i de fall vi lämnar över ärenden till domstolen.

Stöd och hjälp till företagare på verksamt.se

Från och med 2020 har vi information som riktar sig till företagare på webbplatsen verksamt.se. Den beskriver bland annat Kronofogdens roll och de tjänster vi erbjuder till företagare som inte får betalt.

Utveckling av e-tjänster i samverkan med Försäkringskassan

Kronofogden har under året samverkat med Försäkringskassan genom att ett av deras utvecklingsteam utvecklar vissa av våra e-tjänster. Samtidigt får Försäkringskassan del av tekniker och arbetssätt som vi använder. Genom samarbetet kan vi på ett effektivt sätt utveckla båda myndigheternas it-verksamhet.

Samverkan inom eSam

Inom ramen för eSam har vi tagit ett samordningsansvar för att tillsammans med Bolagsverket, Lantmäteriet, Migrationsverket, Skatteverket, Transportstyrelsen, Sveriges

kommuner och regioner och Centrala studiestödsnämnden (CSN) utveckla myndigheternas tillgång till och hantering av medborgares finansiella status. Vi ser att samarbetet kring finansiell status kan effektivisera myndigheternas handläggning och hjälpa privatpersoner i kontakt med myndigheterna.

Vi har även deltagit i ett nytt initiativ som kallas Livslångt lärande. Där deltar myndigheter som arbetar med vuxnas lärande, till exempel CSN och Arbetsförmedlingen. Största hindret för vuxnas lärande är risken att skuldsätta sig. Syftet med samverkan är att identifiera och analysera sådana problem, och att hitta lösningar.

Internationell medverkan för att lära och utbyta erfarenheter

Det internationella arbetet har under året starkt präglats av covid-19. I början av året var flera besök i samarbetsländer planerade, men ställdes om och genomfördes istället digitalt. Under året har vi i digital form deltagit i internationella konferenser inom bland annat indrivning, informationssäkerhet och it. Vi är också fortsatt representerade i internationella arbetsgrupper, främst inom indrivningsområdet. Några exempel är indrivningskommittén inom EU och det europeiska juridiska nätverket (EJN). Indrivningskommittén har behandlat utvärderingsrapporter av indrivningsdirektivet. Fokus har varit på förbättrad automatiserad statistik för att minska den administrativa bördan för medlemsstaterna, efterlevnad av indrivningsdirektivet på medlemsstatsnivå och vad som behöver göras på EU-nivå när det gäller it-lösningar för ökad effektivitet. Även Storbritanniens utträde ur EU har avhandlats av indrivningskommittén under året. Möten inom ramen för det nordiska samarbetet på indrivnings- och överskuldsettningsområdet har till följd av covid-19 flyttats fram till nästa år.

Export av våra expertkunskaper

Tillsammans med Skatteverket har vi fortsatt det treåriga Sida-finansierade utvecklingssamarbetet till stöd för Moldaviens skatteadministration, STS. Projektet löper under perioden september 2018 till augusti 2021 och består av tre delar. Vi ansvarar för den del som omfattar indrivning av skattefordringar. Här ingår stöd till utveckling i legala frågor, effektivare arbetssätt, förebyggande verksamhet och utvecklad samverkan med bland annat indrivningskammaren i Moldavien. I år har inriktningen varit att stödja STS i att utveckla lagstiftningen om avbetalningsplaner och uppskov, ändra reglerna om exekutiv fastighetsförsäljning och ta fram informationsmaterial till skolor.

Under året har vi på förfrågan av Sida och High Judicial and Prosecutorial Court i Bosnien-Hercegovina (HJPC, motsvarande vårt Domstolsverk) undersökt förutsättningarna för ett utvecklingssamarbete tillsammans med Domstolsverket. Ett förslag om ett treårigt projektsamarbete lämnades in i juli där Sida i oktober fattade beslut om ett projektavtal. Stödet till HJPC omfattar aktiviteter för att utveckla verkställighetsprocessen vid domstolarna i Bosnien-Hercegovina. Projektet löper under perioden oktober 2020 till och med utgången av 2023. Arbetet med att utveckla projektförslaget tillsammans med HJPC har skett uteslutande på digital väg.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

6 § Kronofogdemyndigheten får bedriva tjänsteexport som är direkt förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde.

Jämställdhetsintegrering i det dagliga arbetet fortsätter

Kronofogdens arbete med jämställdhetsintegrering riktar bland annat in sig på hur vi bemöter våra kunder och hur vi handlägger ärenden. Under året har vi till exempel uppdaterat vår bemötandebildning med ett tydligt jämställdhetsperspektiv. Vi inkluderar även ett jämställdhetsperspektiv i våra styrande dokument, samt i handböcker och rutiner.

I den årliga kvalitetsuppföljningen granskar vi om det finns några osakliga skillnader i kvinnors och mäns möjligheter och villkor när vi handlägger deras ärenden. I årets uppföljning har vi inte sett några skillnader. I samband med årets granskning introducerade vi stödfrågor som en hjälp för medarbetarna att resonera och reflektera kring.

Systematiskt arbete för att omsätta barnkonventionen i praktiken

Sedan barnkonventionen blev lag arbetar Kronofogden för att barns rättigheter ska få ett större genomslag i praktiken. Vi har bland annat reviderat våra riktlinjer och tagit fram en utbildning om barnkonventionen för Kronofogdens medarbetare i samarbete med Barnombudsmannen. Vi har även samverkat med andra myndigheter, till exempel Polisen, för att säkerställa att barnperspektivet beaktas i samband med gemensamma förrättningar.

Forskning hjälper oss förstå kundernas behov

Kronofogden bedriver forskning i egen regi samt främjar forskning vid högskolor och universitet inom myndighetens område. Forskningen syftar till att öka kunskapen om frågor som rör ekonomisk trygghet, överskuldssättning, betalningsförmåga och myndighetsutövning, men även ekonomiska, sociala och samhällsliga orsaker och konsekvenser.

I vår forskningssatsning deltar tre medarbetare, så kallade industridoktorander, på halvtid i en forskarutbildning vid Lunds universitet. Under 2020 har en av industridoktoranderna publicerat en studie som tyder på att det finns ökande socio-ekonomiska skillnader bland gäldenärer som är aktuella för tvångsförsäljningar². Samtliga industridoktorander förväntas lägga fram sina doktorsavhandlingar under 2021.

Våra databaser innehåller information som är av intresse för forskare inom olika discipliner. Vi stödjer externa forskare genom att tillhandahålla data, och vi tar del av forskningsresultat.

Förbättringar i verksamheten ger färre anspråk om skadestånd

De flesta skadeståndsanspråk som riktas mot Kronofogden rör verkställighet, främst utmätningar, samt försäljning av utmätt egendom och vräkningar. Vi förbättrar verksamheten genom att löpande återkoppla besluten och vid behov ändra arbetssätt.

TABELL 27. SKADESTÅNDSÄRENDEN

	2020	2019	2018
Inkomna ärenden	295	290	345
Avslutade ärenden	268	256	381
Bifall	34	90	133
Avslag	234	166	248
Beslutad ersättning (kr)	1 787 229	2 752 842	1 275 538

² Lundholm, Mikael. *Credit expansion and socio-economic heterogeneity of debtors in foreclosure: the case of Sweden 2000–2014*. Housing Studies, 6 augusti 2020.

Återrapporteringskrav regleringsbrev 2020

Jämställdhetsintegrering

Kronofogdemyndigheten ska redovisa resultat av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att myndighetens verksamhet ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken.

Uppdrag i regleringsbrev 2020

Praktisk tillämpning av barnkonventionen

Kronofogdemyndigheten ska analysera vilka behov myndigheten har av att utveckla den praktiska tillämpningen av barnkonventionen inom sitt verksamhetsområde. Utifrån behoven ska Kronofogdemyndigheten vidta åtgärder för att möta dessa.

Uppdraget ska redovisas till regeringen (Finansdepartementet med kopia till Arbetsmarknadsdepartementet) senast den 31 mars 2021.

Antalet skadeståndsanspråk som får bifall minskar

I år har Kronofogden registrerat 295 ärenden om skadeståndsanspråk. Antalet nya ärenden är på samma nivå som 2019 då antalet var 290 ärenden.

Kronofogden och Justitiekanslern har under 2020 meddelat beslut i 268 ärenden jämfört med 256 ärenden 2019. Skadeståndsanspråk har bifallits helt eller delvis i 34 ärenden under året, jämfört med 90 ärenden 2019 och 133 ärenden 2018. För 2020 motsvarar antalet bifall 13 procent av de skadeståndsärenden som vi har handlagt under året.

Totalt har 1,8 miljoner kronor betalats ut som skadestånd under 2020, vilket är mindre än förra året då motsvarande belopp var 2,8 miljoner kronor. Vid utgången av 2020 finns sex pågående skadeståndsärenden i domstol eller hos Justitiekanslern som rör anspråk mot oss där yrkat belopp uppgår till en miljon kronor eller mer.

Utmaningar i vårt utvecklingsarbete

Begränsningar i möjligheten att använda molntjänster

I juli meddelade EU-domstolen sin dom i målet C-311/18 Schrems II. Domen begränsar användningen av molntjänster där personuppgifter förs över till USA. Möjligheten att ta del av digitala samarbetsverktyg begränsas därmed, och vi kan inte dra nytta av de skalfördelar som molntjänster innebär, till exempel delade utvecklingskostnader och livscykelhantering.

Automatiserade flöden

För att kunna möta det ökade inflödet och effektivisera vår verksamhet, ser vi ett stort behov av att öka automatiseringsgraden i vår handläggning. Vi har fortfarande en situation där många repetitiva moment i flödena hanteras manuellt. Under 2020 har vi arbetat vidare med att kartlägga och utveckla våra processer. Vi har också genomfört flera tekniska uppgraderingar av våra appar för att i nästa steg kunna bygga in automation. Utvecklingen är dock både komplex och kostsam, då den berör så stora delar av vår verksamhet. Den kräver också att vi utvecklar ny kompetens inom Kronofogden

Kompetensförsörjning

Under året som dominerats av covid-19 har vi skapat förutsättningar för en hållbar arbetssituation genom att ställa om och inte ställa in. Att mer än hälften av medarbetarna har arbetat hemifrån har till stor del fungerat väl. Vi har också anpassat arbetsätten för de medarbetare som har behövt arbeta på kontoret eller göra besök hos våra kunder. I övrigt har vi varit flexibla i kompetensförsörjningen, och arbetat med tillfälligt anställda såväl som med tillfällig omfördelning av resurser för att minska väntetiderna för våra kunder. Vi har även vidareutvecklat vårt systematiska arbete med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

Vi använder vår kompetens mer effektivt

För att minska väntetiden för våra kunder har vi vid flera tillfällen under året kraftsamlat kompetens från olika delar av verksamheten. På så sätt har vi breddat kompetensen och skapat förutsättningar för medarbetarna att arbeta på ett flexibelt sätt i våra olika verksamhetsdelar.

Vi har fortsatt att differentiera arbetsuppgifter inom delar av verksamheten. I år har vi inrättat en ny roll som beredningsjurist. Det möjliggör en högre grad av specialisering för kronofogdarna, vilket gör att deras kompetens tas tillvara på ett bättre sätt. Det skapar också en attraktiv väg in för unga jurister, som är en av våra viktigaste målgrupper vid rekrytering.

Nya sätt för att möta kompetensbehovet

Under året har vi mött kompetensbehov genom snabba beslut, flexibilitet och nya samarbeten. Bland annat har vi lånat in medarbetare från Migrationsverket. Genom att anställa tidsbegränsade resurser för att arbeta med delgivning har vi kunnat möta behovet av resurser på kvällar och helger. Även andra delar av myndigheten har använt tidsbegränsade resurser vid arbetstoppar, till exempel sommarjobbare.

Den pågående pandemin har gjort att samarbeten, intervjuer vid rekryteringar och internutbildningar i stor utsträckning har genomförts digitalt.

Kronofogden har stärkt sin position som attraktiv arbetsgivare

Under året har vi arbetat med budskapet ”Ett jobb som räknas”, externt och internt, för att förstärka vårt arbetsgivarerbjudande. Annonsering i sociala medier har varit ett effektivt sätt för oss att nå ut till de målgrupper vi söker. Det digitala yrkesnätverket LinkedIn är en viktig mötesplats där vi har ökat vår aktivitet och fått fler följare under året. Vi kan även se en ökning i de anställdas engagemang i nätverket. Vi har också deltagit i olika digitala arbetsmarknadsmässor för att skapa kontakter med kandidater.

Enligt företaget Universums årliga undersökning rankas Kronofogden något högre som arbetsgivare av jurister i år jämfört med tidigare. Vi har nominerats till olika priser av Universum och Karriärföretagen, som uppmärksammat vårt arbete kring arbetsgivarprofilering. I november tilldelades Kronofogden Universums pris som ”Årets employer branding-företag – jurister”.

Förordning om budgetunderlag och årsredovisning

3 kap, 3 § Myndigheten ska redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion. I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter.



I november tilldelades Kronofogden Universums pris som ”Årets employer branding-företag – jurister”.

It-kompetens fortsatt nyckelbehov

It-kompetens är alltjämt en kritisk kompetens för oss att attrahera. Under året har vi genomfört flera riktade kampanjer i sociala medier. Vi har fått ett större antal sökande med seniora kompetenser, men haft svårt att möta deras önskemål om villkor. Personer med hög teknisk kompetens har en stark ställning på arbetsmarknaden och erbjuds ofta högre löner och andra förmåner av privata företag. Andelen konsulter inom it är fortfarande hög hos oss, men intresset för anställning har ökat i år när många sökt sig till en tryggare anställning.

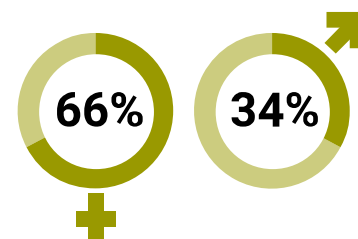
Personalomsättningen har minskat

Under 2020 slutade 11 procent av de tillsvidareanställda medarbetarna på myndigheten, jämfört med 13 procent i fjol. Av de 242 tillsvidareanställda medarbetare som slutade i år gick 47 i pension.

Av de medarbetare som slutade under 2020 hade 24 procent varit anställda hos oss i mindre än tre år. Motsvarande andel 2019 var 17 procent. Bland de som slutar efter relativt kort tid är it-kompetens och unga akademiker överrepresenterade. Båda är attraktiva grupper på arbetsmarknaden i stort.

TABELL 28. ANSTÄLLDA PÅ KRONOFOGDEN

	2020	2019	2018
Antal tillsvidareanställda	2 147	2 142	2 182
Andel kvinnor	66 %	67 %	67 %
Andel kvinnor på chefspositioner	58 %	57 %	56 %
Medelålder	43 år	44 år	43 år



66 procent av de anställda är kvinnor.



Andel kvinnor i chefsposition: 58 procent.

Stabilt antal anställda

Antalet medarbetare som är tillsvidareanställda har varit stabilt under de senaste åren. 135 medarbetare var tidsbegränsat anställda i december 2020, vilket är en ökning med 14 personer jämfört med i fjol. Vi har genomfört 363 externa rekryteringar under året. Av dessa är 192 tillsvidareanställda.

Könsfördelningen har varit i stort sett oförändrad de senaste åren. 66 procent av de anställda är kvinnor och bland cheferna är andelen kvinnor 58 procent.

Utmaningar och möjligheter i arbetsmiljön under pandemin

Pandemin har inneburit såväl utmaningar som möjligheter för arbetsmiljön. Kronofogden har sedan i mars 2020 arbetat för att så många som möjligt ska kunna jobba hemma, och från och med juli har vi följt upp närvaron på myndighetens samtliga kontor.

Närvarorapporteringen visar att minst 50 procent av medarbetarna har arbetat hemifrån. För många har det inneburit en positiv känsla av ökad kontroll och frihet, samt möjlighet till bättre balans i livet. Men det har även funnits utmaningar i såväl den fysiska som den sociala arbetsmiljön. En del medarbetare har upplevt en känsla av isolering och bristfällig ergonomi. För chefer har det funnits utmaningar i att leda medarbetare på distans.

För medarbetare inom delgivning och verkställighet innebär vardagen i stor utsträckning besök hos våra kunder. Delar av arbetsuppgifterna kräver också att medarbetare hämtar och lämnar material på kontoret. För att förebygga arbetsmiljörisker har vi löpande gjort riskbedömningar och arbetsmiljöronder. Det har resulterat i en del förändrade arbetsätt och rutiner.

För att hålla alla medarbetare informerade om myndighetens hantering av covid-19 har vi infört ett särskilt veckobrev, en sida på intranätet med vanliga frågor och svar och en sida med tips för hemarbetet.

Kontinuerlig dialog för tidig upptäckt av ohälsa

Under året har vi fortsatt att utveckla vårt systematiska arbete med organisatorisk och social arbetsmiljö. Vi har integrerat riskbedömningar och målsättningar om arbetsmiljön i den löpande verksamhetsplaneringen och uppföljningen, och även tydliggjort och förenklat rapporteringen av tillbud i organisationen. Det har bidragit till ökad kunskap och ökat engagemang i frågorna hos både chefer och medarbetare.

För att stärka det systematiska arbetsmiljöarbetet i vardagen har vi gjort avstämning av arbetsmiljön till en integrerad del av veckogenomgången av produktionen som alla medarbetare gör. Det har ökat möjligheten till medarbetarinflytande och omprioriteringar och därmed till en stabil arbetsmiljö.

Ett annat lyckat initiativ är att vi har infört en verktygslåda i form av frågekort som bygger på dialog i arbetsgruppen. Frågorna handlar om olika risker och mål inom organisatorisk och social arbetsmiljö. Materialet har använts flitigt och bidragit till ökad delaktighet och arbete för att förbättra den egna arbetsmiljön.

Vi arbetar även löpande med att förebygga sjukfrånvaro och främja friskfaktorer genom tidig och regelbunden kontakt med sjukskrivna medarbetare och genom individuella lösningar för att motverka och förkorta sjukskrivningar när det är möjligt och lämpligt.

Hot, våld och kränkningar mot våra medarbetare

Varje år utsätts medarbetare för hot eller kränkningar av personer som har kontakt med Kronofogden. Sett till hela myndigheten har rapporterade incidenter om hot och våld minskat något under 2020 jämfört med 2019. Sedan några år registrerar vi även incidenter som rör störande uppträdande. Det innebär att någon genom sitt uppträdande stör medarbetare på ett sätt som gör att de upplever sig otrygga, trakasserade eller hotade, men utan att det kan anses som ett brott. Denna typ av incidenter har ökat under 2020. Förändringen tyder på att arbetsmiljön inom framför allt delgivningen har försämrats i det här avseendet under 2020, dock utan att grövre hot och våld har ökat. Vi arbetar löpande med att förebygga incidenter samt med att hantera och följa upp dem när de inträffar.

TABELL 29. SJUKFRÅNVARO

	2020	2019	2018
Sjukfrånvaro totalt	5,3 %	5,1 %	5,3 %
Sjukfrånvaro över 60 dagar	2,9 %	2,6 %	3,0 %
Frisktal	62 %	62 %	62 %

Oförändrad sjukfrånvaro trots pandemin

Den totala sjukfrånvaron på Kronofogden har varit drygt fem procent de senaste åren. Under 2020 har den ökat marginellt jämfört med 2019. Den korta sjukfrånvaron är densamma som 2019, 1,9 procent, och vi ser ingen effekt av covid-19.

För kvinnor har den långa sjukfrånvaron ökat från 3,3 procent 2019 till 3,6 procent i år. För män är den långa sjukfrånvaron oförändrad, 1,4 procent. Skillnaden mellan kvinnors och mäns långtidsfrånvaro har därmed ökat något. Korttidsfrånvaro var för männen 1,7 procent, jämfört med 2,0 procent för kvinnorna.

Återrapporteringskrav regleringsbrev 2020

Hållbart arbetsliv

Kronofogdemyndigheten ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att främja god hälsa vid myndigheten. Av redovisningen ska även framgå vilken effekt de vidtagna åtgärderna haft på sjukfrånvaron.



5,3 %

Den totala sjukfrånvaron 2020.

Bedömning av kompetensförsörjningen

Vi bedömer att det ovan beskrivna arbetet med kompetensförsörjning och arbetsmiljö sammantaget har bidragit till att myndigheten har fullgjort sina uppgifter.

Ekonomiska förutsättningar

Kostnaderna 2020 var i balans med anslaget. Under året har vi omfördelat medel till digitalisering för att förbereda oss på ett ökat inflöde av ärenden till följd av pandemin och dess påverkan på ekonomin.

Finansierings- och kostnadsutveckling

TABELL 30. EKONOMI TOTALT KRONOFOGDEN*

	2020	2019	2018
Intäkter av anslag (tkr)	2 012 584	1 984 268	1 917 775
- varav summarisk process	355 914	320 463	322 539
- varav verkställighet	1 343 415	1 361 610	1 292 822
- varav skuldsanering	260 574	254 091	249 056
- varav konkurstillsyn	52 681	48 104	53 358
Intäkter som får disponeras av myndigheten (tkr)	24 701	33 613	36 603
- varav summarisk process	2 958	3 788	4 690
- varav verkställighet	19 717	26 842	27 975
- varav skuldsanering	1 684	2 510	3 338
- varav konkurstillsyn	342	472	599
Intäkter av ansökningsavgifter m.m. som ej disponeras av myndigheten (tkr)	1 531 788	1 425 004	1 391 573
- varav summarisk process	437 876	397 158	401 402
- varav verkställighet	1 081 512	1 018 089	983 699
- varav skuldsanering	12 399	9 757	6 472
- varav konkurstillsyn	-	-	-
Kostnader (tkr)	2 039 002	2 016 338	1 956 102
- varav summarisk process	358 872	324 252	327 229
- varav verkställighet	1 364 849	1 386 909	1 322 522
- varav skuldsanering	262 258	256 601	252 394
- varav konkurstillsyn	53 023	48 576	53 957

* Fördelningen av intäkter och kostnader per kärnverksamhet framgår av respektive kärnverksamhets avsnitt. Intäkter och kostnader för kundservice och den förebyggande verksamheten är inkluderade i dessa. Summan av kärnverksamheternas intäkter och kostnader är därmed densamma som myndighetens intäkter och kostnader.

Kronofogdens anslag har ökat marginellt de senaste åren, från 1 947 miljoner kronor 2018 till 2 009 miljoner kronor 2020. Anslaget innehåller en tillfällig förstärkning om 25 miljoner kronor för att stärka bekämpningen av välfärdsbrott och annan ekonomisk brottslighet, bland annat penningtvätt.

Kostnaderna 2020 var i balans med anslaget. Det utgående anslagssparandet på 12,4 miljoner kronor är något större än det ingående sparandet. Restriktionerna till följd av covid-19 har initialt haft en dämpande effekt på kostnaderna för innevarande år, i och med att tjänsteresor och liknande minskat. Vi har under året använt det frigjorda utrymmet för att förbereda oss på ett ökat inflöde av ärenden till följd av pandemins påverkan på ekonomin.



2 009
miljoner kronor

Kronofogdens anslag 2020.

Förberedelser för fler ärenden till följd av covid-19

Under 2020 har vi styrts myndighetens ekonomi för att förbereda oss på att ta emot fler ärenden de kommande åren. Vår bästa möjlighet att möta utmaningen har hela tiden varit att skynda på den digitala omställningen av verksamheten. Vi har därför förstärkt utvecklingskraften genom att styra om medel som har frigjorts under året till digitalisering. Det har gjort det möjligt att tillsätta fler nyckelkompetenser och att öka tempot i den digitala omställningen något.

I enlighet med Kronofogdens önskemål tillförde regeringen tillfälliga medel i budgetproposition 2020/21:1 för vårt arbete med digitalisering och för vår hantering av fler ärenden till följd av covid-19. Vi kommer att använda den ökade tilldelningen för att stärka en snabb och korrekt handläggning, till exempel genom digitalisering av arbetsflöden och utveckling av digitala tjänster som bidrar till ökad rättssäkerhet, kvalitet och effektivitet. Den planerade digitaliseringen kommer inte att hinna möta hela det ökade inflödet, eftersom den påbörjas nu och de stora effekterna dröjer några år. Däremot kommer vi att kunna kapa toppen på kurvorna och minska gapet genom att investera i åtgärder som automatiserar ärendehantering och minskar resursbehovet.

Utmaningar

Vi fortsätter att följa förändringarna i omvärlden och påverkan på ärendevolymer till följd av covid-19. Det råder fortfarande stor osäkerhet om pandemins långsiktiga påverkan på ekonomin och konsekvenser för Kronofogdens verksamhet.

Förutom att styra vår ekonomi för att hantera digitalisering och konsekvenser av covid-19, behöver vi också öka vår förmåga att förebygga och motverka välfärdsbrott och förhindra ekonomisk brottslighet. Här använder vi den tillfälliga förstärkning av anslaget vi fått för att åstadkomma en varaktig förbättring. Läs mer om detta i avsnittet om att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.

Avgiftsbelagd verksamhet

TABELL 31. BERÄKNAD BUDGET OCH UTFALL FÖR AVGIFTSBELAGD VERKSAMHET DÄR INTÄKTERNA DISPONERAS

	+/- t.o.m. 2019	Beräknad intäkt	Beräknad kostnad	Beräknat resultat	Intäkt	Kostnad	Resultat	Ack. +/- utgången av 2020
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna (tkr)	878	8 471	9 191	-720	8 471	8 816*	-345	533
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensions-systemet (tkr)	137	1 324	1 434	-110	1 324	1 376*	-52	85
Totalt (tkr)	1 015	9 795	10 625	-830	9 795	10 192	-397	618

*Avser kostnader för administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna och premiepensionssystemet. Kostnaden kan inte fås direkt ur myndighetens redovisning utan måste beräknas utifrån flera nyckeltal. Eftersom kostnaderna är beräknade utifrån faktiskt utfall för dessa nyckeltal, avviker beloppen från dem som återfinns i den finansiella redovisningen. Dessa är baserade på preliminära beräkningar. Det preliminära beloppet i de finansiella delarna uppgår till totalt 11 805 000 kronor.

I Kronofogdens uppdrag ingår att driva in skulder avseende pensioner. För denna verksamhet får vi ersättning för våra kostnader från Pensionsmyndigheten. Ersättningen

beräknas och betalas ut årsvis i förskott. Eventuella över- och underskott regleras årligen med Pensionsmyndigheten.

TABELL 32. BERÄKNAD BUDGET OCH UTFALL FÖR DEN DEL AV VÅR VERKSAMHET SOM ÄR AVGIFTSBELAGD OCH DÄR INTÄKTERNA INTE DISPONERAS (SUMMARISK PROCESS, VERKSTÄLLIGHET OCH SKULDSANERINGENS BETALNINGSFÖRMEDLING)

	Resultat 2018	Resultat 2019	Beräknat resultat 2020	Intäkt 2020	Kostnad 2020	Resultat 2020
Kronofogdens avgifter (tkr). Inkomsttitel 2532	-253 467	- 283 893	-128 000	1 531 788	1 728 406	-196 618

Kostnaderna för den avgiftsfinansierade verksamheten är 70 miljoner kronor högre än beräknat, och 20 miljoner kronor högre än föregående år. Det är naturligt, då kostnaderna för den avgiftsfinansierade verksamheten ökar i proportion till myndighetens totala kostnader. Avgiftsintäkterna är lika stora som beräknat.

Totalt har kostnadstäckningen för myndighetens avgiftsbelagda verksamhet uppgått till mellan 83 och 89 procent de tre senaste åren, och vi bedömer att den fortsatt kommer att vara i samma nivå de kommande åren. Myndigheten avser inte att föreslå förändrade avgiftsnivåer, eftersom kostnadstäckningen är högre än de 50 procent som beräknades i förarbetet till lagstiftningen om ett förenklat utmättningsförfarande (prop. 2006/07:34), när avgiften senast justerades.

Tjänsteexport

TABELL 33. UTFALL FÖR TJÄNSTEEXPORT

	Intäkt	Kostnad	Resultat
Tjänsteexport (tkr)	1 849	1 556	293

Tillsammans med Skatteverket deltar vi i ett Sida-finansierat projekt som stödjer Moldaviens skatteadministration. Läs mer i avsnittet om verksamhetsutveckling.

Statistik- sammanställning

Översikt hela Kronofogden

Väsentliga mått

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018
Inkomna ärenden och mål	3 500 157	3 345 687	3 629 733
Avslutade ärenden och mål ¹	3 787 404	3 608 340	3 695 677
Ekonomi, totalt Kronofogden			
Kostnader (tkr)	2 039 002	2 016 338	1 956 102
Indrivet belopp (tkr)	12 255 135	12 985 734	11 914 266
Intäkter (tkr) ²	24 701	33 613	36 603
varav intäkter som får disponeras av myndigheten enligt regleringsbrevet (tkr) ²	9 795	11 795	10 030
Kostnader för den avgiftsfinansierade verksamheten som får disponeras av myndigheten enligt regleringsbrevet (tkr) ³	10 192	11 215	10 625
Intäkter av ansökningsavgifter med mera till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras ej av myndigheten enligt regleringsbrevet	1 531 788	1 425 004	1 391 573

Källor: Agresso, QlikSupro, QlikSara, QlikSkusan, QlikTillsyn, Wint

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

Not 2: Med intäkter avses intäkter av avgifter och andra ersättningar, intäkter av bidrag samt finansiella intäkter.

Not 3: Avser kostnader för administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna och premiepensionssystemet. Kostnaden kan inte fås direkt ur myndighetens redovisning utan måste beräknas utifrån flera nyckeltal. Eftersom kostnaderna som redovisas för 2018, 2019 och 2020 är beräknade utifrån faktiskt utfall för dessa nyckeltal, avviker beloppen från de som återfinns i den finansiella redovisningen. De är baserade på preliminära beräkningar.

Kundmötet

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018
Antal inkomna samtal	1 141 045	1 163 189	1 313 729
Antal inkomna e-brev	210 025	168 493	174 450
Antal besvarade samtal	935 590	970 684	1 069 023
Antal besvarade e-brev	210 025	168 493	174 450
Andel besvarade samtal	82%	83%	81%
Andel besvarade e-brev inom 24 tim	88%	83%	93%
Medelväntetid telefoni (mm:ss)	19:11	12:29	12:21
Medelsamtalstid telefoni (mm:ss)	04:21	04:15	03:57
Antal besvarade samtal och e-brev per årsarbetskraft		9 875	10 673
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	Väl godkänt	Väl godkänt (B)	Väl godkänt (B)
Ekonomi, totalt kundservice			
Kostnader (tkr)	71 699	71 193	73 548
Intäkter (tkr)	413	95	59
Kostnad per avslutat samtal/e-brev (kr)	63	63	59

Källor: IBM Lotus Notes/Platina, Solidus, Agresso

Anmärkning: Intäkter och kostnader avseende kundservice har fördelats ut proportionerligt på kärnprocesserna när intäkter och kostnader för dessa beräknats.

Summarisk process

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018
Antal inkomna mål	1 370 754	1 334 352	1 341 746
varav kvinnor som svarande (unika svaranden) ¹	182 854	180 301	186 962
varav män som svarande (unika svaranden) ¹	239 879	230 688	239 760
Unika svaranden i inkomna mål (samtliga måltyper) uppdelade i åldersintervall ¹			
0–17 år	29	21	23
18–25 år	52 939	52 666	56 876
26–34 år	94 395	91 701	94 491
35–44 år	89 164	85 877	89 492
45–54 år	83 536	83 617	87 783
55–64 år	56 179	53 274	54 525
65– år	46 492	43 832	46 929
Antal avslutade mål	1 405 932	1 204 930	1 310 647
varav kvinnor som svarande	187 246	175 437	186 171
varav män som svarande	240 752	223 222	238 532
Antal pågående mål	321 159	348 090	215 656
Andel avslutade mål inom 2 månader	48%	66%	69%
Andel avslutade mål inom 4 månader	69%	88%	89%
Antal dagar från ansökan till utslag meddelas	123	74	67
Antal dagar från ansökan till beslut	180	113	107
Antal avslutade mål per årsarbetskraft	4 696	4 540	4 902
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	Väl godkänt	Väl godkänt (B)	Väl godkänt (B)
Ekonomi, totalt summarisk process			
Kostnader (tkr)	358 872	324 252	327 229
Intäkter (tkr)	2 958	3 788	4 690
Intäkter av ansökningsavgifter till Kronofogden (tkr) Intäkterna disponeras inte av myndigheten	437 876	397 158	401 402
Styckkostnad per avslutat mål (kr) ²	254	269	250

Källor: Agresso, SUPRO, Sara, QlikSupro, QlikSara

Not 1: Underlaget för 2019 års beräkning av kvinnor och män som svarande och antal svaranden i åldersintervall är 1 307 283 mål som var registrerade i verksamhetssystemet 2019. I inkomna mål 2019 ingår också 27 069 mål som inkom 2019 men inte var registrerade. Oregistrerade mål saknar uppgift om kön och ålder för svaranden.

Not 2: Avser styckkostnader för avslutade mål om betalningsföreläggande, handräckning och betalningsfastställelse i pant.

Verkställighet och indrivning

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018
Antal inkomna förstagångsgäldenärer	114 665	119 716	138 279
varav kvinnor	32 273	34 353	40 688
varav män	61 291	63 284	72 831
Antal inkomna allmänna mål	1 295 732	1 272 080	1 509 902
antal kvinnor berörda	98 377	112 903	119 475
antal män berörda	210 393	212 591	220 438
Antal inkomna enskilda mål ¹	773 733	686 175	731 150
antal kvinnor berörda ¹	96 889	89 721	93 655
antal män berörda ¹	135 060	124 673	129 933
Antal inkomna ansökningar om vräkning ²	6 102	5 752	6 017
antal kvinnor berörda	2 038	2 001	2 093
antal män berörda	3 559	3 237	3 314
Antal pågående löneutmättningsbeslut	108 177	107 277	109 682
antal kvinnor berörda	42 730	42 767	44 632
antal män berörda	61 892	61 225	61 994
Antal avslutade förstagångsgäldenärer	69 294	74 339	82 058
varav kvinnor	19 464	22 164	24 565
varav män	35 711	37 871	41 679
Antal avslutade allmänna mål	1 660 300	1 663 671	1 669 061
antal kvinnor berörda	107 697	102 707	105 640
antal män berörda	214 844	192 646	194 883
Antal avslutade enskilda mål	662 593	685 921	668 745
antal kvinnor berörda	86 773	88 976	91 894
antal män berörda	119 124	121 988	123 831
Antal avslutade mål om vräkning ²	5 929	5 716	5 778
antal kvinnor berörda	2 000	2 064	2 017
antal män berörda	3 447	3 177	3 216
Antal verkställda vräkningar	2 209	2 506	2 154
antal kvinnor berörda	660	797	655
antal män berörda	1 446	1 581	1 348
antal barn berörda	449	467	448
Indrivet belopp allmänna mål (tkr)	5 772 942	6 894 313	6 133 676
Indrivet belopp enskilda mål (tkr)	6 482 193	6 091 421	5 780 590
Antal pågående gäldenärer (fysiska och juridiska personer)	464 063	458 850	475 097
varav kvinnor	133 830	132 392	139 620
varav män	268 375	264 769	274 292

Verkställighet och indrivning

Väsentliga mått och indikatorer

	2020	2019	2018
Pågående gäldenärer indelade i åldersintervall			
0–17 år	611	628	713
18–25 år	32 921	31 749	34 014
26–34 år	79 799	79 503	81 864
35–44 år	88 657	86 994	90 000
45–54 år	82 906	84 143	90 334
55–64 år	67 076	65 662	67 542
65– år	50 235	48 482	49 445
Andel förstagångsgäldenärer fullbetalda eller utredda inom 3 månader	89%	96%	95%
Andel gäldenärer utredda inom 9 månader	98%	98%	97%
Antal avslutade mål per årsarbetskraft	4 813	4 555	4 559
Antal pågående förstagångsgäldenärer äldre än 5 månader	Utgår, måttet finns inte längre	1 381	1 547
Inkomna fastighetsförsäljningsärenden	1 588	1 728	1 887
<i>varav kvinnor berörda</i>	672	747	850
<i>varav män berörda</i>	1 179	1 300	1 496
Inkomna bostadsrättsförsäljningsärenden	729	949	968
<i>varav kvinnor berörda</i>	307	408	404
<i>varav män berörda</i>	482	637	657
Antal avslutade fastighetsförsäljningsärenden	1 784	1 855	1 739
Antal avslutade bostadsrättsförsäljningsärenden	811	942	844
Antal sålda fastigheter och bostadsrätter	808	866	718
<i>varav kvinnor berörda</i>	348	377	336
<i>varav män berörda</i>	616	700	555
Andel första försäljningsförsök av fastigheter inom 4 månader	66%	55%	62%
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	Godkänt, men kan förbättras	Väl godkänt (B)	Godkänt, men kan förbättras (C)
Ekonomi, totalt verkställighet och indrivning			
Kostnader (tkr)	1 364 849	1 386 909	1 322 522
Intäkter (tkr)	19 717	26 842	27 925
Intäkter av grundavgifter med mera till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras inte av myndigheten	1 081 512	1 018 089	983 699
Styckkostnad per avslutat mål, indrivning ³	783	767	733

Källor: Agresso, Wintl, Duffex, SenseDuffex

Not 1: Inkomna enskilda mål har justerats upp 2019 och 2018 med 4% respektive 3% jämfört med årsredovisningen 2019. För kvinnor och män berörda av enskilda mål är ökningen 3% 2019 och 1% 2018.

Förändringen beror på att övergången till ett nytt verksamhetssystem innebar att enskilda mål som avvisats eller avskrivits innan krav skickades ut inte kom med i uppföljningen under dessa två år. Detta är nu korrigerat.

Not 2: Inkomna och avslutade mål om vräkning ingår i antalet inkomna och avslutade enskilda mål.

Not 3: Styckkostnad per mål, indrivning avser avslutade allmänna och enskilda mål. I enskilda mål ingår avslutade avhysningsärenden. Avslutade gäldenärer är en konsekvens av avslutade mål och styckprisberäknas därmed inte.

Skuldsanering

Väsentliga mått och indikatorer

	2020	2019	2018
Antal inkomna skuldsaneringsärenden	30 555	21 603	18 237
varav ansökningar från kvinnor	13 875	9 856	8 266
varav ansökningar från män	16 680	11 747	9 971
Ansökningar indelade i sökandes ålder (unika sökanden)			
0–17 år	0	0	0
18–25 år	1 635	533	468
26–34 år	6 265	3 406	2 582
35–44 år	6 779	4 605	3 850
45–54 år	6 027	4 927	4 427
55–64 år	4 582	4 030	3 524
65– år	3 008	3 015	2 960
Antal inkomna omprövningsärenden	8 680	7 360	6 631
varav kvinnor berörda	4 317	3 634	3 250
varav män berörda	4 363	3 726	3 381
Andel omprövningar av pågående skuldsaneringar	17%	17%	17%
Antal avslutade skuldsaneringsärenden	27 724	23 419	18 471
varav ansökningar från kvinnor	12 616	10 603	8 408
varav ansökningar från män	15 109	12 816	10 064
- antal beviljade skuldsaneringar	12 010	12 250	10 752
varav kvinnor som beviljats skuldsanering	5 907	6 062	5 303
varav män som beviljats skuldsanering	6 103	6 188	5 449
- antal avslag/avvisningar/avskrivningar	15 714	11 169	7 720
varav kvinnor berörda	6 709	4 541	3 104
varav män berörda	9 005	6 628	4 615
Antal avslutade omprövningsärenden	8 578 ¹	6 656 ¹	7 052 ¹
varav kvinnor berörda	3 367	2 684	2 648
varav män berörda	3 408	2 730	2 686
- antal ändringar	2 992	2 257	1 920
varav kvinnor berörda	1 491	1 159	1 008
varav män berörda	1 501	1 098	912
- antal upphävanden	323	284	243
varav kvinnor berörda	139	138	92
varav män berörda	184	146	151
- antal avslag/avvisningar/avskrivningar	3 460	2 873	3 171
varav kvinnor berörda	1 737	1 387	1 548
varav män berörda	1 723	1 486	1 623

Skuldsanering

Väsentliga mått och indikatorer

	2020	2019	2018
Antal avslutade omprövningsärenden	8 578 ¹	6 656 ¹	7 052 ¹
varav kvinnor berörda	3 367	2 684	2 648
varav män berörda	3 408	2 730	2 686
- antal ändringar	2 992	2 257	1 920
varav kvinnor berörda	1 491	1 159	1 008
varav män berörda	1 501	1 098	912
- antal upphävanden	323	284	243
varav kvinnor berörda	139	138	92
varav män berörda	184	146	151
- antal avslag/avvisningar/avskrivningar	3 460	2 873	3 171
varav kvinnor berörda	1 737	1 387	1 548
varav män berörda	1 723	1 486	1 623
Antal pågående skuldsaneringsärenden	12 622	10 264	12 275
Antal pågående omprövningsärenden	1 672	1 570	866
Antal pågående skuldsaneringsärenden äldre än 9 månader	357	521	777
Andel beslut om skuldsanering avslutade inom 7 månader	59%	20%	3%
Andel avslag avslutade inom 3 månader	46%	16%	2%
Andel omprövningar avslutade inom 3 månader	81%	89%	63%
Antal avslutade ärenden per årsarbetskraft ²	199	163	135
Andel överklagade beslut om skuldsanering	4%	3%	3%
Andel skuldsaneringsbeslut som inte upphävts inom 2 år	98,1%	98,3%	98,0%
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	Väl godkänt	Väl godkänt (B)	Väl godkänt (B)
Ekonomi, totalt skuldsanering			
Kostnader (tkr)	262 258	256 601	252 394
Intäkter (tkr)	1 684	2 510	3 338
Intäkter av avgift för betalningsförmedling (tkr) Intäkterna disponeras inte av myndigheten	12 399	9 757	6 472
Styckkostnad per avslutat ärende (kr) ³	7 224	8 532	9 889

Källor: Agresso, QlikSkusan

Not 1: Inklusive 1 718 samordnade avslut av omprövningar 2018, 1 242 avslut 2019 och 1 803 avslut 2020, där skuldsaneringsbeslut redan var föremål för omprövning när dessa omprövningsärenden kom in.

Not 2: Avser både avslutade skuldsaneringsärenden och omprövningsärenden.

Not 3: Avser styckkostnader för skuldsanerings- och omprövningsärenden.

Konkurstillsyn

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018
Antal inkomna konkursärenden	7 873	8 067	7 990
varav kvinnor försatta i konkurs	218	288	295
varav män försatta i konkurs	795	1 002	939
Antal gäldenärer försatta i konkurs i åldersintervall			
0–17 år	0	0	0
18–25 år	20	36	28
26–34 år	119	196	197
35–44 år	189	268	284
45–54 år	234	320	306
55–64 år	185	233	202
65– år	266	237	217
Antal inkomna lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	335	206	161
Antal inkomna lönegarantiprocessoer	58	72	33
varav kvinnor berörda	15	16	11
varav män berörda	43	56	22
Antal inkomna gränsöverskridande lönegarantiärenden	205	1 095	6
varav kvinnor berörda	72	851	1
varav män berörda	133	244	5
Antal avslutade konkursärenden	8 613	7 625	7 149
varav kvinnor berörda	282	275	247
varav män berörda	978	953	857
Antal avslutade lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	303	189	178
Antal avslutade lönegarantiprocessoer	75	46	63
varav kvinnor berörda	20	14	20
varav män berörda	55	32	43
Antal avslutade gränsöverskridande lönegarantiärenden	206	1 086	7
varav kvinnor berörda	72	848	2
varav män berörda	134	238	5
Antal pågående konkursärenden	9 159	9 896	9 452
Andel yttrande inom sex veckor	96%	96%	99%
Antal avslutade konkursärenden per årsarbetskraft	255	235	219
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	Väl godkänt	Väl godkänt (B)	Väl godkänt (B)
Ekonomi, totalt konkurstillsyn			
Kostnader (tkr)	53 023	48 576	53 957
Intäkter (tkr)	342	472	599
Styckkostnad per avslutat ärende (kr) ¹	6 156	6 371	7 548

Källor: Agresso, QlikTillsyn

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

Kompetensförsörjning

Väsentliga mått och indikatorer

Anställningsuppgifter	2020	2019	2018
Antal fast anställda	2 147	2 142	2 182
Andel kvinnor	66%	67%	67%
Andel kvinnliga chefer	58%	57%	56%
Medelålder	43 år	44 år	43 år
Sjukfrånvaro¹			
Sjukfrånvaro totalt	5,3%	5,1%	5,3%
Sjukfrånvaro över 60 dagar	2,9%	2,6%	3,0%
Frisktal ²	62%	62%	62%

Källor: QlikHR

Not 1: Sjukfrånvaron mäts som procent av arbetstid.

Not 2: Avser total tillgänglig arbetstid för anställda med maximalt 40 sjukfrånvarotimmar och maximalt tre sjuktillfällen under en löpande 12-månadersperiod i relation till totalt tillgänglig arbetstid.

Väsentliga mått och indikatorer åren 2011–2020

Kundservice

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Antal inkomna samtal	1 141 045	1 163 189	1 313 729	1 317 089	1 304 617	1 295 246	1 277 126	1 280 750	1 085 939	1 033 233
Antal inkomna e-brev	210 025	168 493	174 450	200 470	165 241	161 692	139 033	133 502	107 010	74 847

Källor: IBM Lotus Notes/Platina, Solidus

Summarisk process

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Antal inkomna mål	1 370 754	1 334 352	1 341 746	1 217 684	1 185 507	1 209 749	1 185 469	1 204 171	1 193 340	1 167 097
varav kvinnor som svarande ¹	182 854	180 301	186 962	175 619	174 159	175 337	171 463	-	-	-
varav män som svarande ¹	239 879	230 688	239 760	223 370	222 240	228 427	227 975	-	-	-
Unika svaranden i inkomna mål (samtliga måltyper) uppdelade i åldersintervall										
0–17 år	29	21	23	35	32	33	39	-	-	-
18–25 år	52 939	52 666	56 876	52 137	52 206	54 524	54 461	-	-	-
26–34 år	94 395	91 701	94 491	85 911	82 539	80 996	78 986	-	-	-
35–44 år	89 164	85 877	89 492	84 287	84 518	87 547	88 416	-	-	-
45–54 år	83 536	83 617	87 783	84 823	85 567	89 144	90 078	-	-	-
55–64 år	56 179	53 274	54 525	49 873	50 262	51 554	50 506	-	-	-
65– år	46 492	43 832	46 929	41 981	41 386	40 117	37 150	-	-	-

Källor: SUPRO, Sara, QlikSupro, QlikSara

Not 1: Avser unika svaranden.

Verkställighet och indrivning

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Antal inkomna förstagångsgäldenärer	114 665	119 716	138 279	123 297	115 025	112 288	97 523	103 227	100 912	104 345
<i>varav kvinnor</i>	32 273	34 353	40 688	35 529	33 270	31 917	27 386	29 356	29 196	30 045
<i>varav män</i>	61 291	63 284	72 831	64 819	60 006	59 234	48 904	54 076	53 063	53 947
Antal inkomna allmänna mål	1 295 732	1 272 080	1 509 902	1 538 085	1 586 902	1 658 423	1 635 564	1 635 094	1 614 444	1 610 425
<i>antal kvinnor berörda</i>	98 377	112 903	119 475	117 084	119 618	122 736	117 856	120 942	119 236	124 345
<i>antal män berörda</i>	210 393	212 591	220 438	214 991	216 771	225 067	212 383	221 636	218 553	225 923
Antal inkomna enskilda mål ¹	773 733	686 175	731 150	663 649	627 220	610 590	589 583	574 965	585 634	579 933
<i>antal kvinnor berörda¹</i>	96 889	89 721	93 655	90 099	89 480	87 220	85 174	87 042	87 909	85 731
<i>antal män berörda¹</i>	135 060	124 673	129 933	124 728	121 288	121 575	118 480	120 385	122 134	119 586
Antal inkomna ansökningar om vräkning ²	6 102	5 752	6 017	6 069	6 376	6 684	7 071	8 490	8 814	9 224
<i>antal kvinnor berörda</i>	2 038	2 001	2 093	2 080	2 181	2 333	2 560	3 134	3 221	3 415
<i>antal män berörda</i>	3 559	3 237	3 314	3 296	3 391	3 673	3 789	4 534	4 724	4 951
Antal verkställda vräkning	2 209	2 506	2 154	2 091	2 117	2 224	2 225	2 532	2 616	2 802
<i>antal kvinnor berörda</i>	660	797	655	658	678	676	664	825	787	907
<i>antal män berörda</i>	1 446	1 581	1 348	1 277	1 284	1 426	1 437	1 566	1 680	1 744
<i>antal barn berörda</i>	449	467	448	392	387	472	459	504	569	663
Indrivet belopp allmänna mål (tkr)	5 772 942	6 894 313	6 133 676	6 337 092	5 846 287	5 871 373	6 337 322	6 084 528	5 935 675	6 195 742
Indrivet belopp enskilda mål (tkr)	6 482 193	6 091 421	5 780 590	5 258 956	4 725 028	4 310 598	4 435 044	3 813 418	3 745 055	3 797 586
Antal pågående gäldenärer (fysiska och juridiska personer)	464 063	458 850	475 097	477 880	481 399	486 334	485 803	494 490	484 515	474 986
<i>varav kvinnor</i>	133 830	132 392	139 620	141 389	144 031	145 287	145 601	149 032	147 102	144 212
<i>varav män</i>	268 375	264 769	274 292	276 304	279 153	282 447	280 445	285 595	280 315	274 318
Pågående gäldenärer indelade i åldersintervall										
0–17 år	611	628	713	812	825	813	770	1 000	1 180	1 461
18–25 år	32 921	31 749	34 014	33 483	34 854	36 754	38 088	41 247	40 338	40 550
26–34 år	79 799	79 503	81 864	81 522	81 983	81 796	81 222	82 412	79 898	77 349
35–44 år	88 657	86 994	90 000	90 549	91 887	93 219	93 809	95 977	95 772	95 809
45–54 år	82 906	84 143	90 334	94 211	97 648	100 668	101 616	104 257	103 492	101 097
55–64 år	67 076	65 662	67 542	67 735	67 633	67 637	66 000	66 187	65 031	62 872
65– år	50 235	48 482	49 445	49 381	48 354	46 847	44 541	43 547	41 706	39 392

Verkställighet och indrivning, fortsättning

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Inkomna fastighetsförsäljningsärenden	1 588	1 728	1 887	1 687	1 730	1 909	2 116	2 674	2 526	2 876
varav kvinnor berörda	672	747	850	774	712	875	1 001	1 272	1 213	1 326
varav män berörda	1 179	1 300	1 496	1 285	1 391	1 501	1 623	2 056	1 943	2 080
Inkomna bostadsrättsförsäljningsärenden	729	949	968	823	849	847	944	1 215	1 160	1 148
varav kvinnor berörda	307	408	404	340	366	326	169	345	371	403
varav män berörda	482	637	657	544	565	591	214	497	462	461
Antal sålda fastigheter och bostadsrätter	808	866	718	750	816	900	1 075	1 050	849	1 037
varav kvinnor berörda	348	377	336	337	313	353	428	473	354	364
varav män berörda	616	700	555	578	631	726	692	725	560	584

Källor: PLEX, Winlt, Duffex, SenseDuffex

Not 1: Inkomna enskilda mål har justerats upp 2019 och 2018 med 4% respektive 3% jämfört med årsredovisningen 2019. För kvinnor och män berörda av enskilda mål är ökningen 3% 2019 och 1% 2018. Förändringen beror på att övergången till ett nytt verksamhetssystem innebar att enskilda mål som avvisats eller avskrivits innan krav skickades ut inte kom med i uppföljningen under dessa två år. Detta är nu korrigerat.

Not 2: Inkomna och avslutade mål om vräkning ingår i antalet inkomna och avslutade enskilda mål.

Skuldsanering

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Antal inkomna skuldsaneringsärenden	30 555	21 603	18 237	19 509	12 395	11 263	10 083	9 208	9 117	8 449
varav ansökningar från kvinnor	13 875	9 856	8 266	8 836	5 675	5 234	4 716	4 422	4 383	4 020
varav ansökningar från män	16 680	11 747	9 971	10 673	6 711	6 028	5 366	4 786	4 734	4 429
Ansökningar indelade i sökandes ålder (unika sökanden) ¹										
0–17 år	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18–25 år	1 635	533	468	405	191	101	93	65	63	64
26–34 år	6 265	3 406	2 582	2 370	1 302	929	813	746	689	528
35–44 år	6 779	4 605	3 850	4 041	2 431	2 118	1 896	1 786	1 844	1 520
45–54 år	6 027	4 927	4 427	5 033	3 285	3 333	3 009	2 812	2 717	2 737
55–64 år	4 582	4 030	3 524	3 979	2 728	2 508	2 360	2 129	2 281	2 087
65– år	3 008	3 015	2 960	3 199	2 167	2 130	1 911	1 670	1 523	1 516
Antal inkomna omprövningsärenden	8 680	7 360	6 631	4 799	3 441	3 469	3 244	3 186	2 898	2 276
varav kvinnor berörda	4 317	3 634	3 250	2 381	1 738	1 744	1 659	1 513	1 403	-
varav män berörda	4 363	3 726	3 381	2 418	1 703	1 725	1 585	1 673	1 495	-
- antal beviljade skuldsaneringar	12 010	12 250	10 752	9 954	7 592	5 154	5 879	5 357	4 626	5 327
varav kvinnor som beviljats skuldsanering	5 907	6 062	5 303	4 869	3 771	2 597	3 033	2 735	2 407	-
varav män som beviljats skuldsanering	6 103	6 188	5 449	5 084	3 820	2 557	2 846	2 622	2 219	-
- antal upphävanden	323	284	243	215	218	181	183	206	293	318
varav kvinnor berörda	139	138	92	90	91	85	74	79	125	98
varav män berörda	184	146	151	125	127	96	109	127	168	220

Källor: QlikSkusan

Not 1: Från och med 2015 avser åldersindelningen unika sökanden. Tidigare år förekommer det att samma person ansökt om skuldsanering flera gånger under året. Övrig nedbrytning på kvinna/man avser ärenden och samma person kan förekomma flera gånger.

Konkurstillsyn

Ärendeflöde och handläggning	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Antal inkomna konkursärenden	7 873	8 067	7 990	6 957	6 714	7 085	7 615	8 140	7 851	7 298
<i>varav kvinnor försatta i konkurs</i>	218	288	295	227	220	200	197	218	231	240
<i>varav män försatta i konkurs</i>	795	1 002	939	813	757	740	816	922	934	1 007
Antal gäldenärer försatta i konkurs i åldersintervall										
0–17 år	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18–25 år	20	36	28	25	22	23	26	23	48	37
26–34 år	119	196	197	141	132	123	119	161	158	180
35–44 år	189	268	284	230	197	202	249	247	282	324
45–54 år	234	320	306	272	232	258	254	330	316	338
55–64 år	185	233	202	178	180	178	152	214	195	223
65– år	266	237	217	194	214	156	213	163	166	145
Antal inkomna lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	335	206	161	176	211	188	226	266	225	177
Antal inkomna lönegarantiprocessoer	58	72	33	77	134	80	116	146	162	118
<i>varav kvinnor berörda</i>	15	16	11	19	50	19	-	-	-	-
<i>varav män berörda</i>	43	56	22	58	84	61	-	-	-	-
Antal inkomna gränsöverskridande lönegarantiärenden	205	1 095	6	22	22	46	16	42	23	30
<i>varav kvinnor berörda</i>	72	851	1	6	7	22	-	-	-	-
<i>varav män berörda</i>	133	244	5	16	15	24	-	-	-	-

Källor: QlikTillsyn

Bilaga 1: Begrepp i resultatredovisning

Nedan definierar vi begrepp som används i resultatredovisningen. Vi beskriver också de metoder som vi använt för att ta fram uppgifter och bedöma resultat.

Produktivitet

Definition: Avser antalet avslutade ärenden och mål per årsarbetskraft för summarisk process, verkställighet, skuldsanering och konkurstillsyn. För kundservice syftar produktivitet på antalet besvarade telefonsamtal och e-postmeddelanden per årsarbetskraft.

Metod: Uppgifter om antal avslutade ärenden och mål är hämtade från myndighetens uppföljningssystem. Antal årsarbetskrafter utgår från inrapporterad tid i vårt tidredovisningssystem. Uppgifter om antal besvarade samtal inom kundservice är hämtade från vårt uppföljningssystem för telefonin. Uppgifter om antalet besvarade e-postmeddelanden är hämtade från myndighetsbrevlådan.

Kvalitet

Definition: Kronofogden gör en samlad bedömning av vad som är en god kvalitet i verksamheten utifrån:

- att handläggningen är rättsligt korrekt
- att dokumentationen är god
- att medarbetarna följer interna styrdokument
- att handläggningen efter påbörjat ärende sker utan onödiga väntetider för kund
- att språket är vårdat, enkelt och begripligt, både mot kund och i dokumentationen
- om det förekommit skillnader i kvinnors och mäns möjligheter och villkor i handläggningen.

Metod: Varje höst granskas vanligt förekommande mål/ärenden i alla kärnprocesser och kundserviceprocessen. I bedömningen använder vi tre nivåer för att beskriva graden av kvalitet:

- Väl godkänt = Mål/ärenden som handlagts på ett korrekt sätt utan brister av nämnvärd betydelse.
- Godkänt, men kan förbättras = Mål/ärenden som överlag handlagts korrekt, men med något eller några tydliga förbättringsområden som inte är av allvarlig karaktär.
- Inte godkänt = Mål/ärenden med allvarliga brister i handläggningen, till exempel rättsliga fel eller avsteg från interna styrdokument utan motivering eller rimliga skäl.

Inre effektivitet

Definition: Den inre effektiviteten avser styckkostnaden per avslutat ärende och mål inom kärnprocesserna. För kundservice redovisas styckkostnaden per besvarat samtal och e-postmeddelande.

Metod: Styckkostnader har beräknats utifrån den totala kostnaden per kärnprocess dividerat med antalet avslutade ärenden och mål. Med beräknade kostnader avser vi faktiska kostnader såsom löner, allmänna omkostnader (så kallade OH-kostnader, till exempel kostnader för lokaler och huvudkontor) samt kostnader för förebyggande verksamhet och kundservice. Fördelningen av allmänna omkostnader fördelas utifrån andelen arbetad tid per kärnprocess. I kundservice har styckkostnaden beräknats utifrån den totala kostnaden för kundservice dividerat med antalet besvarade samtal och e-postmeddelanden.

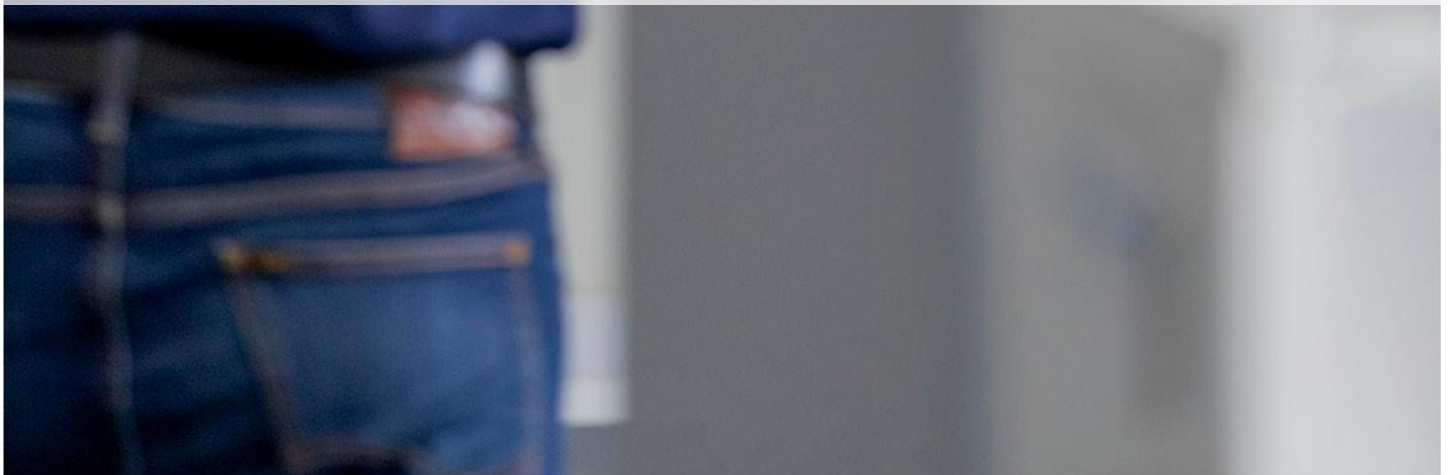
Samlade resultatbedömningar

Definition: Vi gör en samlad bedömning av varje kärnprocess och av resultatet i kundservice. I bedömningarna ingår ett ställningstagande om resultat vad gäller handläggningstider, effektivitet, kvalitet och kundernas nöjdhet.

Metod: De samlade bedömningarna görs under arbetet med årsredovisningen. Vi använder tre nivåer i bedömningarna: ”bra”, ”bra men kan förbättras” eller ”måste förbättras”.



FINANSIELL REDOVISNING



Resultaträkning

(tkr)	Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		2 012 584	1 984 268
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	13 558	14 172
Intäkter av bidrag	2	11 039	18 082
Finansiella intäkter	3	103	1 359
Summa		2 037 285	2 017 881
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-1 210 057	-1 189 590
Kostnader för lokaler		-113 965	-117 473
Övriga driftkostnader	5	-601 106	-620 529
Finansiella kostnader	6	-28	-555
Avskrivningar	7	-106 726	-88 191
Nedskrivningar	8	-7 119	0
Summa		-2 039 002	-2 016 338
Verksamhetsutfall		-1 717	1 543
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	9	1 531 788	1 425 004
Skatteintäkter m.m.	10	384 816	547 499
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 874 494	-1 778 061
Saldo		42 110	194 442
Årets kapitalförändring	11	40 393	195 985

Balansräkning

(tkr)	Not	2020-12-31	2019-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	12	470 364	478 746
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	13	30	150
Summa immateriella anläggningstillgångar		470 394	478 896
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	14	5 758	7 006
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	15	40 116	41 432
Summa materiella anläggningstillgångar		45 874	48 438
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		1 199	1 787
Fordringar hos andra myndigheter		55 629	49 751
Uppbördsfordringar	16	993 180	1 074 004
Övriga kortfristiga fordringar	17	39 274	42 990
Summa kortfristiga fordringar		1 089 282	1 168 532
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader		31 738	31 945
Upplupna bidragsintäkter		612	542
Summa periodavgränsningsposter	18	32 350	32 487
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	19	-295 197	-302 765
Kortfristiga placeringar			
Värdepapper och andelar	20	9 671	0
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		223 717	202 228
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	21	1 855 176	1 831 469
Kassa och bank	22	2 708	2 210
Summa kassa och bank		2 081 601	2 035 907
SUMMA TILLGÅNGAR		3 433 977	3 461 495

<i>Balansräkning fortsättning (tkr)</i>	Not	2020-12-31	2019-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	23	216	216
Balanserad kapitalförändring	24	253 169	57 184
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	11	40 393	195 985
Summa myndighetskapital	25	293 778	253 385
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	26	1 830	2 856
Övriga avsättningar	27	23 425	24 011
Summa avsättningar		25 255	26 868
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	28	514 191	515 245
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		324 652	411 044
Leverantörsskulder		32 560	43 671
Övriga kortfristiga skulder	29	253 635	272 420
Depositioner	30	1 865 744	1 832 125
Summa skulder m.m.		2 990 782	3 074 505
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	31	119 951	106 473
Oförbrukade bidrag	32	43	265
Övriga förutbetalda intäkter	33	4 168	0
Summa periodavgränsningsposter		124 163	106 737
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		3 433 977	3 461 495
ANSVARSFÖRBINDELSER			
Statliga garantier för lån och krediter		inga	inga
Övriga ansvarsförbindelser	34	2 495	2 568

Anslagsredovisning

Redovisning mot anslag
2020-01-01--2020-12-31 (tkr)

Utgiftsområde (UO)/Anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående över- förings- belopp	Årets till- delning enligt reglerings- brev	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp
UO3 1:3 Kronofogdemyndigheten					
ap. 2 Kronofogdemyndigheten - del till KFM (a)	12 078	2 009 009	2 021 087	-2 008 692	12 395
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm					
ap. 4 Trängselskatt - del till Kronofogdemyndigheten (a)	0	3 400	3 400	-3 400	0
UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg					
ap. 5 Trängselskatt i Göteborg - del till Kronofogdemyndigheten (a)	0	1 650	1 650	-1 650	0
TOTAL	12 078	2 014 059	2 026 137	-2 013 742	12 395

Finansiell tilldelning

VILLKOR FÖR ANSLAG/ANSLAGSPOSTER

Anslag (tkr)	Tilldelning/villkor	Finansiellt villkor (tkr)	2020-01-01 - 2020-12-31
UO3 1:3 Kronofogdemyndigheten			
ap. 2 Kronofogdemyndigheten - del till KFM (a)	Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 10, 2019-12-19. Anslagsposten får användas för Kronofogdemyndighetens förvaltningsutgifter.	2 009 009	
	Enligt regeringsbeslut I 10 2019-12-19 får högst 3 000 tkr utbetalas från anslagsposten för stöd till forskning inom Kronofogdemyndighetens verksamhetsområde. Utbetalda medel ska särredovisas i årsredovisningen. *	3 000	600
	Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 10, 2019-12-19	100 450	
	Anslagsbehållning som disponeras 2020 enligt regeringsbeslut I 10, 2019-12-19 är 3 procent.		
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm			
ap. 4 Trängselskatt - del till Kronofogdemyndigheten (a)	Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 4, 2019-12-17 (Trafikverket). Kronofogdemyndigheten får använda medel från anslagsposten för administrationsutgifter till följd av trängselskatten i Stockholm.	3 400	
	Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 4, 2019-12-17 (Trafikverket).	170	
	Anslagsbehållning som disponeras 2020 enligt regeringsbeslut I 4, 2019-12-17 (Trafikverket) är allt. Omdisponerade medel enligt regeringsbeslut I 4, 2019-12-17 från ap 4 till ap 6; belopp andel 100%.		
UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg			
ap. 5 Trängselskatt i Göteborg - del till Kronofogdemyndigheten (a)	Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 4, 2019-12-17 (Trafikverket). Kronofogdemyndigheten får använda medel från anslagsposten för administrationsutgifter till följd av trängselskatten i Göteborg.	1 650	
	Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 4, 2019-12-17 (Trafikverket).	82	
	Anslagsbehållning som disponeras 2020 enligt regeringsbeslut I 4, 2019-12-17 (Trafikverket) är allt. Omdisponerade medel enligt regeringsbeslut I 4, 2019-12-17, från ap 5 till ap 2; belopp andel 100%.		

* Kronofogdemyndighetens kostnader för forskning 2020 har uppgått till 600 tkr (600 tkr). Av detta avser 600 tkr (600 tkr) ersättning till Lunds universitet.

Redovisning mot inkomsttitel

(tkr)		Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
2300	Ränteinkomster			
	2394 301 Ränteinkomster från Kronofogdemyndigheten	35	-80	-4 454
	2397 041 Dröjsmålsränta		41	140
	Summa ränteinkomster		-39	-4 314
2500	Offentligrättsliga avgifter			
	2532 001 Avgifter vid Kronofogdemyndigheten			
	2532 001 Grundavgift, allmänna mål		225 636	230 533
	2532 001 Grundavgift, enskilda mål		817 731	747 453
	2532 001 Grundavgift, fastighetsärende		420	508
	2532 001 Försäljningsavgift		26 556	26 068
	2532 001 Förberedelseavgift		11 087	13 399
	2532 001 Betalningsföreläggandeavgift		437 876	397 158
	2532 001 Avgift för kallelse på okända borgenärer		19	15
	2532 001 Avgift för dödande av förkommen handling		63	113
	2532 001 Skuldsaneringsavgift		12 399	9 757
	2532 001 Avgift för inhämtande av bankkontoinfo för kvarstad på bankmedel vid gränsöverskridande skuldindrivning		0	1
	Summa avgifter vid Kronofogdemyndigheten	36	1 531 788	1 425 004
2700	Böter m.m.			
	2711 002 Restavgifter och dröjsmålsavgifter		9 094	9 192
	2712 002 Bötesmedel		164 985	131 600
	2714 461 Sanktionsavgifter vid överskridande av förbud mot märkt dieselloja		947	541
	Summa böter m.m.		175 026	141 333
2800	Övriga inkomster av statens verksamhet			
	2811 022 Återbetalning av rättshjälpsavgifter		20 907	17 294
	2811 178 Övriga inkomster		5 927	7 088
	2811 178 Tull- och andra införelavgifter, indrivna	37	9 499	69 361
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet		36 333	93 742

		2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
9400	Skatt på varor och tjänster		
	9411 021 Indriven mervärdesskatt	4	4
	9461 031 Indrivna fordonsskatter	86 410	79 562
	9462 011 Vägavgifter	1 584	1 577
	9463 041 Indriven trängselskatt	43 389	41 152
	Summa skatt på varor och tjänster	131 386	122 295
SUMMA		1 874 494	1 778 061

Finansieringsanalys

(tkr)	Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
DRIFT			
Kostnader	38	-1 926 621	-1 929 103
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		2 012 584	1 984 268
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	39	12 494	13 511
Intäkter av bidrag		11 039	18 082
Övriga intäkter		103	1 359
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		2 036 220	2 017 220
Ökning (-)/minskning (+) av kortfristiga fordringar		-1 439	11 986
Ökning (+) av kortfristiga skulder	40	48 208	260 587
		46 769	272 574
Kassaflöde från drift		156 368	360 691
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar		-12 250	-15 159
Investeringar i immateriella tillgångar		-90 678	-115 915
Summa investeringsutgifter		-102 928	-131 073
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		112 849	124 251
- amorteringar		-113 903	-89 802
Försäljning av anläggningstillgångar		1 064	661
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		11	35 109
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-4 094	4 308
Kassaflöde till investeringar		-107 012	-91 656

Finansieringsanalys fortsättning (tkr)

Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
UPPBÖRDSVERKSAMHET		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	1 531 788	1 425 004
Skatteintäkter m.m.	384 816	547 499
Förändring av kortfristiga fordringar	80 826	14 821
Förändring av kortfristiga skulder	-109 358	-78 838
Inbetalningar i uppbördsverksamhet	1 888 071	1 908 486
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet	-1 874 494	-1 778 061
Kassaflöde från uppbördsverksamhet	13 578	130 424
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL	62 934	399 459
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
Likvida medel vid årets början	1 733 142	1 333 683
Ökning (+) / minskning (-) av kassa och bank	10 169	-933
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	45 196	259 198
Ökning (+) av avräkning med statsverket	7 569	141 194
Summa förändring av likvida medel	62 934	399 459
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	1 796 076	1 733 142

Tilläggsupplysningar och noter

Redovisningsprinciper

Allmänt

Kronofogdens årsredovisning är upprättad i enlighet med bestämmelserna i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) samt på de krav på åiterrapportering som regeringen angivit i regleringsbrevet. Bokföringen följer god redovisningssed enligt Ekonomistyrningsverkets 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 bokföring sker fram till och med den 5 januari eller, om detta är en lördag eller söndag, närmast föregående vardag vid årsskifte. Brytdagen finns för att samtliga myndigheter ska avsluta sin löpande bokföring på samma dag. Efter brytdagen tillförs räkenskaperna främst bokslutstransaktioner innefattande bl.a. periodavgränsningsposter. Kronofogden tillämpar beloppsgräns om 100 tkr för periodiseringar men om det finns särskilda skäl kan lägre belopp periodiseras.

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 kan poster i vissa noter tagits bort i de fall som myndigheten har bedömt att de inte längre är relevanta.

Anläggningstillgångar

Konst ska normalt sett ha ett anskaffningsvärde på minst 20 tkr för att redovisas som anläggningstillgång.

För förbättringsutgifter på annans fastighet ska anskaffningsvärdet uppgå till minst 150 tkr förutom för lås och larm där beloppsgränsen är 24 tkr. Avskrivning 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 redovisas som immateriell anläggningstillgång om det upparbetade värdet vid färdigställandet överstiger 1 000 tkr. För övriga immateriella anläggningstillgångar såsom licenser och rättigheter aktiveras tillgången normalt sett om utgiften överstiger 100 tkr. Avskrivningar påbörjas när IT-stödet tas i drift och följande avskrivningstider tillämpas:

Egenutvecklade IT-stöd, 5-10 år

Förbättringsutgifter på annans fastighet, 3–6 år (anpassat till hyreskontraktets löptid)

Licenser och rättigheter, 3 år

Kontorsmöbler, 10 år

Kontorsmaskiner, 5 år

Bilar, 5 år

Projektet "Nytt system för mål- och gäldenärshantering" avslutades under 2020. Driftsättningar har skett i etapper som redovisas som separata anläggningstillgångar. Även verksamhetsapplikationen för summarisk process, SARA är driftsatt. Avskrivningstiden för dessa applikationer är 10 år. Avvikelsen från huvudregeln om 5 års avskrivningstid beror på att nyttjandeperioden bedöms som minst 10 år med hänsyn till applikationernas komplexitet och i relation till livslängden på de gamla applikationerna som ersatts.

Förändrade redovisningsprinciper i sammanfattning:

Under året har samma redovisningsprinciper tillämpats som i årsredovisningen för 2019.

Fordringar avseende utlägg i exekutiva förrättningar

Kronofogden gör utlägg för gäldenärens räkning exempelvis vid en avhysning. Utlägget bokförs som fordran på gäldenären i målet. I vissa fall är ingivaren (sökande) skyldig att betala detta om målet avslutas utan att Kronofogdens utlägg regleras. Detta säkerställs genom att ingivaren får betala ett förskott via faktura. Förskottet redovisas som en skuld till ingivaren.

Klientmedel inom indrivning och verkställighet

Med klientmedel avser vi de pengar som är inbetalda i målen men som ännu ej har hunnit fördelas. De bokförs som avräkning indrivna medel och redovisas då som en övrig kortfristig skuld, avräkning indrivna uppbördsmedel.

Värderingsprinciper

Uppbördsfordringar

Skattefordringar värderas i huvudsak kollektivt. Värdering av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan det som betalas under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Enskilda ärenden av betydande belopp har värderats individuellt.

För att värdera utestående fordran för Kronofogdens grundavgifter har vi analyserat statistik och historiskt utfall. Den samlade bedömningen innebär en schablonvärdering.

Kundfordringar

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

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.

Övrigt

Monetära fordringar och skulder i utländsk valuta räknas om till balansdagens kurs som publiceras av Riksgälden.

Noter resultaträkningen (tkr)		2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
1	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Ersättningar enligt 4 § Avgiftsförordningen *	127	32
	Tjänsteexport **	1 849	973
	Icke statliga medel enligt 6 kap 1§ Kapitalförsörjningsförordningen ***	559	407
	Ersättning från AP-fonden för adm. av uppbörden av fondmedel ****	9 795	11 795
	Information ur dataregister	31	46
	Kopior av allmän handling	25	29
	Reavinst maskiner och inventarier	1 064	661
	Lösöreköpskontrakt	72	60
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	37	170
	Summa	13 558	14 172
	* Avser intäkter av avgifter för offentlig inköps- och resurssamordning samt konferenser och kurser.		
	** Sammanställning tjänsteexport		
	Avgiftsintäkter	1 849	973
	Kostnader	-1 556	-1 033
	Summa (=kapitalförändring tjänsteexport)	293	-60
	*** Avser bland annat ersättning för försäkrings- och kostnadsersättningar.		
	**** Sammanställning avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras - adm. av ålderspension		
	Ersättning från AP-fonden och premiepensionssystemet	9 795	11 795
	Kostnader	-11 805	-10 192
	Summa	-2 010	1 603
2	Intäkter av bidrag	11 039	18 082
	Den statliga ersättningen för moderna beredskapsjobb har upphört, vilket är huvudanledningen till att intäkter av bidrag har minskat.		

3 Finansiella intäkter	2020-12-31	2019-12-31
Ränta på lån i Riksgäldskontoret (RGK) *	25	1 272
Ränta e-målsinbetalningar	68	75
Övriga finansiella intäkter	11	13
Summa	103	1 359

* Ränteintäkterna från RGK har minskat till följd av nollränta under 2020, en mindre ränteintäkt har erhållits första kvartalet. Ränteläget under jämförelseåret var -0,25. Lånet i RGK ger ränteintäkt p g a negativt ränteläge.

4 Kostnader för personal	2020-12-31	2019-12-31
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-859 874	-872 133
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)	-26	-27
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-269 599	-270 712
Aktivering av utgifter för egenutveckling *	74 981	104 244
Övriga kostnader för personal	-155 540	-150 962
Summa	-1 210 057	-1 189 590

* Personalrelaterade kostnader aktiveras som egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar till den del som arbete utförs i lånefinansierade utvecklingsprojekt.

5 Övriga driftkostnader	2020-12-31	2019-12-31
Reparationer och underhåll	-1 507	-2 066
Realisationsförlust vid avyttring av anläggningstillgångar	-149	-1 611
Offentligrättsliga avgifter, skatter, kundförluster, skadestånd	-18 789	-16 666
Resor, representation, information	-8 956	-21 055
Inköp av varor	-8 680	-11 604
Inköp av tjänster	-358 859	-379 583
- it	-358 859	-379 583
- post och porto	-56 726	-52 353
- övriga tjänster	-163 137	-147 263
Aktivering av utgifter för egenutvecklade anläggningstillgångar *	15 697	11 671
Summa	-601 106	-620 529

I de totala driftkostnaderna ingår tjänster utförda av Skatteverket motsvarande 212 870 tkr (209 033 tkr). Skatteverket levererar tjänster i form av bland annat verksamhetsstöd.

* IT-relaterade driftkostnader aktiveras delvis som utgifter för egenutvecklade IT-system.

	2020-12-31	2019-12-31
6 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i RGK *	-10	-495
Räntekostnader leverantörsfakturor	-13	-31
Övriga finansiella kostnader	-6	-29
Summa	-28	-555
* Behållningen på räntekontot i RGK genererar räntekostnader p g a negativt ränteläge. Räntekostnaderna från RGK har minskat i förhållande till jämförelseåret, till följd av nollränta under 2020. (En mindre räntekostnad avser första kvartalet).		
7 Avskrivningar	-106 726	-88 191
Utöver avskrivningar enligt plan har nedskrivning motsvarande 7 119 tkr gjorts som därför redovisas i separerat balanspost och not, se not 8.		
8 Nedskrivningar	-7 119	0
Nedskrivning motsvarande 7 119 tkr gjorts av delar i verksamhetssystemet Regina som inte längre används, då synkronisering med det gamla stordatasystemet inte längre behövs p g a att det tagits ur bruk.		
9 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	2020-12-31	2019-12-31
Specifikation offentligrättsliga avgifter med bestämt ekonomiskt mål		
Avgifter vid Kronofogdemyndigheten		
Grundavgift, allmänna mål	225 636	230 533
Grundavgift, enskilda mål	817 731	747 453
Grundavgift, fastighetsärende	420	508
Försäljningsavgift	26 556	26 068
Förberedelseavgift	11 087	13 399
Betalningsföreläggandeavgift	437 876	397 158
Avgift för kallelse på okända borgenärer	19	15
Avgift för dödande av förkommen handling	63	113
Skuldsaneringsavgift	12 399	9 757
Avgift för inhämtande av bankkontoinfo för kvarstad på bankmedel vid gränsöverskridande skuldindrivning	0	1
	1 531 788	1 425 004
Värdereglering offentligrättsliga avgifter med bestämt ekonomiskt mål		
Intäkter av avgifter som inte disponeras exkl. värdereglering	1 556 706	1 404 652
Värdereglering avgifter m.m.	-24 918	20 352
Summa	1 531 788	1 425 004
Kostnader för den offentligrättsliga avgiftsverksamheten med bestämt ekonomiskt mål	1 728 406	1 708 897

10 Skatteintäkter m.m.	2020-12-31	2019-12-31
Ränteinkomster	-39	-4 314
Böter m.m.	175 026	141 333
Övriga inkomster av statens verksamhet	36 333	93 742
Skatt på varor och tjänster	131 386	122 295
Periodiserade skatteintäkter m.m.	266 976	768 318
Nedskrivning och konstaterade förluster skatteintäkter m.m. *	-224 866	-573 876
Summa	384 816	547 499

* Preskriberade skattefordringar varierar mellan åren. Jämförelssiffran innehåller bland annat preskription av två enskilda större poster på totalt 308 mkr.

11 Årets kapitalförändring	2020-12-31	2019-12-31
Uppbördsverksamhet	42 110	194 442
Tjänsteexport	293	-60
Administration av ålderspension	-2 010	1 603
Summa	40 393	195 985

Kapitalförändringen inom uppbördsverksamheten avser skatter och utgör skillnaden mellan periodiserade intäkter, värdereglering och konstaterade förluster. Årets kapitalförändring består dessutom av underskott avseende administration av ålderspension och överskott avseende tjänsteexport.

Noter balansräkningen (tkr)		2020-12-31	2019-12-31
12	Balanserade utgifter för utveckling		
	Ingående anskaffningsvärde	1 074 532	972 771
	Årets anskaffning	90 678	115 915
	Utrangering	-33 087	-14 154
	<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>1 132 123</i>	<i>1 074 532</i>
	Ingående ackumulerad avskrivning	-595 786	-535 113
	Årets avskrivning	-91 940	-73 237
	Årets nedskrivning	-7 119	0
	Återföring avskrivning vid utrangering	33 087	12 565
	<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-661 758</i>	<i>-595 786</i>
	Bokfört värde	470 364	478 746

Balanserade utgifter för utveckling avser egenutveckling av IT-systemstöd. Av det bokförda värdet utgör 23 090 tkr (19 240 tkr) pågående utvecklingsprojekt. Kronofogden har genomfört stora investeringar i it-utveckling då extra medel har satsats på ersättningen av myndighetens stordatorsystem. Under året har nedskrivning motsvarande 7 119 tkr gjorts av delar i verksamhetssystemet Regina som inte längre används (se not 8) .

Projektet "Nytt system för mål- och gäldenärshantering" avslutades under 2020. Driftsättningar har skett i etapper som redovisas som separata anläggningstillgångar. Även verksamhetsapplikationen för summarisk process, SARA är driftsatt. Avskrivningstiden för dessa applikationer är 10 år. Avvikelsen från huvudregeln om 5 års avskrivningstid beror på att nyttjandeperioden bedöms som minst 10 år med hänsyn till applikationernas komplexitet och i relation till livslängden på de gamla applikationerna som ersatts.

13 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		2020-12-31	2019-12-31
	Ingående anskaffningsvärde	8 267	8 267
	<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>8 267</i>	<i>8 267</i>
	Ingående ackumulerad avskrivning	-8 117	-7 587
	Årets avskrivning	-120	-530
	<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-8 237</i>	<i>-8 117</i>
	Bokfört värde	30	150

	2020-12-31	2019-12-31
14 Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	28 308	25 542
Årets anskaffning	951	2 767
Årets utrantering	-979	0
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde *</i>	28 281	28 308
Ingående ackumulerad avskrivning	-21 302	-18 992
Årets avskrivning	-2 167	-2 310
Återföring avskrivning vid utrantering	946	0
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	-22 523	-21 302
Bokfört värde	5 758	7 006

* Kvarvarande anskaffningsvärde innehåller inga pågående förbättringsutgifter, ej heller föregående år.

	2020-12-31	2019-12-31
15 Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	145 580	145 166
Årets anskaffning	11 299	12 392
Årets utrantering	-15 791	-11 977
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	141 088	145 580
Ingående ackumulerad avskrivning	-104 148	-103 990
Årets avskrivning	-12 499	-12 114
Återföring avskrivning vid utrantering	15 675	11 955
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	-100 971	-104 148
Bokfört värde	40 116	41 432

	2020-12-31	2019-12-31
16 Uppbördsfordringar		
Fordringar grundavgifter, skatter	4 982 188	4 718 774
Värdereglering	-3 989 008	-3 644 769
Summa	993 180	1 074 004

	2020-12-31	2019-12-31
17 Övriga kortfristiga fordringar		
Fordringar avseende utlägg i exekutiva förrättningar *	49 771	54 292
Övriga fordringar	446	421
Värdereglering	-10 942	-11 723
Summa	39 274	42 990

* I medelhanteringsystemet Medea redovisas ingivarnas inbetalda medel som en skuld (se not 29) medans Kronofogdens fordran på gäldenären kvarstår inom detta avsnitt. Detta innebär en bruttoredovisning av medlen.

18 Periodavgränsningsposter	2020-12-31	2019-12-31
Förutbetalda kostnader *	31 738	31 945
Upplupna bidrag	612	542
Övriga upplupna intäkter	0	0
Summa	32 350	32 487
* 24 067 tkr (24 010 tkr) avser förutbetalda hyror för lokaler.		
19 Avräkning med statsverket	2020-12-31	2019-12-31
Uppbörd		
Ingående balans	-296 913	-419 184
Redovisat mot inkomstitel	-1 874 494	-1 778 061
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 883 537	1 900 332
Skulder avseende Uppbörd *	-287 870	-296 913
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-12 078	-32 699
Redovisat mot anslag	2 013 742	1 985 966
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-2 014 059	-1 965 345
Återbetalning av anslagsmedel	0	0
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-12 395	-12 078
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	6 226	7 924
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-1 158	-1 698
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	5 069	6 226
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	13 247 944	13 667 081
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-11 364 407	-11 766 748
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	-1 883 537	-1 900 332
Övriga fordringar på statens centralkonto	0	0
Summa Avräkning med statsverket	-295 197	-302 765

* Skulder avseende uppbörd innehåller även till viss del övriga fordringar/skulder på statens centralkonto. Det är inte möjligt för Kronofogden att separera dessa i redovisningen, främst på grund av att en viss del av inbetalda medel ännu inte är klassificerade (fördelade på mål). Eftersom en väsentlig del av skulden avser uppbörd redovisas den under denna post.

20 Värdepapper och andelar						9 671	0
<p>Innehavet avser utmäta aktier som redovisas som deponerade medel. Myndigheten har som uppgift att förvara deponerade värdepapper. De redovisas till deponerat värde. Eftersom syftet med innehavet inte är att generera avkastning utan att tillfälligt förvara en viss mängd deponerade värdepapper, redovisas ingen värdeförändring.</p>							
21 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret						2020-12-31	2019-12-31
Deponerade medel Medea						1 312 918	1 401 437
Deponerade medel Skuldsanering						542 258	430 033
						1 855 176	1 831 469
22 Kassa och bank						2 708	2 210
<p>Kassa och bank har ökat till följd av att behållningen på valutakonto för euro har ökat. Kronofogdens valutakonton används vid utmätning av banktillgodohavanden i utländsk valuta och ingår ej i den statliga täcknings- och tömningsrutinen</p>							
23 Statskapital						216	216
Finansiering av konst från Statens konstråd.							
24 Balanserad kapitalförändring							
Ingående balans (exkl. föregående års kapitalförändring)						57 184	142 419
Föregående års kapitalförändring						195 985	-85 235
Utgående balans						253 169	57 184
Specifikation av balanserad kapitalförändring							
- tjänsteexport						-168	-108
- administration av ålderspension						1 015	-588
- uppbörd						252 322	57 880
Summa						253 169	57 184
25 Förändring av myndighetskapitalet	Statskapital	Balanserad kapitalförändring, avgiftsbelagd verksamhet	Balanserad kapitalförändring uppbörd	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa		
Utgående balans 2019	216	-696	57 880	195 985	253 385		
Ingående balans 2020	216	-696	57 880	195 985	253 385		
Föregående års kapitalförändring		1 543	194 442	-195 985	0		
Årets kapitalförändring	0			40 393	40 393		
Summa årets förändring	0			40 393	40 393		
Utgående balans 2020	216	847	252 322	40 393	293 778		

26 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

	2020-12-31	2019-12-31
Ingående avsättning	2 856	4 499
Årets pensionskostnad	857	1 033
Årets pensionsutbetalningar	-1 883	-3 176
Utgående avsättning	1 830	2 856

Värdet av pensionsförpliktelserna som fastställts av SPV per 2020-12-31, uppräknat med särskild löneskatt, har minskat med 606 tkr jämfört med 2019-12-31. Även de förmåner myndigheten beviljat som inte ingår i SPV:s fastställda värde, står för en minskning motsvarande 420 tkr

27 Övriga avsättningar**Lokalt omställningsarbete**

	2020-12-31	2019-12-31
Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete	21 671	21 541
Årets förändring för lokalt omställningsarbete	1 248	130
Utgående avsättning	22 919	21 671

Avsättningen till lokalt omställningsarbete sker för kompetensväxlings- och kompetensutvecklingsåtgärder eller andra ändamål som lokala parter har enats om. Av avsatta medel bedöms ca 2 000 tkr (1 400 tkr) användas under det närmast följande räkenskapsåret.

Avvecklingskostnader

	2020-12-31	2019-12-31
Ingående avsättning för avvecklingskostnader	2 340	2 895
Årets förändring avvecklingskostnader	-1 834	-555
Utgående avsättning	506	2 340

Under 2018 fattade Kronofogden beslut om att verksamheten ska omstruktureras. Det innebär att vi har avsatt medel för estimerade avvecklingskostnader. Alla avsatta medel, 506 tkr, bedöms användas under 2020.

28 Lån i Riksgäldskontoret

	2020-12-31	2019-12-31
Ingående låneskuld	515 245	480 796
Årets upptagna lån	112 849	124 251
Årets amorteringar	-113 903	-89 802
Utgående låneskuld	514 191	515 245

Myndigheten disponerar en låneram på 545 000 tkr. Efter låneupptagningen i december har Kronofogden investerat ytterligare 2 mkr (12 mkr) som ska lånefinansieras.

29 Övriga kortfristiga skulder	2020-12-31	2019-12-31
Personalens källskatt	19 952	19 230
Avräkning indrivna uppbördsmedel *	150 106	175 610
Förskott avseende grundavgifter och exekutiva ärenden **	83 530	77 438
Övriga kortfristiga skulder	47	141
Summa	253 635	272 420

* Posten visar aktuellt saldo på avräkningskonton avseende ofördelade medel samt fördelade, ännu ej utbetalade medel. Saldot varierar beroende på arbetsbelastning och arbetsdagar i anslutning till årsskiftet. Även å contoinbetalningar som är att betrakta som indrivna uppbördsmedel ingår.

** Förskott i exekutiva ärenden betalas in av ingivare (sökande) men särredovisas då Kronofogdens fordran på gäldenären kvarstår (se not 17).

30 Depositioner	2020-12-31	2019-12-31
Deponerade medel inom verkställighet och indrivning	1 325 145	1 403 451
Deponerade medel inom skuldsanering	540 599	428 674
Summa	1 865 744	1 832 125

Deponerade medel inom verkställighet och indrivning avser vid bokslutstidpunkten inbetalda medel (t.ex. försäljningslikvider och utmätta belopp som inväntar besked om lagakraft) och återspeglar inte någon volymminskning eller -ökning i verksamheten. Deponerade medel inom skuldsanering avser inbetalda medel från gäldenärer som beviljats skuldsanering.

Av deponerade medel inom verkställighet och indrivning bedöms 143 211 tkr (1 151 177 tkr) regleras efter mer än 12 månader. Deponerade medel inom skuldsanering bedöms regleras inom 12 månader.

31 Upplupna kostnader	2020-12-31	2019-12-31
Semesterlöneskuld och annan löneskuld inkl. sociala avgifter	103 339	92 572
Upplupna kostnader, inomstatliga	1 449	777
Övriga upplupna kostnader, utomstatliga *	15 163	13 124
Summa	119 951	106 473

* En stor del av kostnaderna avser ofakturerad konsulttid.

	2020-12-31	2019-12-31
32 Oförbrukade bidrag		
Bidrag från annan statlig myndighet	43	265
Bidrag från ickestatliga organisationer	0	0
Summa	43	265
Bidrag från annan statlig myndighet förväntas tas i anspråk inom följande tidsintervall:		
- inom tre månader,	43	0
- mer än tre månader till ett år	0	265
- mer än ett år till tre, samt	0	0
- mer än tre år.	0	0
Oförbrukat bidrag återbetalas under första kvartalet 2021.		
33 Övriga förutbetalda intäkter	4 168	0
Förutbetalda intäkter från Sida (Styrelsen för internationellt utvecklingssamarbete) avseende tjänsteexport.		
34 Övriga ansvarsförbindelser	2 495	2 568
Kronofogden redovisar estimerat utfall i skadeståndskrav som ansvarsförbindelse, 2 495 tkr (2 568 tkr). Beloppets storlek är i huvudsak baserat på begärt belopp och tidigare års utfall. Ärendet avgörs av domstol, Justitiekanslern eller Kronofogdemyndigheten.		
Noter anslagsredovisningen (tkr)	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
Redovisning mot inkomsttitel		
35 Ränteinkomster från Kronofogdemyndigheten	-80	-4 454
Utfallet avser reglerad kostnadsränta första kvartalet på räntebärande medel inom uppbördsflödet på grund av negativt ränteläge. Under 2020 har ränteläget varit noll, jämfört med -0,25 året innan.		
36 Avgifter vid Kronofogdemyndigheten		
Avgifter vid Kronofogden, redovisat mot inkomsttitel	1 531 788	1 425 004
Beräknade avgifter hos Kronofogden enligt regleringsbrev	1 530 000	1 467 000
37 Tull- och andra införelavgifter, indrivna	9 499	69 361
Inkomsttitelns utfall jämförelseåret 2019 innehåller bland annat intäkt i två större ärenden till ett sammanlagt värde om 63 056 tkr.		

Noter finansieringsanalys (tkr)		2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
38	Finansieringsanalys, kostnader		
	Kostnader enligt resultaträkningen	-2 039 002	-2 016 338
	<i>Justeringar</i>		
	Avskrivningar	113 845	88 191
	Realisationsförluster	149	1 611
	Förändring av avsättningar för pensioner	-1 027	-2 143
	Förändring av avsättningar till kompetensutveckling/-växling samt övriga avsättningar	-586	-425
	Kostnader enligt finansieringsanalysen	-1 926 621	-1 929 103
39	Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	13 558	14 172
	<i>Justeringar</i>		
	Realisationsvinster	-1 064	-661
	Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	12 494	13 511
40	Finansieringsanalys, Ökning (+) av kortfristiga skulder	48 208	260 587
	De kortfristiga skulderna ökade under jämförelseåret 2019 på grund av ökning av deponerade medel.		

Sammanställning av väsentliga uppgifter

(mnkr om inte annat anges)	2020	2019	2018	2017	2016
Låneram i Riksgälden (RGK)					
Beviljad	545	535	500	445	375
Utnyttjad	516	527	486	431	370
- Varav lån i RGK	514	515	481	417	349
- Varav anskaffning av anläggningstillgångar där lån ännu inte har tagits upp	2	12	5	15	21
Beviljad kontokredit hos RGK	115	190	190	150	179
Maximalt utnyttjad kontokredit	0	0	0	0	0
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	0,01	0,50	0,97	0,84	1,03
Ränteintäkter	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02
Avgiftsintäkter för egen disposition	14	14	12	12	13
Beräknat belopp i regleringsbrevet	10	12	10	11	11
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Avgifter vid Kronofogden	1 532	1 425	1 392	1 449	1 567
Beräknat belopp i regleringsbrevet	1 530	1 467	1 467	1 460	1 460
Anslagskredit					
Beviljad anslagskredit	100	99	97	57	74
Utnyttjad anslagskredit	0	0	0	0	0
Anslagssparande	12	12	33	3	14
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter	1 976	2 063	2 005	1 997	2 077
Medeltalet anställda	2 253	2 359	2 338	2 318	2 395
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)	974	934	939	933	888
Årets kapitalförändring (tkr)	40 393	195 985	-85 235	-227 604	-60 731
Balanserad kapitalförändring (tkr)	253 169	57 184	142 419	370 023	430 754
Sjukfrånvaro i procent	2020	2019	2018	2017	2016
Totalt	5,3	5,1	5,3	5,8	5,4
Andel av total sjukfrånvaro som avser långtidssjuka	54,6	51,7	55,8	61,2	58,5
Kvinnor	6,2	6,0	6,5	6,8	6,6
Män	3,4	3,3	3,1	3,8	2,9
<=29 år	4,6	4,6	4,0	4,3	3,7
30-49 år	4,7	4,3	4,8	5,5	5,4
>=50 år	6,3	6,5	6,5	6,6	5,8

Ersättningar till Kronofogdens insynsråd

Vi redogör nedan för utbetalning av skattepliktiga ersättningar och andra förmåner till ledamöter och ledande befattningshavare under 2020. Vidare redovisas eventuella uppdrag som styrelse- eller rådsledamöter i andra statliga myndigheter, samt uppdrag som styrelseledamöter i aktiebolag enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.

Kronofogdens insynsråd	Lön/arvode (kr)	Ledamot i andra styrelser etc.
Christina Gellerbrant Hagberg, rikskronofogde	1 525 319	Arbetsgivarverkets styrelse
<i>Förmån</i>	<i>196</i>	
Hans Andersson	4 500	G27 Fastigheter Piteå AB Presshuset i Piteå AB Let's Display North AB Rekonstruktör- & Konkursförvaltarkollegiet i Sverige (REKON) AB Advokatbyrå Gnidiak AB Håkan Kjellgren AB Hans Ture Andersson Holding AB Advokatbyrå Kaiding AB Hans Ture Andersson Holding AB Gnidiak AB Piteå-Tidningen AB Piteå-Tidningen Annons AB
Cecilia Tisell	4 500	Livsmedelsverkets insynsråd
Per Eleblad	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Hampus Hagman	4 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Peter Yngve	6 000	Inga övriga styrelseuppdrag
Jan-Olov Öhrn	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Hanna Wetter	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Kristina Ericson	4 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Andrea Bromhed	4 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Fredrik Engström	Ingen ersättning	Engström & Hellman Advokatbyrå AB Sv. Ink. Medlemservice AB
Annina H Persson	3 000	Sakrättaren AB
Ulrika Hansson	1 500	Granskningsnämnden för Radio och TV
Ledande befattningshavare		
Cecilia Hegethorn Mogensen, biträdande rikskronofogde	1 095 716	Inga övriga styrelseuppdrag
<i>Förmån</i>	<i>2 850</i>	

A woman with dark hair in a ponytail, wearing glasses and white earbuds, is shown in profile. She is wearing a black hoodie and a bright yellow high-visibility vest. The vest has the text 'Kronofogden' printed on it. She is standing next to a red car. In the background, another person in a similar vest is visible near a white car. The setting appears to be an outdoor car wash or service area.

INTERN STYRNING OCH KONTROLL

Kronofogden

Intern styrning och kontroll

Kronofogdens process för intern styrning och kontroll omfattar de viktigaste aspekterna som bidrar till och säkerställer verksamhetens förmåga att uppfylla sina mål och följa förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll.

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Kronofogden baseras bland annat på:

- den årliga planeringen och uppföljningen inklusive hanteringen av väsentliga risker
- avdelningsdirektörers och enhetschefers bedömningar av den interna styrningen och kontrollen inom respektive avdelning, process och enhet
- iakttagelser av bland annat internrevisionen, Riksrevisionen, Justitieombudsmannen och Arbetsmiljöverket.

Inom ramen för intern styrning och kontroll har vi under 2020 utarbetat ytterligare verktyg för att identifiera och motverka risk för oegentligheter i verksamheten, vid såväl inre som yttre påverkan. För att säkerställa att Kronofogden har effektiva arbetssätt för att skydda sin verksamhet mot oegentligheter har vi också genomfört en sammanhållen genomlysning av verksamheten med fördjupade riskanalyser inom särskilda riskområden.

Förbättringsområden

Förbättringsområden är områden som behöver stärkas och utvecklas utan att för den delen utgöra en brist i den interna styrningen och kontrollen.

Under 2020 har vi arbetat särskilt med de fyra områden där vi vid utgången av 2019 bedömde att det fanns behov av förbättringar. Av dessa bedömer vi nu att våra åtgärder har gjort att läget normaliserats inom områdena verkställighetens medelshantering och skuldsaneringens betalningshantering. Inom områdena informationssäkerhet, personuppgiftskydd och väntetider inom summarisk process har vi gjort framsteg under året, men bedömer att de kvarstår som förbättringsområden.

TABELL 34. FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN AVSEENDE INTERN STYRNING OCH KONTROLL

2020	2019	2018
Väntetider i summarisk process	Väntetider i summarisk process	-
Informationssäkerhet	Informationssäkerhet	Informationssäkerhet
-	Skuldsaneringens betalningsförmedling	Skuldsaneringens betalningsförmedling
-	Verkställighetens medelshantering	Verkställighetens medelshantering
-	-	Kompetensförsörjning och systematiskt arbetsmiljöarbete
-	-	Verksamhetsutveckling med och utan stöd av it
-	-	Hantering av exekutiva fordringar

Nedan redovisar vi de områden som vi vid utgången av 2020 bedömer har behov av förbättringar.

Informationssäkerhet och personuppgiftsskydd

Kronofogden hanterar känslig information som rör enskilda individer. Därför arbetar vi aktivt med att förbättra vår informationssäkerhet. Under året har vi etablerat en väl fungerande tvärfunktionell styrning inom myndighetens säkerhetsledningssystem. Vi har även infört roller för informationsägare och systemägare för våra applikationer, med ett förtydligt och utökat ansvar inom informationssäkerhetsområdet. Det har lett till att vi åtgärdat fler identifierade brister.

Vi har vidareutvecklat vårt utbildningsmaterial om informationssäkerhet för myndighetens alla anställda. Vi har även infört utbildningar specifikt för utvecklare och inom testverksamheten som förbättrar förutsättningar och kvalitet redan från början. Det har ökat medvetenheten och minskat antalet informationssäkerhetsrisker.

Under året har vi också infört en mer effektiv logghantering för våra applikationer. I kombination med utökade penetrationstester och en tydligare riskhanteringsprocess har myndigheten genom detta tagit ett stort steg mot en säkrare hantering av information. Bland annat har det lett till en förbättrad kontroll av personuppgifter i våra system.

Vi har vidare lagt grunden för mer gemensamt informationssäkerhetsarbete med Skatteverket inom vår administrativa samverkan. Detta kommer att ge informationsägarna bättre överblick och kontroll över informationssäkerheten i de applikationer vi har tillsammans med Skatteverket. På längre sikt kommer det att öka kvaliteten i vår gemensamma riskhantering.

Under 2020 har myndigheten hanterat nya utmaningar som rör informationssäkerheten i samband med covid-19. Vi har möjliggjort hemarbete för en stor andel av våra medarbetare och lyckats tillmötesgå myndighetens många behov för att kunna bedriva verksamheten på ett säkert och effektivt sätt. Vi har bland annat gjort det möjligt att använda fler digitala mötesapplikationer samt införskaffat verktyg som Concept Board för att kunna fortsätta arbeta effektivt tillsammans. De nya digitala verktygen har fungerat väl ur ett informationssäkerhetsperspektiv.

Kronofogdens informationssäkerhetsarbete har således tagit ytterligare kliv framåt under året. Mycket har kommit på plats men fortfarande finns det förbättringsområden. Det rör

Åtterrporteringskrav regleringsbrev 2020

Informationssäkerhet

Kronofogdemyndigheten ska redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att hantera identifierade brister i informationssäkerheten och säkerhetsskyddet. Av redovisningen ska även framgå vilken effekt de vidtagna åtgärderna haft eller förväntas få.

bland annat arbetet med logghantering och behörighetstilldelning, och även ett fortsatt arbete med förbättringar inom riskhantering, uppföljning och följsamhet. Vi fortsätter också att förbättra it-säkerheten tillsammans med Skatteverket.

Väntetider i summarisk process

Väntetiden för kunder som ansökt om betalningsföreläggande ökade under inledningen av året, till följd av fortsatt högt inflöde av ansökningar samt ett nytt it-stöd som krävde stora förberedelser och nya arbetssätt. Inför årsskiftet 2019/2020 uppstod arbetsanhopningar som en följd av driftsättningen, och arbetet med att hantera detta var i fokus för myndigheten under första halvåret 2020.

Antal pågående ärenden i den summariska processen har varit högt under året till följd av att väntetiderna blivit längre. I slutet av 2020 hade processen nästan tre gånger så många pågående ärenden som 2018. De långa väntetiderna medför i sig ytterligare frågor och synpunkter från kunderna.

Vi har under året genomfört flera åtgärder för att minska väntetiderna. Vi har ökat produktionskapaciteten genom att anställa fler medarbetare inom processen, och genomfört en stor förstärkningsinsats med medarbetare från andra verksamhetsdelar. Åtgärderna under första halvåret resulterade i att väntetiden från ansökan till första utskick normaliserades. Vi har åtgärdat skillnader i väntetider mellan manuella och maskinella ansökningar och hanteringen bedöms nu vara likvärdig. Vidare har it-stödet förbättrats kontinuerligt under året och graden av automation har ökat. Vi har också förstärkt produktionsstyrningen och utvecklat arbetssätt för att dra större nytta av de nya möjligheter som det nya it-stödet ger.

Vid utgången av året kvarstår fortfarande några utmaningar vad gäller väntetider. Satsningen på teknisk utveckling och ökade resurser för att stabilisera handläggningen fortsätter.

UNDERSKRIFT OCH BEDÖMNING AV DEN INTERNA STYRNINGEN OCH KONTROLLEN

I enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag överlämnar Kronofogdemyndigheten årsredovisningen för budgetåret 2020.

Jag bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Sundbyberg, 15 februari 2021

Christina Gellerbrant Hagberg

Rikskronofogde