

Årsredovisning 2017



INNEHÅLL

DET HÄR ÄR KRONOFOGDEN	2
RIKSKRONOFOGDEN HAR ORDET	3
RESULTATREDOVISNING	4
REDOVISNINGENS DISPOSITION	5
FÖRKLARINGAR TILL RESULTATREDOVISNINGEN.....	6
KRONOFOGDENS FÖRUTSÄTTNINGAR.....	9
REDOVISNING AV MYNDIGHETSÖVERGIPANDE UPPGIFTER ENLIGT INSTRUKTIONEN OCH REGLERINGSBREVET.....	17
KRONOFOGDENS VÄSENTLIGA PRESTATIONEN	24
SUMMARISK PROCESS.....	25
VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING.....	30
SKULDSANERING.....	38
KONKURSTILLSYN	43
KUNDSERVICE.....	46
ATT ARBETA FÖREBYGGANDE	49
STATISTIKSAMMANSTÄLLNING.....	52
FINANSIELL REDOVISNING.....	60
RESULTATRÄKNING	61
BALANSRÄKNING	62
ANSLAGSREDOVISNING.....	64
REDOVISNING MOT INKOMSTTITEL	65
FINANSIERINGSANALYS	66
TILLÄGGSUPPLYSNINGAR OCH NOTER.....	68
SAMMANSTÄLLNING VÄSENTLIGA UPPGIFTER	80
ERSÄTTNINGAR TILL KRONOFOGDENS INSYNSRÅD	81
INTERN STYRNING OCH KONTROLL	82
ÅRSREDOVISNINGENS UNDERTECKNANDE	86

DET HÄR ÄR KRONOFOGDEN

Kronofogden är en statlig myndighet som arbetar med skulder. Vår vision är: Alla betalar och ingen blir överskuldssatt.

Regeringens uppdrag till oss är att vi ska

- bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn
- bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv
- motverka brottslighet.

Det gör vi genom att se till att den som har rätt att få betalt får det. Det kan vara staten, kommuner, företag och privatpersoner. Vi ger även stöd och råd till den som ska betala och ser till att det sker på ett rättssäkert sätt. Vi tar aldrig ställning för eller emot någon av de inblandade. Uppdraget delar vi med Skatteverket och Tullverket.

Vi gör mycket mer:

- Vi arbetar för att öka kunskaperna om privatekonomi bland unga och vuxna.
- Den som är svårt skuldsatt kan ansöka om skuldsanering hos oss och få hjälp med att komma tillbaka till ett liv utan skulder.
- Vi granskar konkursförvaltare och hur hanteringen av enskilda konkurser sköts.
- Vi hjälper till när någon som inte har betalat sin hyra ska vräkas.
- Vi samverkar med olika myndigheter, företag och organisationer för att minska antalet överskuldssatta i samhället.
- Vi är en expertmyndighet med stor kunskap om skuldsättningens effekter, både för samhället och den enskilda individen. Vi stöder och finansierar både egen och extern forskning för att öka vår kunskap.

RIKSKRONOFOGDEN HAR ORDET

Kronofogden har en viktig roll i samhället. Vi bidrar till att upprätthålla en god betalningsvilja, minska betalningsproblem och säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn. Tillsammans med andra myndigheter arbetar vi dessutom för att motverka överskuldsättning och ekonomisk brottslighet.

Under 2017 har väntetiderna för våra kunder minskat överlag och vi har drivit in 1 miljard kronor mer än 2016, totalt 11,6 miljarder kronor. Enhetligare arbetssätt, ökad helhetssyn och större flexibilitet är några av framgångsfaktorerna. Förbättringarna är ett resultat av vårt fortsatta förändringsarbete. Ett arbete som utgår från de förväntningar som finns på oss från kunder, uppdragsgivare och medarbetare om att vara en serviceinriktad, modern och effektiv myndighet.

Men vi vill göra mer. I dag tvingas vi på grund av resursbrist att säga nej till uppdrag som riktar sig mot den organiserade brottsligheten. Vi arbetar tillsammans med bland annat Polisen och Tullen eftersom våra olika kompetenser och verktyg kompletterar varandra. I vårt arbete mot den organiserade brottsligheten har vi drivit in 22 miljoner mer än 2016.

Kundernas väntan på beslut om skuldsanering har varit alltför lång, trots att vi har effektiviserat handläggningen och att fler medarbetare arbetar med skuldsanering. Den ökade väntetiden beror på den nya lagstiftningen som har inneburit att betydligt fler skuldsatta än vi prognostiserat har ansökt om och fått skuldsanering.

Dessutom har väntetiden för hantering av in- och utbetalningar till våra kunder varit alltför lång. Under året har vi satt in kraftfulla åtgärder för att komma tillrätta med problemen. Åtgärderna, i form av resurser, utbildning, ledning och styrning, har minskat väntetiderna. Men vi behöver göra mer innan vi har ett långsiktigt stabilt läge.

Vi har under 2017 fortsatt arbetet med att ersätta våra stordatorsystem. Utvecklingstakten har varit hög och vi har genomfört flera lyckade driftsättningar. Ersättningen är en förutsättning för att vi ska kunna möta kundernas efterfrågan på fler e-tjänster och våra medarbetares förväntningar på en modern arbetsplats.

Sjukfrånvaron är bekymmersam och långtidssjukfrånvaron fortsatte att öka under 2017. Under året har vi förbättrat vårt arbete med rehabilitering och min bedömning är att vi under 2018 bryter trenden och att fler medarbetare då kommer tillbaka till arbetet.

Sammanfattningsvis kan jag konstatera att vi tagit flera stora steg i rätt riktning under 2017. Jag vill rikta ett varmt tack till alla medarbetare som tagit sig an våra utmaningar och bidragit till våra förbättrade resultat.

Christina Gellerbrant Hagberg
Rikskronofogde

RESULTATREDOVISNING



Redovisningens disposition

Årsredovisningen ska enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ge regeringen underlag för uppföljning av verksamheten vid Kronofogdemyndigheten, nedan kallad Kronofogden. Årsredovisningen ska ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt myndighetens ekonomiska resultat och ställning. Resultatredovisningen ska främst ange hur verksamhetens prestationer har utvecklats avseende volymer och kostnader.

Kronofogden analyserar och kommenterar resultaten med utgångspunkt i vårt uppdrag enligt myndighetens instruktion samt regleringsbrevets mål och återrapporteringskrav.

Resultatredovisningen inleds med en beskrivning av myndighetens förutsättningar. Avsnittet innehåller bland annat beskrivningar av vår organisation, ekonomi och ärendevolymer. I avsnittet redovisas även myndighetens kompetensförsörjning samt återrapporteringskravet om sjukfrånvaro, enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Därefter följer en redovisning av myndighetsövergripande uppgifter enligt Kronofogdens instruktion och regleringsbrev. Efter det fokuserar resultatredovisningen på myndighetens väsentliga prestationer och hur dessa har utvecklats under året. Huvuddelen av verksamheten ägnar sig åt ärendehandläggning, varför de mest väsentliga prestationerna utgörs av handlagda ärenden och mål. Handläggningen av ärenden och mål sker i våra kärnprocesser: summarisk process, verkställighet och indrivning, skuldsanering och konkurstillsyn.

Utöver kärnprocesserna bedriver myndigheten en förebyggande verksamhet och svarar på kundernas frågor i vår kundservice. Även dessa verksamheter redovisas för att ge regeringen en rättvisande bild av vårt resultat. För den förebyggande verksamheten handlar de väsentliga prestationerna om de förebyggande aktiviteter som har genomförts. För kundservice handlar det om besvarade kundfrågor via telefon och e-post.

Respektive verksamhetsavsnitt inleds med uppgifter enligt myndighetens instruktion samt återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet. Sedan redovisas volymer och kostnader för verksamhetens prestationer. Hur prestationerna utvecklats över tid beskrivs i termer av snabbhet, produktivitet, inre effektivitet, enhetlighet och kvalitet. Jämförelsetal för dessa aspekter finns redovisade för de tre senaste åren.

Efter verksamhetsavsnitten följer en statistiksammanställning. I den redogör vi för väsentliga mått och indikatorer som används för att belysa verksamhetens utveckling och resultat för perioden 2015–2017. Här finns även statistik nedbruten på ålder och kön. Vidare redovisas skälen för eventuella avbrutna tidsserier för enskilda mål och indikatorer. I statistiksammanställningen finns också hänvisningar till källor för tabelluppgifterna i respektive verksamhetsavsnitt. I avsnittet ”Förklaringar till resultatredovisningen” redogör vi för definitioner och metoder för bedömning av redovisningens olika mått. Därpå följer Kronofogdens finansiella rapportering. Efter det kommer en beskrivning av hur den interna styrningen och kontrollen fungerat under året. Årsredovisningen avslutas med rikskronofogdens undertecknande och bedömning av myndighetens interna styrning och kontroll.

Förklaringar till resultatredovisningen

Nedan anges definitioner till begrepp som finns i resultatredovisningen. Även de metoder som används för att ta fram uppgifterna beskrivs.

Produktivitet

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

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

Kvalitet

Definition: Avser en bedömning av process- och produktkvaliteten. Med processkvalitet menas att ett ärende eller mål är handlagt utifrån framtagna processkarta utan onödiga ledtider (slag i slag). Med produktkvalitet menas att ett ärende eller mål är handlagt lagenligt och formellt riktigt samt i enlighet med myndighetens interna policy och riktlinjer.

Metod: Kvaliteten följs upp i genomförda kvalitetsuppföljningar. Kvaliteten har följts genom hela ärendehandläggningen, det vill säga från det att ett ärende kommit in till dess att det avslutats. Uppföljningen har fokuserat på kvaliteten i verksamhetens vanligaste förekommande mål och ärenden. Eftersom det inte är möjligt att granska alla mål och ärenden har ett slumpmässigt urval gjorts under januari–februari för de handläggande verksamheterna. Uppföljningen har genomförts enligt ett antal processspecifika kontrollpunkter som utgår ifrån samma metod och förhållningssätt. Kontrollpunkterna har varit kopplade till de olika verksamheternas processteg. För att möjliggöra en bedömning av kvaliteten på myndighetsövergripande nivå har bedömningar av varje granskat ärende lämnats inom följande områden: processkvalitet, rättslig kvalitet, dokumentation samt kontakter och kommunikation med parterna. Kvalitetsuppföljningen har genomförts korsvis inom respektive verksamhet för att säkra objektiviteten.

Utöver kvalitetsuppföljningen under tertial tre med fokus på verksamhetens vanligaste förekommande mål och ärenden, har myndigheten genomfört fördjupade kvalitetsuppföljningar.

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

A: Utmärkt

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

B: Bra

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

C: Bra, men kan förbättras

Avser korrekt handläggning men med något eller några tydliga förbättringsområden som inte är av allvarlig karaktär.

D: Måste förbättras

Avser handläggning med allvarliga brister. Detta avser en handläggning som bryter mot lagar, förordningar, policyer, ställningstaganden, fastställda rutiner eller rättsregler utan motivering och rimliga skäl.

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

- Bra
- Måste förbättras

Betyget för verksamheternas kvalitet som redovisas i tabeller i respektive avsnitt avser produktkvaliteten i kvalitetsuppföljningen tertial tre. Denna uppföljning redovisas först i respektive avsnitt.

Inre effektivitet

Definition: Avser myndighetens styckkostnader per avslutat ärende och mål inom kärnverksamheten. Styckkostnaderna redovisas för de väsentliga prestationerna inom verksamhetsgrenarna. För myndighetens kundservice redovisas styckkostnaden per besvarat samtal och e-brev. För den förebyggande verksamheten redovisas den samlade kostnaden för de förebyggande aktiviteterna.

Metod: Styckkostnader har beräknats utifrån den totala kostnaden per kärnprocess dividerat med antalet avslutade ärenden och mål. Med beräknade kostnader avses faktiska kostnader såsom löner, OH-kostnader (inklusive kostnad för lokaler och huvudkontor) samt kostnader för förebyggande verksamhet och kundservice. Fördelningen av OH-kostnader fördelas utifrån andelen arbetad tid per kärnprocess. Vad avser kundservice har styckkostnaden beräknats utifrån den totala kostnaden för kundservice dividerat med antalet besvarade samtal och e-brev.

Enhetlighet

Definition: Avser att myndighetens kunder får en likvärdig hantering i våra olika organisatoriska delar. Likvärdigheten följs upp genom att handläggningstider för avslutade ärenden och mål i summarisk process, verkställighet och skuldsanering jämförs. För konkurstillsynen redovisas eventuella skillnader i yttrandetider och genomsnittlig total handläggningstid.

Metod: Uppgifterna är hämtade från myndighetens uppföljningssystem.

Samlade resultatbedömningar

Definition: En samlad bedömning görs av varje kärnprocess, kundservice och den förebyggande verksamhetens resultat. Resultatens bedöms som bra, bra men bör förbättras eller måste förbättras. I bedömningarna ingår ställningstagande om prestationernas utveckling avseende handläggningstider, effektivitet, enhetlighet, kvalitet och kundernas nöjdhet.

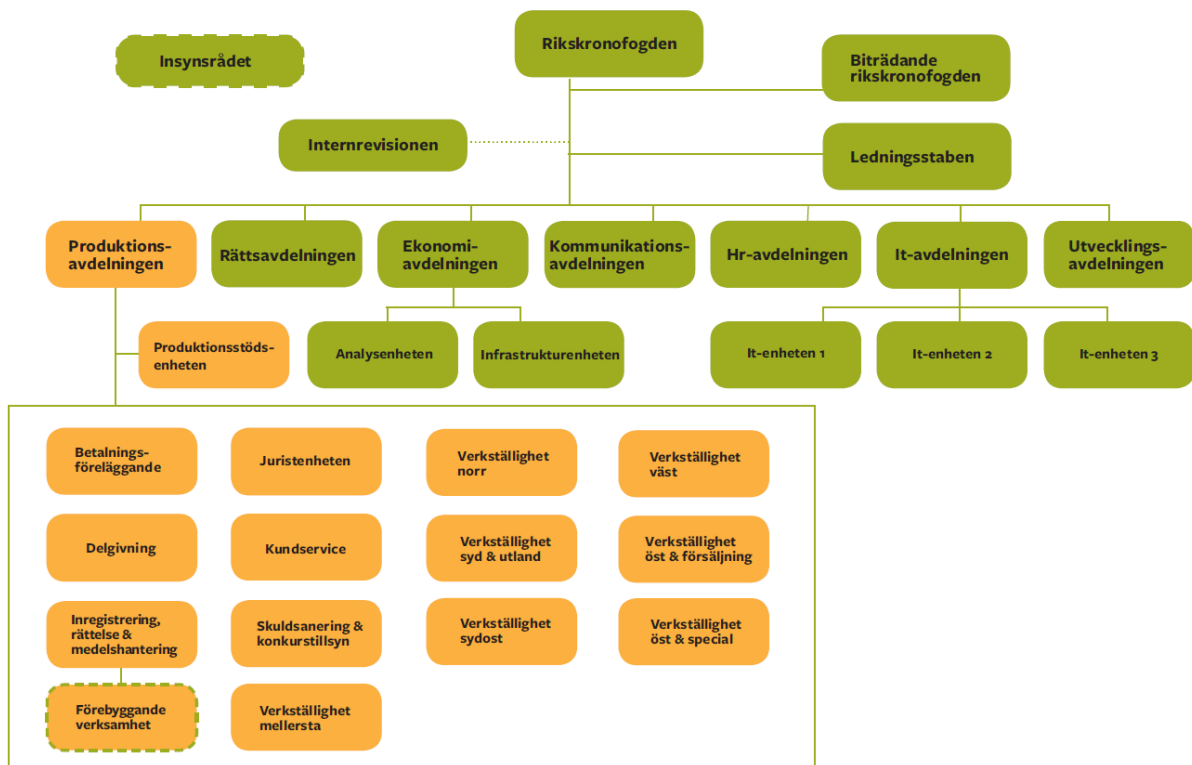


Kronofogdens förutsättningar

ORGANISATION 2017

Kronofogden leds av rikskronofogden som svarar för myndighetens verksamhet i alla delar. Vi bedriver vår verksamhet på 37 orter i landet. Kronofogdens kärnprocesser samt kundservice och förebyggande verksamhet finns samlade i en produktionsavdelning. Vårt huvudkontor består av ett antal avdelningar vars fokus är att styra, utveckla, stödja och följa upp verksamheten.

Figur 1. Kronofogdens organisation 2017



ÄRENDEVOLYMER OCH OMOVÄRLDENS PÅVERKAN

Kronofogdens förutsättningar påverkas av den samhällsekonomiska utvecklingen, som varit relativt stabil de senaste åren. Antalet ansökningar om betalningsföreläggande och handräckning i den summariska processen har ökat med 3 procent under året.

Antalet ansökningar om skuldsanering och omprövningar av tidigare beviljade skuldsaneringar har ökat med 57 procent under året. En ny lagstiftning är orsaken till den kraftiga ökningen av ansökningar.

Antalet gäldenärer som är föremål för verkställighet och indrivning var vid utgången av året knappt 480 000 fysiska och juridiska personer. Under de senaste 10 åren har antalet pågående gäldenärer legat på en stabil nivå runt 485 000 gäldenärer. Inflödet av förstagångsgäldenärer till Kronofogden har under året ökat med 9 000 gäldenärer.

Inflödet av konkursärenden ökade med 4 procent jämfört med föregående år. Det är första gången sedan 2013 som konkurserna ökar. Enligt statistik från Upplysningscentralen har flest konkurser inträffat inom handel och i byggbranschen.

Totalt har 3 466 024 ärenden och mål inkommit till Kronofogden, vilket är i nivå med föregående år.

KRONOFOGDENS EKONOMISKA RESULTAT OCH STÄLLNING

Tabell 1. Ekonomi totalt Kronofogden*

	2017	2016	2015
Intäkter av anslag (tkr)	1 915 054	1 897 131	1 782 821
- varav summarisk process	324 319	326 250	304 860
- varav verkställighet	1 298 008	1 290 651	1 289 380
- varav skuldsanering	236 453	223 355	126 983
- varav konkurstillsyn	56 274	56 875	61 598
Intäkter som får disponeras av myndigheten (tkr)	18 421	16 198	24 375
- varav summarisk process	1 402	862	2 325
- varav verkställighet	15 833	14 721	21 005
- varav skuldsanering	1 000	515	739
- varav konkurstillsyn	186	100	306
Intäkter av ansökningsavgifter m.m. som ej disponeras av myndigheten (tkr)	1 449 107	1 567 158	1 438 460
- varav summarisk process	357 040	366 055	357 022
- varav verkställighet	1 089 238	1 201 100	1 081 438
- varav skuldsanering	2 829	3	-
- varav konkurstillsyn	-	-	-
Kostnader (tkr)	1 932 770	1 913 441	1 804 508
- varav summarisk process	325 721	327 112	307 185
- varav verkställighet	1 313 136	1 305 484	1 307 697
- varav skuldsanering	237 452	223 870	127 722
- varav konkurstillsyn	56 461	56 975	61 904

* 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.

Under 2016 utnyttjade myndigheten större delen av det ingående anslagssparandet från 2015 dels till att öka kapaciteten inom skuldsaneringen för att möta kundernas efterfrågan och dels till att finansiera ersättningen av vårt stordatorsystem.

Inför 2017 budgeterade myndigheten för att utnyttja 1 procent av anslagskrediten vilket inkluderade ett anslagssparande från 2016 på 13 miljoner kronor. Under året beslutade vi om begränsningar i återrekryteringar vid personalavgångar för att säkerställa att budgeten skulle hålla och för att komma i rätt kostnadsnivå inför 2018. Myndigheten har också under 2017 fått ett riktat tillskott om 20 miljoner kronor för att minska kundernas väntetider på beslut inom skuldsaneringen. Bakgrunden är att antalet ärenden ökat i och med den nya lagstiftningen.

Det ekonomiska tillskottet på 20 miljoner kronor innebär, tillsammans med de effektiviseringar som genomförts, att myndigheten avslutar året med ett anslagssparande på 3 miljoner kronor istället för den ursprungligt budgeterade anslagskrediten. Detta innebär ett bättre ingångsläge 2018, samtidigt som vi framöver ser ökade kostnader för avskrivningar och förvaltning av it-system. Under 2018 måste myndigheten vidta ytterligare åtgärder och effektiviseringar för att finansiera ersättningen av stordatorsystemen.

Tabell 2. Beräknad budget och utfall 2017 för avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras

	Beräknad intäkt	Beräknad kostnad	Beräknat resultat	Intäkt	Kostnad	Resultat
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna (tkr)	9 191	9 278	-87	9 191	9 564*	-373
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet (tkr)	1 436	1 448	-12	1 436	1 494*	-58
<i>Totalt (tkr)</i>	<i>10 627</i>	<i>10 726</i>	<i>-99</i>	<i>10 627</i>	<i>11 058</i>	<i>-431</i>

*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 9 958 000 kronor.

I Kronofogdens beräkningsmodell för kostnader för att hantera inkomstgrundad ålderspension tar vi hänsyn till flera nyckeltal så som total skatteuppbörd, antal avslutade mål med skattekontoskuld och verkställighetens totala kostnader. Dessa kostnader är svåra att beräkna vilket innebär att över- och underskott uppstår över tid. Årets kapitalförändring är negativ vilket innebär ett mindre underskott i den balanserade kapitalförändringen vid årets slut.

Tabell 3. Beräknad budget och utfall 2017 för den del av vår verksamhet som är avgiftsbelagd och där intäkterna inte disponeras (summarisk process, verkställighet och skuldsaneringens betalningsförmedling)

	Beräknad intäkt	Beräknad kostnad	Beräknat resultat	Intäkt	Kostnad	Resultat
Kronofogdens avgifter (tkr). Inkomsttitel 2532	1 460 000	1 745 500	-285 500	1 449 107	1 641 945	-192 838

Intäkterna är 11 miljoner kronor lägre än beräknat medan kostnaderna är 104 miljoner kronor lägre än beräknat. Anledningen till att kostnaden för den avgiftsbelagda verksamheten blev lägre än beräknat är främst att resurser flyttats från verkställigheten till skuldsaneringens verksamhet som inte är avgiftsbelagd.

Tabell 4. Utfall 2017 för Tjänsteexport

	Intäkt	Kostnad	Resultat
Tjänsteexport (tkr)	48	12	36

Kronofogden har under 2017 deltagit i ett förarbete inför ett Sida-projekt i Moldavien som underleverantör till Skatteverket.

KRONOFOGDENS KOMPETENSFÖRSÖRJNING OCH ARBETSMILJÖ

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

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

Kompetensförsörjning

Kronofogden behöver engagerade medarbetare med rätt kompetens för att leva upp till kundernas och uppdragsgivarens krav och genomföra de beslutade strategierna.

Under 2017 implementerades en ny kompetensförsörjningsprocess inom myndigheten. Syftet var dels att få ett mer kvalitetssäkrat underlag för planering av rekrytering och kompetensutvecklingsinsatser 2018, dels att ta fram aktiviteter för att stödja den strategiska kompetensförsörjningen på några års sikt.

Attrahera

Under året har vi i Kronofogden fortsatt vårt arbete med att profilera oss som en attraktiv arbetsgivare, bland annat genom att se över kanalval och myndighetens profilering på dessa.

It-avdelningen har under året haft som strategi att konsultväxla för att minska kostnaderna. Avdelningen har därför drivit ett rekryteringsprojekt med syfte att profilera it-verksamheten genom exempelvis deltagande vid mässor, nätverksaktiviteter, artiklar i relevanta medier, men även genom att använda sig av interna ambassadörer.

Under året har det också genomförts ett antal målgruppsanalyser vars syfte är att identifiera åtgärder för att lyckas attrahera och rekrytera specifika målgrupper.

Rekrytera

Kronofogden har genomfört 304 externa rekryteringar under året. Av dessa rekryteringar avser 181 tillsvidareanställda, vilket är 77 färre än förra året. Den verksamhet som utökats mest är skuldsaneringen med 65 rekryteringar av nya medarbetare.

Under året har det gjorts en utvärdering av myndighetens rekryteringsprocess. I denna konstateras det att konkurrensen på arbetsmarknaden har hårdnat och att det blir allt svårare att få in rätt kompetens i rätt tid. Utvärderingen utmynnade i ett antal utvecklingsuppdrag som syftar till att stärka vårt arbetsgivarvarumärke och skapa en effektivare och mer träffsäker rekryteringsprocess.

Personalstatistik

Tabell 6. Anställningsuppgifter

	2017	2016	2015
Antal tillsvidareanställda	2 148	2 282	2 255
Andel kvinnor	67 %	67 %	67 %
Andel kvinnliga chefer	58 %	57 %	56 %
Medelålder	44 år	44 år	44 år

Kronofogden hade vid utgången av året 2 263 anställda. Av dessa är 2 148 tillsvidareanställda vilket är en minskning med 134 personer sedan utgången av år 2016. Antalet tidsbegränsat anställda är 115.

Könsfördelningen har varit i stort sett oförändrad under de senaste åren. 67 procent av de anställda är kvinnor och andelen kvinnliga chefer är 58 procent.

Personalomsättningen¹ har ökat under året bland tillsvidareanställd personal till 15,1 procent, vilket är 2,9 procentenheter högre än föregående år. Av de 335 som slutat har 67 personer gått i pension.

Personalomsättningen varierar mellan olika kärnprocesser i myndigheten. Högst personalomsättningen har delgivningsenheten med 26,8 procent.

Utveckla

Kronofogden bedriver flera kompetensutvecklingsinsatser i egen regi. Den mest omfattande är behörighetsutbildningen kronofogde/kronoinspektör som aspiranter inom verkställigheten genomför för att bli behöriga kronoinspektörer och kronofogdar. Under 2017 har 30 aspiranter påbörjat utbildningen, att jämföra med 80 förra året. Under 2017 har ett arbete startat för att se över kronoinspektörsutbildningen så att den blir mer anpassad efter verksamhetens behov i dag och i framtiden.

Moderna beredskapsjobb

Kronofogden har arbetat aktivt för att sprida kunskap och intresse för moderna beredskapsjobb, bland annat genom information och diskussion i lednings- och chefsgrupper och genom att sprida goda exempel via vårt intranät. Under 2017 har myndigheten anställt 57 medarbetare inom ramen för denna satsning.

Arbetsmiljö och sjukfrånvaro

Tabell 5. Sjukfrånvaro

	2017	2016	2015
Sjukfrånvaro totalt	5,8 %	5,4 %	5,2 %
Sjukfrånvaro över 60 dagar	3,5 %	3,1 %	2,7 %
Frisktal	62 %	64 %	63 %

Sjukfrånvaron har fortsatt att öka under året och ökningstakten är högre än föregående år. Den totala sjukfrånvaron är 5,8 procent, att jämföra med 5,4 procent under 2016. Den långa sjukfrånvaron (fler än 60 dagar) har ökat från 3,1 procent år 2016 till 3,5 procent. Den långa sjukfrånvaron har ökat bland kvinnor från 4,2 procent till 4,4 procent i år, samt för män från 1,0 procent 2016 till 1,9 procent i år. Mer information om sjukfrånvaron på myndigheten finns i avsnittet ”Sammanställning väsentliga uppgifter”.

Kronofogden har gjort en genomlysning av aktuella rehabiliteringsärenden i syfte att identifiera behov av ytterligare insatser och prioriteringar i det fortsatta arbetet. En ny rehabiliteringsprocess har tagits fram för att säkerställa ett systematiskt och effektivt arbete med rehabilitering. Målet med processen är att medarbetaren ska kunna återgå i arbete så snart som möjligt. En implementering av den nya processen pågår och innefattar bland annat en obligatorisk heldagsutbildning för alla chefer.

Under hösten 2017 har ett arbete påbörjats för att kartlägga, utveckla och förtydliga Kronofogdens process för systematiskt arbetsmiljöarbete.

SAMLAD BEDÖMNING

Konkurrensen om medarbetare till myndigheten är stor och ett arbete för att kunna attrahera och behålla rätt kompetens har påbörjats. Effekter förväntas på lite längre sikt. Den sammantagna bedömningen är att vårt arbete med kompetensförsörjning har bidragit till att myndigheten har nått sina mål.

¹ Med personalomsättning avses andel externa avgångar i relation till genomsnittligt antal anställda under året.

VERKSAMHETSUTVECKLING

Specifikt återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogdemyndigheten ska redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har skett 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.

Kronofogden har många förbättringsområden och har under 2017 fortsatt det förbättringsarbete som inleddes under 2016. Förbättringsarbetet syftar till att ge myndigheten bättre förutsättningar att utveckla verksamheten för att bättre motsvara förväntningarna från kunderna, uppdragsgivaren och medarbetarna.

Kronofogdens nio strategier visar åt vilket håll vi ska gå och hur vi ska göra utifrån tre perspektiv – kunderna, uppdragsgivaren samt medarbetarna och cheferna. Strategierna ska hjälpa oss att nå våra mål. De ska vägleda oss i våra beslut och hur vi arbetar.

Figur 2. Kronofogdens strategier

Kunderna Vi har kundernas fokus	Uppdragsgivaren Vi klarar mer med mindre	Medarbetarna och cheferna Vi förbättrar
<p>Vi ger kunderna förutsättningar att göra rätt från början</p> <p>Vi förstärker vårt arbete med att förebygga betalningsproblem och ge stöd åt parterna att själva lösa sina problem frivilligt. Vi genomför tvångsåtgärder om problemen inte kan lösas på annat sätt.</p>	<p>Vi har överenskomna arbetssätt</p> <p>Vi har enkla och enhetliga arbetssätt. Det bidrar till kvalitet och effektivitet för kunderna och för oss.</p>	<p>Vi arbetar med ständiga förbättringar</p> <p>Vi medarbetare och chefer planerar, följer upp och analyserar verksamhetens effekter. Ständiga förbättringar är en naturlig del i det dagliga arbetet och bidrar till delaktighet och effektivitet.</p>
<p>Vi erbjuder kunderna digitalt först och är enkla att ha att göra med</p> <p>Vi utgår från kundernas livshändelser och behov. Vi gör det möjligt för kunderna att kontakta oss när det passar dem med hjälp av standardiserade och digitala tjänster.</p>	<p>Vi satsar mer på digitalisering och blir färre</p> <p>Vi automatiserar arbetsuppgifter och arbetar bara med komplexa uppgifter som kräver en mänsklig bedömning eller kontakt. Det leder till att vi blir färre.</p>	<p>Vi är professionella och flexibla</p> <p>Vi medarbetare och chefer förstår, tar ansvar för och bidrar till helheten och myndighetens samlade resultat. Vi har kompetens att arbeta med komplexa uppgifter i flera delar av verksamheten.</p>
<p>Vi ser möjligheter i regelverket</p> <p>Vi har en enhetlig syn på regelverket och använder dess möjligheter för att tillgodose kundernas behov och effektivt fullgöra vårt uppdrag. Vi arbetar med att förbättra regelverket.</p>	<p>Vi skapar mervärde tillsammans med andra</p> <p>Vi tar initiativ till att samarbeta och utveckla tjänster tillsammans med andra. Vårt arbete ger mervärde för kunderna och skapar samhällsnytta.</p>	<p>Vi har en gemensam och tydlig ledning och styrning</p> <p>Vi chefer ger förutsättningar för medarbetarna genom tydliga mål, prioriteringar och dialog. Vi har mod och förmåga att agera även på det snabbt föränderliga.</p>

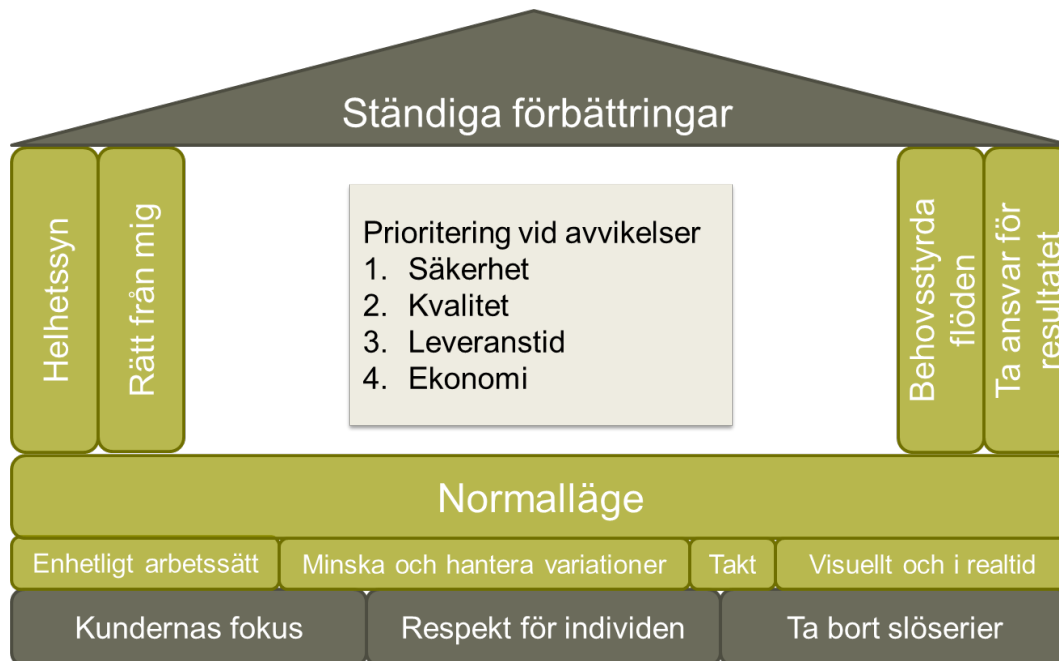
Införande av ständiga förbättringar

Kronofogden har börjat införa ett arbetssätt med ständiga förbättringar. Arbetet har startat i myndighetens ledningsgrupp som har beslutat om ramar för arbetet. Ledningsgruppen har bland annat arbetat med vilka värderingar och principer som ska vara styrande för hur vi ska genomföra vår verksamhet. Dessa visualiseras i ett hus (se figur 3 nedan). Ledningsgrupperna på alla nivåer i myndigheten följer numera verksamheten varje vecka med hjälp av tavlor för daglig styrning och produktionsplanering.

Inom främst kärnprocesserna har värdeflödeskartläggningar genomförts. Ett antal processer återstår för myndigheten att arbeta vidare med under 2018. Värdeflödeskartläggningarna underlättar för myndigheten att införa mer enhetliga arbetssätt och innebär också att utvecklingsbehov identifieras. Vi har också infört ett nytt sätt att planera produktionen i hela kärnverksamheten.

Hösten 2017 startade Kronofogden ett försök med förbättringsarbete i en process, den summariska processen. I försöket prövar vi mallar för beredning av förbättringar. Det är en tvärfunktionell beredning där flera delar av myndigheten medverkar och eskalerar förbättringsförslag från medarbetarna till ansvariga enheter. Under 2018 ska det nya sättet att arbeta med förbättringar införas på hela myndigheten.

Figur 3. Huset



Bättre förutsättningar för utveckling

Kronofogden har under 2017 inrättat en utvecklingsavdelning som ska driva utvecklingsfrågor och ansvara för myndighetens processer och arbetssätt när det gäller utveckling. Det pågår ett arbete med att definiera roller och att rekrytera ytterligare kompetens till avdelningen.

Kronofogden arbetar också med att ta fram nya arbetssätt för utveckling. Under 2017 och 2018 genomförs ett försök som innebär en samlad utvecklingsplan för både förvaltning och utveckling i en kärnprocess, skuldsaneringsprocessen. I försöket ingår bland annat att bereda utvecklingsplanen tvärfunktionellt genom att flera delar av myndigheten medverkar och att genomföra den beslutade utvecklingsplanen.

Utveckling med inslag av it

Under 2017 har Kronofogden fortsatt arbetet med att ersätta de stordatorbaserade it-stöden för verkställighetsprocessen (REX) och summarisk process (Supro) med nya, moderna och mer hållbara lösningar. It-stöden ska utvecklas till att mer funktionellt, stabilt och effektivt stödja verksamheten. I myndighetens it-investeringsplan är ersättningen av REX och Supro prioriterad. Ersättningen ska i förlängningen möjliggöra

- utveckling av relevanta e-tjänster och digitalisering av en stor del av processerna
- effektivare utveckling av it-stöd till lägre kostnad
- utveckling som bidrar till mer automatiserade processer och ökad kvalitet genom verksamhetseffektiva it-tjänster.

Under 2017 har ett flertal ersättande funktioner tagits i bruk vilket inneburit att motsvarande funktionalitet i stordatorsystemen har kunnat stängas. Målet är att ersättningen för summarisk process ska vara avslutad vid utgången av 2018 och resterande delar vid utgången av 2019.

Parallellt med Kronofogdens arbete med ersättningen av stordatorsystemen har följande utvecklingsinsatser genomförts eller bedrivits under 2017:

- Myndighetens kunder kan från och med november 2017 ta emot digital post om försäljning av lösöre genom Mina Meddelanden.
- Under kvartal 3 skapades en möjlighet för medborgare att ta del av vår offentliga information genom så kallade "Öppna data".
- Den 1 april färdigställdes en digital ansökan om skuldsanering och en betalningsförmedlingstjänst. Dessa innebär att gäldenärer under skuldsaneringsperioden betalar till Kronofogden och att vi förmedlar betalningarna till borgenärerna. Cirka 20 procent av ansökningarna om skuldsanering och omprövningar av tidigare ansökningar om skuldsanering kom in digitalt 2017. Drygt 9 000 gäldenärer fick stöd i att fördela inbetalda medel till borgenärerna.
- I slutet av 2017 slutfördes migreringen av myndighetens samtliga blanketter till en modern it-miljö.
- Sedan april 2017 kan medarbetare ute på förrättning fjärrarbeta i våra verksamhetssystem vilket möjliggör ett mer effektivt arbete. Drygt 500 timmar har redovisats som fjärrarbete under 2017.
- Ett antal förstudier har startats i syfte att öka digitaliseringsgraden inom myndigheten under 2018. Förstudierna handlar bland annat om nya tekniska förutsättningar för självbetjäningstjänster, automatisering av skuldsanering samt summarisk process.
- I samarbete med Domstolsverket och Bolagsverket har Kronofogden genomfört en förstudie om bastjänst för konkursinformation. Förstudien rekommenderar att myndigheter ska ha möjlighet att ansluta sig till den sammansatta bastjänst som Bolagsverket ska utveckla för att koppla samman nationella insolvensregister med EU:s e-juridikportal.

Nytta, påverkan, effekt och större utmaningar

Arbetet med ständiga förbättringar har ökat insikten om vilka satsningar som gör mest nytta för kunderna. Förändringarna kommer att få ytterligare genomslag under 2018, då främst flera mindre förändringar kan genomföras med hjälp av arbetssättet ständiga förbättringar. Under 2018 och 2019 kommer nya sätt att arbeta med utveckling införas som ger större förutsättningar till effektivare produktion och högre kvalitet.

Kronofogden har flera stora utmaningar och vi arbetar aktivt med dem. Ett stort och viktigt område som vi hittills arbetat med i begränsad utsträckning är att förstärka arbetet med att förebygga betalningsproblem. Det handlar om att ge stöd åt parterna att själva lösa sina problem frivilligt. Myndigheten kommer att fortsätta arbeta med den frågan 2018. Andra områden som vi behöver göra mer inom är automatisering och digitalisering. Kronofogden måste dock slutföra utbytet av stordatorsystem mot moderna systemlösningar innan vi i större omfattning kan börja automatisera och digitalisera.

Redovisning av myndighetsövergripande uppgifter enligt instruktionen och regleringsbrevet

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogdens huvudsakliga uppgifter är indrivning, verkställighet, betalningsföreläggande och handräckning, skuldsanering samt tillsyn i konkurs (redovisas i separata avsnitt).

Kronofogden ska verka för att en god betalningsvilja upprätthålls i samhället och att överskuldssättning motverkas.

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

Kronofogden ska förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.

Kronofogden ska bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som för Kronofogden.

Uppgifter enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv, samt motverka brottslighet. Medborgare och företag ska ha förtroende för Kronofogdens verksamhet och kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.

Generella återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska analysera och bedöma verksamhetens resultat och utveckling. Skillnader mellan kvinnors och mäns möjligheter och villkor ska inkluderas i analysen. 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.

BETALNINGSVILJA OCH ÖVERSKULDSÄTTNING

Den förebyggande verksamheten har fortsatt sitt arbete med att motverka företeelser som kan leda till överskuldssättning. Bland annat har Kronofogden under 2017 lanserat ”Skuldkollen – kunskap för livet om pengar och skulder”, som riktar sig till gymnasieelever. Syftet är att fler elever ska få kunskap i privatekonomi för att på så sätt kunna göra medvetna val som konsumenter. En vidareutveckling med inriktning på högstadieelever pågår.

Kronofogden arrangerar tillsammans med Centrala Studiestödsnämnden (CSN), Finansinspektionen, Konsumentverket och landets länsstyrelser utbildningsdagen ”Våga prata pengar”. Utbildningsdagen vänder sig till dem som i sitt jobb eller genom ideella uppdrag möter ny-anlända.

I februari 2017 lanserade vi tre animerade filmer för barn. Filmerna går under namnet ”Du kan berätta – om pengar och oro”. De har tagits fram i samverkan med Bris och visar vardags-situationer där barn oroar sig för pengar. I filmerna uppmuntras barn att kontakta Bris. Hos Bris finns erfarna kuratorer som kan svara på barnens frågor.

Kronofogden har också arbetat i olika samverkansformer för att minska antalet avhysningar (vräkningar) och med Telekområdgivarna för att motverka onödig skuldsättning.

Myndigheten bedömer att våra åtgärder för att motverka överskuldsättning, i kombination med aktivt samtal och en effektiv indrivningsverksamhet, skapar förutsättningar för att upprätthålla en god betalningsvilja i samhället.

INFORMATION OCH SERVICE

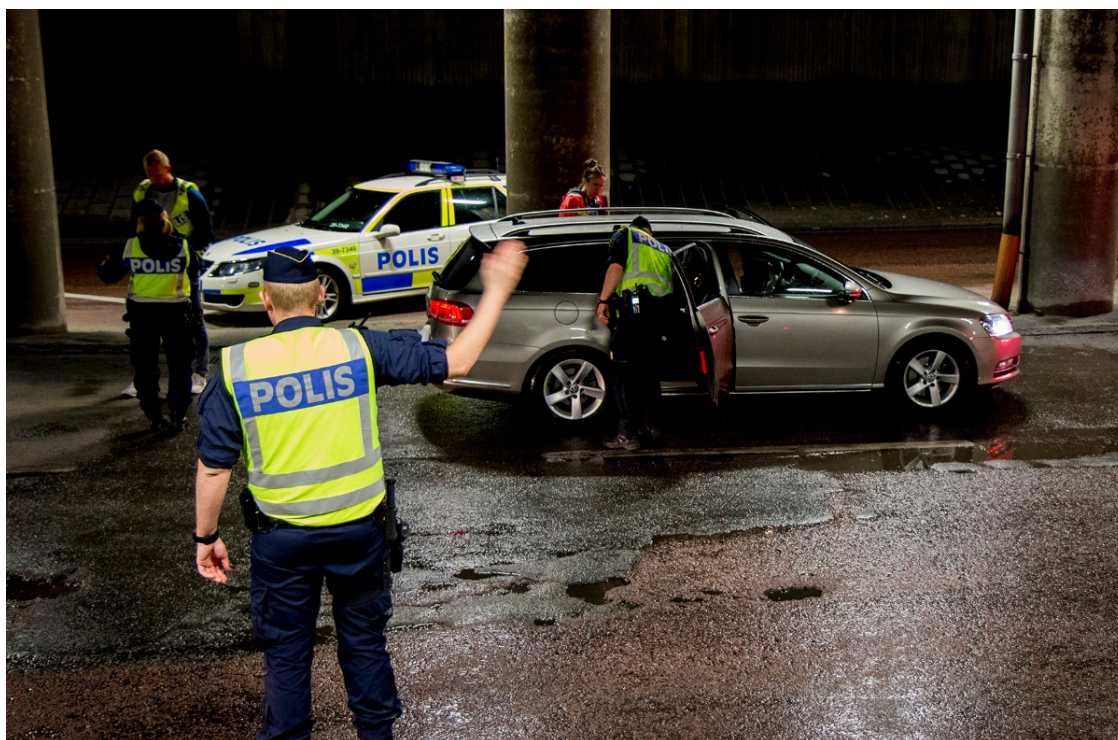
I oktober 2017 tog Kronofogden det första steget för att erbjuda företag, organisationer och privatpersoner möjligheten att få meddelanden digitalt via den nationella tjänsten Mina meddelanden. Initialt har det handlat om tjänster knutna till försäljning av lös egendom. Vi har också satt in åtgärder för att det ska vara lätt för medborgare och företag att göra rätt för sig. Under 2017 har vi fortsatt arbetet med att förbättra den skriftliga informationen. På webbplatsen publiceras regelbundet nyheter om avvikelser, handlägningsfrågor och förenklingar med mera.

FÖREBYGGA OCH MOTVERKA EKONOMISK BROTTSLIGHET

Kronofogden ingår i det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet sedan denna satsning inleddes 2009. Från december 2015 har satsningen utvidgats till att även omfatta lokalsamhället och speciellt utsatta områden.

Kronofogden har deltagit i ärenden som beslutats av det operativa rådet. Vi har under året lagt ner 1 248 arbetstimmar på dessa ärenden, vilket kan jämföras med 1 211 timmar under 2016. Totalt har 46 miljoner kronor kunnat säkras i dessa ärenden, jämfört med 27 miljoner 2016.

Under året har vi även fortsatt att arbeta i särskilda projekt riktade mot livsstilskriminella. Projekten har påbörjats under 2016 och har bedrivits i samverkan med Polisen och Tullverket. Kronofogden har i dessa projekt genomfört ett flertal utmätningar hos gäldenärer av bland annat fordon, kontanter, klockor och guldkedjor. Under 2017 har tillgångar för 4,2 miljoner kronor utmätts under dessa insatser jämfört med 900 000 kronor 2016.



Kronofogdens jourverksamhet är ett effektivt verktyg i den tillgångsinriktade brottsbekämpningen. Jourtelefonen är öppen utanför kontorstid och möjliggör för oss att säkerställa tillgångar som påträffats hos gäldenärer av samverkande myndigheter. Jourverksamheten riktar sig mot gäldenärer som misstänks för eller är en del av den organiserade brottsligheten. Det mest positiva med dessa ärenden är att utmätningar sker mot personer som regelmässigt saknat utmätningsbara tillgångar vid Kronofogdens tidigare utredningar. Tack vare information från de myndigheter som ringer till jouren blir det möjligt att säkra tillgångar. Vi har genom jourverksamheten utmätt cirka 6,7 miljoner kronor under 2017 vilket är det högsta årsresultatet sedan starten.

Kronofogden deltar tillsammans med Ekobrottsmyndigheten, Skatteverket, Rekonstruktör- & Konkursförvaltarkollegiet (REKON), samt Ackordscentralen i myndighetssamarbetet RUBICON (Rutiner brottsutredningar i konkurs). Syftet med RUBICON är att förbättra förutsättningarna för konkurs- och brottsutredningar samt möjligheterna till återvinning. Under 2017 har det bland annat genomförts lokala seminarier där olika aspekter av samverkan vid konkursrelaterad brottslighet behandlats. Vidare har en försöksverksamhet genomförts med en särskild konkurshantering i bolag (målvaktsbolag) där det finns misstanke om att de används som verktyg för ekonomisk brottslighet. Samverkan har skett mellan Kronofogden, Ekobrottsmyndigheten och Skatteverket. Syftet har varit att i ett tidigt skede kunna förhindra ekonomisk brottslighet i målvaktsbolag. För närvarande pågår en utvärdering av försöksverksamheten.

BIDRAG TILL ETT VÄL FUNGERANDE SAMHÄLLET

Kronofogden ska bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn. Vi bidrar till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv genom att hjälpa dem som har pengar att fordra. Vår verksamhet handlar i huvudsak om att handlägga ärenden och mål inom den summariska processen, verkställigheten och indrivningen, samt inom skuldsaneringen. Vi arbetar också förbyggande och besvarar frågor i kundservice. Dessutom utövar vi tillsyn över konkursförvaltare och säkerställer att konkurser hanteras på ett korrekt sätt. Kronofogden har även i uppdrag att motverka brottslighet och då framför allt den ekonomiska brottsligheten.

SKADESTÅND OCH ANDRA ANSPRÅK

Kronofogden ska utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert. En indikator på verksamhetens rättssäkerhet är skadestånd. Under 2017 kom totalt 384 ansökningar om skadestånd för handläggning inom ramen för förordningen (1995:1301) om handläggning av skadeståndsanspråk mot staten (statens frivilliga skadereglering) in till Kronofogden. Ärendena handläggs av myndigheten eller av Justitiekanslern (JK). Under 2016 inkom 259 ärenden.

Under 2017 meddelade Kronofogden och JK beslut i 323 ärenden jämfört med 182 ärenden 2016. Flest skadestånd rör vår medelshantering och försäljning av utmätt gods. I 45 ärenden har anspråk bifallits helt eller delvis. Under året betalades totalt 731 650 kronor ut i skadestånd. Motsvarande belopp 2016 var 6 718 808 kronor varav 5 867 251 kronor hörde till ett och samma ärende.

Ett större anspråk med koppling till Kronofogdens verksamhet har nyligen prövats av Solna tingsrätt. Staten företräds av JK. Kravet uppgår till drygt 50 miljoner kronor men med ränta uppgår det sammanlagda beloppet idag till mer än det dubbla. Tingsrätten avslag motpartens talan. Domen är överklagad och Svea Hovrätt har meddelat prövningstillstånd.

FORSKNING

Kronofogden bedriver forskning i egen regi samt främjar forskning vid högskolor och universitet inom myndighetens område. Forskningen syftar till att öka kunskapen kring frågor om ekonomisk trygghet, överskudsättning och betalningsförmåga. Forskning sker också om myndighetsutövning och dess ekonomiska, sociala och samhälleliga orsaker och konsekvenser. Även andra frågor som kan ge underlag för strategiska ställningstaganden som leder mot myndighetens vision, omfattas av forskningen.

Kronofogdens forskningssatsning bygger till stor del på ett samarbete med Institutet för ekonomisk trygghet vid Lunds universitet (Lund University Economic Security Institute, EconSec). Samarbetet är en viktig del av att skapa kontakt mellan myndigheten och forskningen. Under 2017 arrangerade EconSec konferensen Ekonomisk utsatthet i Lund i samverkan med Lunds universitet, Kronofogden och Konsumentverket. Under dagarna presenterades ett flertal pågående och avslutade forskningsprojekt inom ramen för forskning om ekonomisk utsatthet. Målsättningen är att konferensen ska vara en årligt återkommande aktivitet för att utbyta erfarenheter inom området.

Under 2017 skedde en utlysning av forskningsbidrag inom ämnen som relaterar till Kronofogdens verksamhet. Sammanlagt skickades det in 31 ansökningar. Samtliga ansökningar har bedömts av vårt vetenskapliga råd. Efter rådets bedömning fattade rikskronofogden beslut om att tilldela projektmedel för åren 2017–2018.

Myndigheten valde att finansiera ett forskningsprojekt om ”Högriskspel på nätet och skuldsättning i befolkningen: relation till psykisk ohälsa, kön, personkaraktäristika och reklamattityder”. Resultaten kommer att presenteras för våra medarbetare genom seminarier under 2018 och publiceras även på vår externa webbplats.

Inom ramen för vår forskningssatsning genomgår även fyra medarbetare forskarutbildning på halvtid vid Lunds universitet. Dessa fyra bedriver forskning som kommer att presenteras i form av doktorsavhandlingar.

INTERNATIONELLT SAMARBETE

Kronofogden har medverkat i internationella sammanslutningar. Omvärldens intresse för hur vi arbetar har varit fortsatt stort. Intresset har varit riktat till flertalet verksamheter inom myndigheten. Ett särskilt stort intresse har visats för vårt arbete med att förebygga överskudsättning men också för vår nya skuldsaneringslag.

Under året har Kronofogden deltagit i internationella konferenser inom indrivnings-, konkurs-tillsyns- och it-området. Deltagandet inom till exempel EU och IOTA² har varit fortsatt aktivt. Vidare är vi representerade i internationella arbetsgrupper inom främst indrivningsområdet, till exempel indrivningskommittén inom EU, en expertgrupp inom EU för frågor om elektronisk delgivning, samt i det europeiska juridiska nätverket, EJN³. Inom Norden har samarbetet fortsatt vad gäller frågor främst kopplade till indrivnings- och överskudsättningsområdet där Kronofogden under året deltagit i ett flertal nordiska möten på främst handläggarnivå.

Inom ramen för EU:s Fiscalisprogram har Kronofogden deltagit i två projektgrupper. Fokusfrågor i dessa grupper är arbetsmetodik och informationsutbyte respektive införande av webbaserade formulär för informationsutbyte mellan EU-länders behöriga myndigheter. Den förstnämnda arbetsgruppen avslutade sitt arbete under våren 2017. Den andra arbetsgruppen planerar att avsluta sitt arbete till halvårsskiftet 2018 och då driftsätta en webbportal för ett formulärbaserat informationsutbyte inom EU.

² Intra-European Organisation of Tax Administrations

³ European Judicial Network

Inom ramen för biståndsfinansierat utvecklingssamarbete har myndigheten, tillsammans med Skatteverket, under året genomfört en andra workshop med Moldaviens skatteadministration, STS⁴. På förfrågan av STS och Sida har Skatteverket och Kronofogden i samarbete med STS därefter utarbetat ett projektförslag om ett Sida-finansierat utvecklingssamarbete till stöd för STS under perioden 2018–2020. Ett beslut om projektstart förväntas i början av 2018.

FÖRTROENDE OCH KVINNOR OCH MÄNS VILLKOR

Uppdrag enligt regleringsbrevet

Kronofogden har i enlighet med tidigare uppdrag om jämställdhetsintegrering redovisat en plan för hur myndigheten avser att bedriva arbetet med jämställdhetsintegrering under 2017–2018 så att verksamheten bidrar till att nå de jämställdhetspolitiska målen (skr. 2016/17:10). Kronofogden ska redovisa genomförda aktiviteter och resultatet av dessa i myndighetens årsredovisningar för 2017 och 2018.

Generellt återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska analysera och bedöma verksamhetens resultat och utveckling. Skillnader mellan kvinnors och mäns möjligheter och villkor ska inkluderas i analysen.

Så tycker kunderna om Kronofogden

Kronofogden har valt att definiera borgenärer och sökande, gäldenärer och svarande, samt allmänheten som myndighetens kunder. För att säkra att vi löpande har en uppdaterad kunskap om kundernas syn på myndighetens verksamhet har vi en modell för egeninitierade kundundersökningar. Med den kan vi på ett systematiskt sätt följa utvecklingen av kundernas nöjdhet och förtroendet. Undersökningen utgör också ett underlag till förbättringsarbetet i verksamheten.

Det samlande NKI-värdet (Nöjd-Kund-Index) för Kronofogden 2017 uppgår till 66, vilket är detsamma som i föregående mätning.

Indexvärdet skiljer sig något mellan de olika målgrupperna. Högst NKI uppnår konkurstillsyn (förvaltare) med 71, och lägst når verkställigheten med 59. På målgruppsnivå är resultatet förhållandevis likt det från 2015 års mätning, men undantag finns. För kundservice ses en signifikant nedgång i NKI (från 75 till 68). Orsaken är främst en nedgång inom delmålgruppen kundservice e-post, där värdet i år uppmäts till 62, vilket är hela 17 enheter lägre än 2015. Av frysvaran i undersökningen framgår det att det är kundernas missnöje med svarstider som ökat.

Vad gäller skillnader mellan könen i hela mätningen är index 70 för kvinnor och 60 för män. Motsvarande värde 2015 var 69 respektive 64. Männerna har således blivit mindre nöjda, medan kvinnorna blivit nöjdare.

Kantar Sifo genomför årligen en mätning av myndigheternas anseende som sammanfattas i ett index. Vårt index 2017 var 38 jämfört med 42 förra året. Genomsnittligt index för myndigheter 2017 var 29 (29).

Kronofogden i media

Kronofogdens publicitet i media under 2017 ökar, både sett till antal artiklar och till räckvidd, jämfört med föregående år. Även de kvalitativa måtten: andel egna aktiviteter, huvudaktörskap samt andel önskade budskap/värdeord ökar. Den negativa publiciteten fortsätter att ligga på en andelsmässigt låg nivå.

⁴ State Tax Service of Republic of Moldova

Den positivt vinklade publiciteten förekommer framför allt under kvartal 4. Exempelvis får nyheterna om att Kronofogden vägrar driva in så kallade bluffskulder, samt att mobilskulderna har minskat genom ett tätare samarbete med teleoperatörerna, betydande spridning. Den negativa publiciteten kretsar främst kring JO-kritiken mot myndighetens medelshantering. Huvud-nyheten publiceras den 16 november och sprids via TT, men det förekom kritik även tidigare under året.

Tabell 7. Nyckeltal medieaktiviteter

	2017	2016	2015
Antal artiklar	2 060	1 633	1 822
Bruttoräckvidd i miljoner läsare	385	318	363
Egna aktiviteter (andel)	10 %	9 %	8 %
Huvudaktör (andel)	19 %	16 %	14 %
Positiv/neutral publicitet	98 %	98 %	96 %
Andel önskade budskap/värdeord	15 %	7 %	8 %

Jämställdhetsintegrering i myndigheter (Jim)

I Kronofogdens handlingsplan för jämställdhetsintegrering har vi identifierat fyra områden att arbeta vidare med:

- 1) att vi har fler män än kvinnor i våra register
- 2) att vi har osakliga skillnader i vårt bemötande
- 3) att ensamstående män utan barn och kvinnor med barn riskerar avhysning i större utsträckning än andra grupper
- 4) att en större andel kvinnor får skuldsanering jämfört med män.

Kronofogden har under året börjat genomföra aktiviteter som rör två av dessa problemområden, nummer 1 och 2, i enlighet med handlingsplanen.

För att öka våra medarbetares medvetenhet och förståelse av betydelsen av att arbeta men jämställdhetsfrågor har vi genomfört Jim-övningar. Genomförandet pågår fram till slutet av februari 2018. Återkopplingen har hittills varit övervägande positiv. Övningarna baseras på övningar framtagna av Länsstyrelserna och Försäkringskassan, men har omarbetats så att de utgår från vår verksamhet.

I arbetet med vårt bemötande har Kronofogden genomfört eller påbörjat flera aktiviteter. Vi har till exempel lagt till ett jämställdhetsperspektiv i vår ordinarie kvalitetsgranskning. De första granskningarna med detta perspektiv har gjorts inom skuldsaneringen och verkställigheten. Resultatet från båda dessa kärnverksamheter visade att det inte fanns några skillnader i vår handläggning av kvinnliga och manliga gäldenärer inom de ärenden som granskades. Den metod vi använde var att dela upp kvalitetsgranskade ärenden i högar för män respektive kvinnor för att se om resultaten var olika beroende på kön. Denna modell kommer framöver att kompletteras med frågeställningar utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

För närvarande pågår en analys om varför män är överrepresenterade hos Kronofogden. Den beräknas vara klar i början av 2018. Beroende på utfallet kommer eventuella åtgärder att vidtas i informations- och utbildningssyfte.

Under året har vi också genomfört en analys av delar av vår externa kommunikation utifrån ett jämställdhets- och mångfaldsperspektiv. Syftet var att se hur vi når ut till våra målgrupper, inklusive män i olika åldrar. Analysen visade att det informationsmaterial som vi undersökte till stor del var riktat till olika grupper – till exempel gäldenärer eller borgenärer – snarare än att ha ett särskilt fokus på män eller kvinnor. Informationen var vidare presenterad på ett sätt som inte alltid följde normen. Detta innebär att ett visst normkritiskt perspektiv fanns med i det undersökta informationsmaterialet. Det som kunde förbättras var vissa bilder och att vi tydligare

identifierar vem målgruppen är för viss information, samt deras preferenser rörande mediekkanaler.

För att uppnå målet att kvinnor och män ska ha samma villkor och förutsättningar i sina kontakter med Kronofogden behöver vi även arbeta internt med vårt agerande och vår kunskap om jämställdhetsfrågor. Vi har därför tittat på några av våra utbildningar, främst bemötande- och chefsutbildningen. Detta är ett arbete som påbörjats under året och som kommer att fortgå även under nästa år. I år har vi haft kontakt med andra myndigheter som ingår i Jim-programmet för att se hur de gjort och om vi kan använda oss av deras material på något sätt. Vi har även fört en dialog med Statskontoret om en bemötandeutbildning i deras regi. Resultatet av det arbete som gjorts hittills är att vi under nästa år kommer att omarbeta e-utbildningen om bemötande och att delarna om jämställdhet kommer att inkorporeras i chefsutbildningen.

SAMLAD BEDÖMNING

Sammantaget bedömer myndigheten att verksamhetens resultatutveckling på ett positivt sätt bidragit till att uppfylla uppgifter i instruktionen och regleringsbrevet.

KRONOFOGDENS VÄSENTLIGA PRESTATIONER



Summarisk process – att handlägga mål om betalningsföreläggande och handräckning

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

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om betalningsföreläggande och handräckning.

Generella återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska analysera och bedöma verksamhetens resultat och utveckling. Skillnader mellan kvinnors och mäns möjligheter och villkor ska inkluderas i analysen.

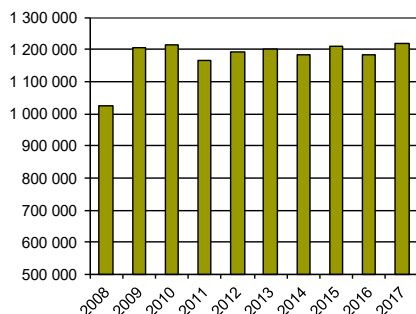
HANDLAGDA MÅL

Tabell 8. Inkomna och avslutade mål i summarisk process

	2017	2016	2015
Inkomna mål	1 217 684	1 185 507	1 209 749
Avslutade mål	1 227 595	1 209 451	1 183 774

Under 2017 inkom 1 217 684 mål till den summariska processen, vilket är en ökning med 3 procent jämfört med förra året. Ökningen härleds framförallt till ett ökat inflöde från de största ingivarna. Under de senaste nio åren har inflödet till den summariska processen legat runt cirka 1 200 000 miljoner ansökningar per år. Antalet ansökningar ökade kraftigt under lågkonjunkturen 2008–2010 och har sedan dess legat kvar på den högre nivån.

Diagram 1. Antal inkomna mål, summarisk process, 2008–2017



Merparten av ansökningarna till den summariska processen riktade sig mot fysiska personer. Endast 13 procent av ansökningarna hade en juridisk person som svarande. Antalet unika fysiska personer som var svarande i de mål som inkom under 2017 var i nivå med föregående år. 56 procent av dem var män och 44 procent var kvinnor. Åldersgruppen med flest svaranden var 26–34 år, vilket är en förändring jämfört med de senaste tre åren då flest svaranden återfanns i åldersgruppen 45–54 år. Det är dock en relativt jämn fördelning mellan åldersgrupperna

i intervallet 26–54 år. I 27 procent av ansökningarna mot fysiska personer var kapitalbeloppet i ansökningen 500 kronor eller lägre.

Även antalet avslutade mål⁵ ökade och uppgick totalt till 1 227 595 mål, en ökning med 2 procent jämfört med föregående år. Myndigheten har lyckats möta kundernas efterfrågan samtidigt som antalet ärenden för fysisk delgivning har avslutats i högre takt än nya har kommit in. Detta har minskat andelen äldre ärenden.

Andelen mål som har återkallats 2017, vanligtvis genom att sökanden har fått betalt alternativt nått en uppgörelse med svaranden, uppgick till 44 procent. Detta är i nivå med föregående år. Det är få mål som bestrids av svaranden. Andelen bestridanden ligger oförändrat på 7 procent av inflödet av mål och andelen mål som överlämnades till domstol för avgörande ligger fortsatt på 1 procent av det totala antalet inkomna mål.

Måltyper

Den vanligaste måltypen inom den summariska processen är betalningsförelägganden. 97 procent av ansökningarna avsåg den måltypen. Grunden för ansökningarna handlade bland annat om fordringar som köpts upp av inkassobolag, fordringar för telekom- och energi-relaterade tjänster, banker och finansbolags fordringar, samt obetalda trafikförsäkringar.

Måltypen betalningsfastställelse i pant⁶ har fortsatt att minska till 1 482 inkomna mål 2017, en minskning med 14 procent mot föregående år. Sökande i dessa mål är företrädesvis bostadsfinansieringsföretag och banker. En trolig anledning till att denna måltyp minskat är att när bostadsägare med bolån fått ekonomiska problem har fler själva sålt sin bostad. Priser på fastigheter föll något i slutet av året. Ett prisfall på bostadsmarknaden kan i förlängningen leda till ett ökat inflöde av denna måltyp.

Även antalet ansökningar om vanlig handräckning⁷ minskade med ca 6 procent till 29 656 handräckningar. Av dessa avser 96 procent ansökan om handräckning med avhysning.

Antalet ansökningar om särskilda handräckning har fortsatt att minska sedan toppnoteringen 2015. Antalet ansökningar uppgick 2017 till 1 203 mål, vilket är en minskning med 5 procent jämfört med föregående år. Likt föregående år handlade en betydande del, 23 procent av ansökningarna, om att ett större eldistributionsföretag vill få tillgång till sina elmätare.

⁵ Ett mål avslutas efter det att utslag meddelas eller beslut fattats. Utslag meddelas när en gäldenär delgivits och inte bestridit borgenärens krav. Beslut fattas i övriga fall, till exempel när den svarande bestridit kravet eller inte kunnat nås för delgivning.

⁶ Ett betalningsföreläggande med ett pantbrev i en fastighet som grund för fordran. När utslag/dom meddelats anses fastigheten utmätt (dömd i mät).

⁷ Handräckning är en form av verkställighet som inte gäller betalning. Det finns två former av handräckning: vanlig och särskild handräckning. Dessa ansökningar kan exempelvis handla om avhysning eller om att flytta en bil som någon har ställt upp på någon annans mark.

PRODUKTIVITET OCH EFFEKTIVITET

Tabell 9. Produktivitet och inre effektivitet, summarisk process

	2017	2016	2015
Avslutade mål per årsarbetskraft	4 405	3 980	4 028
Intäkter av anslag (tkr)	324 319	326 250	304 860
Övriga intäkter (tkr)	1 402	862	2 325
Intäkter av ansökningsavgifter (tkr). Disponeras ej av myndigheten	357 040	366 055	357 022
Kostnader (tkr)	325 721	327 112	307 185
Kostnad per avslutat mål (kr)*	265	270	259

*Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare var det nettokostnaden.

Produktiviteten inom den summariska processen ökade med 11 procent jämfört med föregående år. Minskade kostnader och en snabbare ärendehantering med ett ökat antal avslutade mål har gett en ökad produktivitet och kostnadseffektivitet. En värdeflödeskartläggning av processen har genomförts under slutet av året med inriktningen att fortsätta utveckla smarta och effektiva arbetssätt. Syftet är att minska kostnaderna och korta ledtider i processen för att på så sätt öka kundnyttan.

HANDLÄGGNINGSTIDER

Tabell 10. Handläggningstid, summarisk process

	2017	2016	2015
Antal dagar från ansökan till utslag	66	72	71
Antal dagar från ansökan till beslut	108	125	134
Andel avslutade mål inom 2 mån.	69 %	67 %	68 %
Andel avslutade mål inom 4 mån.	89 %	86 %	86 %

Myndighetens kunder har under 2017 fått en snabbare hantering av sina ansökningar till den summariska processen. Borgenärerna har i genomsnitt fått vänta på utslag i 66 dagar, vilket är 6 dagar kortare än föregående år. Beslutens genomsnittliga handläggningstid har minskat med 17 dagar och meddelades i genomsnitt efter 108 dagar.

Trots ett ökat inflöde har föreläggande skickats ut till svarande inom 5 dagar för 98 procent av alla inkomna ansökningar. Antalet delgivna svaranden har ökat trots en minskning i antal delgivningskvitton som skickats in av svaranden själv. Myndighetens delgivningsorganisation delgav 11 procent fler svaranden under 2017. Vidare har delgivning via bud använts för att kunna upprätthålla en snabbare leverans till kund i samband med personalomsättning inom delgivningsverksamheten.

Kvalitetssäkrat ansökningsförfarande

Kronofogden har infört ett kvalitetssäkrat ansökningsförfarande för ansökningar som lämnas in elektroniskt till den summariska processen. Syftet är att snabbare kunna skicka ut förelägganden. För ingivare med god kvalitet har stickprovsgranskning eller efterkontroller ersatt granskning av varje enskild ansökan. Modellen började tillämpas under 2015. Under 2016–2017 har ytterligare ingivare godkänts. Totalt har 327 747 ansökningar hanterats enligt modellen under 2017, vilket är ca 100 000 fler ansökningar än föregående år.

ENHETLIGHET

Tabell 11. Handläggningens enhetlighet, summarisk process

	2017	2016	2015
Skillnader mellan organisatoriska enheter, andel avslut inom 2 mån.	67 %-71 %	63 %-70 %	64 %-71 %
Skillnader mellan organisatoriska enheter, antal dagar från ansökan till utslag	59-71	65-84	64-82

Kronofogdens kunder har även fått en mer enhetlig hantering av sina ansökningar till den summariska processen. Skillnaderna mellan teamen avseende andelen avslutade mål inom två månader och antalet dagar från ansökan till utslag, har minskat under 2017.

Nya arbetssätt och ett aktivt stötningsarbete mellan de organisatoriska enheterna inom den summariska processen har bidragit till minskade skillnader i handläggningstid för våra kunder. Delar av processen har arbetat med schemalagda arbetstillfällen där teamen hjälps åt att korta väntetiden för de kunder som väntat längst.

Ett arbete med att ensa handläggningen ytterligare pågår inför en planerad driftsättning av ett nytt ärendehanteringssystem med riksinkorg under 2018.

KVALITET

Tabell 12. Handläggningens kvalitet, summarisk process

	2017	2016	2015
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A-D)	B	B	B

Handläggningen av betalningsförelägganden och handräckning ska ske snabbt, effektivt och rättssäkert. En större granskning har genomförts av kvaliteten i 500 delgivna mål inkomna i januari och februari 2017. Granskningen visade att processkvaliteten var bra i 82 procent av målen jämfört med 70 procent 2016. De mål där processkvaliteten fått betyget ”måste förbättras”, avsåg framförallt mål där delgivningen överskridit redovisningstiden⁸.

I 88 procent av de granskade målen var produktkvaliteten bra, vilket är ett par procentenheter högre än förra året. De brister i produktkvaliteten som uppmärksammas avser framförallt brister i grunden till fordran. I dessa fall skulle en begäran om att komplettera målet ha skickats till sökanden.

Specifik kvalitetsuppföljning

Under året har ytterligare en riksgemensam kvalitetsuppföljning genomförts. Granskningen var inriktad på produktkvaliteten i mål om handräckning med utgångspunkt i yrkande och grund för ansökan. Granskningen omfattade 20 mål om avhysning och 80 mål om vanlig handräckning. Produktkvaliteten bedömdes som bra i 78 procent av målen. Den tydligaste förbättringspotentialen fanns i handläggningen av de vanliga handräckningarna.

Justitiekanslerns inspektion av summarisk process i Visby

Justitiekanslern (JK) har under 2017 genomfört en inspektion av den summariska processens verksamhet i Visby. JK skriver i sitt beslut att verksamheten framstår som kompetent och rättssäker. Den huvudsakliga bristen som påtalas är långa handläggningstider vid delgivning. En bättre bevakningsrutin efterfrågas.

⁸ Redovisningstid avser den tid som delgivningsuppdraget ska slutföras och redovisas inom, normalt 45+5 dagar.

Så tycker kunderna om verksamheten

NKI för betalningsföreläggande uppnådde 2017 ett index på 64, vilket är i nivå med 2015 års undersökning där indexet låg på 63. Totalt sett uppnår Kronofogden ett NKI på 66, vilket innebär att betalningsföreläggande har ett något lägre index än snittet.

Vad gäller skillnader mellan kön är index 65 för kvinnor och 58 för män. Motsvarande värde 2015 var 65 respektive 62. Männen har således blivit mindre nöjda.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, SUMMARISK PROCESS

Kronofogden bedömer att den summariska processens resultat 2017 är **bra**.

Kunderna har under 2017 fått en snabbare och mer enhetlig service i den summariska processen. Produktiviteten har ökat och kvaliteten är fortsatt bra. Den ökade enhetligheten som uppnåtts under året är ett bra steg inför införandet av ett riksgemensamt handläggningssystem som kommer att drifvas under 2018.

Även om väntetiden för kunderna att få ett beslut minskat är handläggningstiden ett fortsatt förbättringsområde för den summariska processen.

Verkställighet och indrivning – att handlägga allmänna och enskilda mål samt fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden

Kronofogdens mest omfattande arbetsuppgift är att genom handläggning av allmänna och enskilda mål driva in skulder för att bidra till att borgenärer får betalt för sina fordringar. Vi verkställer betalningsanspråk mot privatpersoner och juridiska personer. I det arbetet agerar vi opartiskt och utreder vilka tillgångar som gäldenären har. När en tillgång påträffas ska den utmätas och omsättas i pengar. Kronofogden ska i sitt arbete beakta gäldenärens rättigheter. Det innebär att om det visar sig att betalning inte är möjlig ska vi leverera en tillförlitlig utredning till borgenären som visar varför betalning inte var möjlig.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

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

Generellt återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska analysera och bedöma verksamhetens resultat och utveckling. Skillnader mellan kvinnors och mäns möjligheter och villkor ska inkluderas i analysen.

VOLYMER ALLMÄNNA OCH ENSKILDA MÅL

Tabell 13. Inkomna och avslutade mål, verkställighet och indrivning

	2017	2016	2015
Totalt antal inkomna mål	2 201 734	2 214 122	2 269 013
- varav allmänna mål	1 538 085	1 586 902	1 658 423
- varav enskilda mål	663 649	627 220	610 590
Totalt antal avslutade mål	2 293 509	2 241 506	2 215 188
- varav allmänna mål	1 687 109	1 652 233	1 657 761
- varav enskilda mål	606 400	589 273	557 427
Totalt antal fullbetalda mål*	1 248 527	1 205 356	1 199 274
- varav allmänna mål	1 045 502	1 008 532	1 019 463
- varav enskilda mål	203 025	196 824	179 811

*Fullbetalda mål ingår som en del i avslutade mål

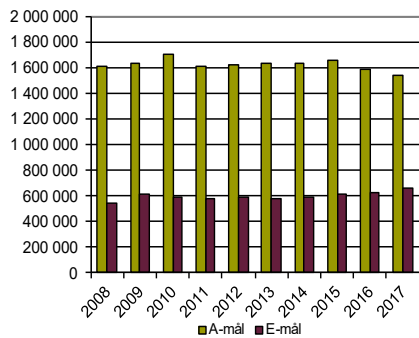
Kronofogden handlägger allmänna och enskilda mål och ska driva in borgenärernas betalningsanspråk. Allmänna mål är de fordringar där staten är borgenär och enskilda mål avser fordringar där annan än staten är borgenär⁹.

Inflödet av allmänna mål har minskat med 3 procent jämfört med föregående år. De tre vanligaste allmänna målen för män är böter, skuld till brottsofferfonden och underskott på skattekontot. För kvinnor är det tv-avgifter, studiemedelsavgifter och underskott på skattekontot. Under de senaste 10 åren har inflödet av allmänna mål varit relativt oförändrat. Inflödet av enskilda mål ökade med 6 procent jämfört med föregående år.

Antalet avslutade allmänna mål har ökat med 2 procent, vilket innebär att antalet pågående allmänna mål har minskat. Antalet avslutade enskilda mål har minskat med 3 procent under 2017.

⁹ Enskilda mål kan i vissa fall även avse fordringar där staten är borgenär, till exempel återkrav av utbetalda studiemedel.

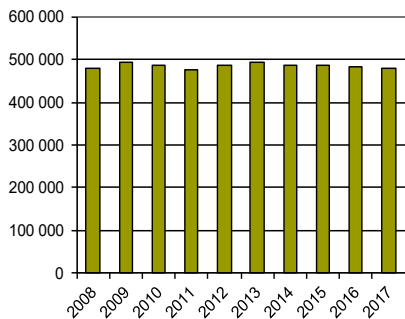
Diagram 2. Antal inkomna allmänna och enskilda mål, 2008–2017



Antalet gäldenärer med skuld i Kronofogdens indrivningsdatabas är färre än 2016 och uppgick vid årets slut till 477 880 gäldenärer. En bidragande orsak till att antalet gäldenärer inte ökar är att fler gäldenärer beviljas skuldsanering. Under de senaste 10 åren har antalet gäldenärer legat på en nivå strax under 500 000, trots att befolkningen i Sverige ökar. Andra orsaker till att gäldenärerna minskar är den starka högkonjunkturen, låga räntor och en minskad arbetslöshet.

Av de cirka 417 700 gäldenärer som är fysiska personer var 66 procent män och 34 procent kvinnor. Flest gäldenärer fanns i åldersgruppen 45 – 54 år följt av åldersgruppen 35 – 44 år.

Diagram 3. Antal gäldenärer med skuld i Kronofogdens indrivningsdatabas, 2008-2017



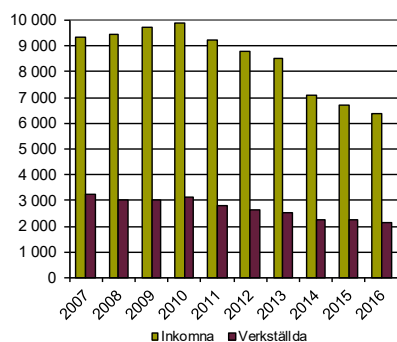
AVHYSNINGAR OCH HANDRÄCKNINGAR

Tabell 14. Avhysningar, verkställighet och indrivning

	2017	2016	2015
Inkomna ansökningar om avhysning	6 069	6 376	6 684
Verkställda avhysningar	2 091	2 117	2 224
Barn berörda av verkställd avhysning	392	387	472

Inkomna ansökningar om avhysning fortsätter att minska. Jämfört med 2016 är det en minskning med 5 procent och antalet är därmed det lägsta sedan Kronofogden påbörjade en sammanhållen statistikföring 1982. Antalet verkställda avhysningar var i nivå med 2016.

Diagram 4. Antal inkomna och verkställda avhysningar, 2008–2017



Antalet barn som berörts av verkställda avhysningar är i nivå med föregående år. Det fortsatta arbetet med vråkningsförebyggande åtgärder i samverkan med hyresvärdar, social-tjänsten och olika intresseorganisationer, bör tillsammans med ett stort samhällsintresse och inte minst intresset i media, ha bidragit till den positiva utvecklingen. Detta gäller såväl avhysningar av barn som avhysningar generellt.

ÅTGÄRDER OCH INDRIVET BELOPP

Tabell 15. Verkställighetsåtgärder och indrivet belopp (miljarder kronor)

	2017	2016	2015
Antal nya beslut om löneutmätning	110 026	103 187	105 149
Pågående löneutmättningsbeslut	106 635	103 633	102 280
Antal beslut om utmätning	73 373	63 238	56 761
Avslutade tillgångsundersökningar	214 559	206 327	216 202
Totalt indrivet belopp	11,60	10,57	10,18
- varav indrivet belopp allmänna mål	6,34	5,85	5,87
- varav indrivet belopp enskilda mål	5,26	4,73	4,31

Genom löneutmätning och utmätning av annan egendom driver Kronofogden in borgenärernas betalningsanspråk. Det är även vanligt att gäldenären, framför allt i allmänna mål, betalar sina skulder i nära anslutning till att skulden överlämnas för indrivning.

Antalet nya löneutmättningsbeslut har ökat med 7 procent och antalet gäldenärer med pågående löneutmättningsbeslut har ökat med 3 procent. Löneutmätning är den åtgärd som genererar mest pengar till borgenärerna i enskilda mål.

Antalet beslut om utmätning har ökat med 16 procent. Att antalet gäldenärer som för första gången fått en skuld hos Kronofogden ökat med 7 procent är en av orsakerna till detta. Den vanligaste egendomsstypen i vilken utmätningar verkställs är bankkonto, som står för drygt 50 procent av de totala utmättningsbesluten. Indrivet belopp har ökat med 10 procent.

Kronofogden har under året säkrat 955 miljoner kronor genom kvarstad i brottmål, vilket motsvarar 39 procent av yrkat belopp. Motsvarande belopp för 2016 var 79 miljoner kronor, eller 20 procent av yrkat belopp. Kronofogden har under året säkrat 159 miljoner kronor i betalningssäkringar, vilket motsvarar 69 procent. Motsvarande belopp föregående år var 225 miljoner kronor, eller 65 procent.

Försäljning av lösöre via nätauktioner

Totalt har det under året skett 9 473 utrop av objekt på Kronofogdens nätauktioner. Av dessa har totalt 7 697 objekts sålts till ett belopp om knappt 76 miljoner kronor. De tre vanligaste objekten sett till antal är möbler och verktyg med 1 061 utrop, smycken med 972 utrop samt

personbilar med 736 utrop. När det gäller försäljningsbelopp är personbilar det som sammanlagt inbringat mest pengar, totalt drygt 27 miljoner kronor.

Internationell verkställighet

Tabell 16. Indrivning till och från utländska stater

	2017	2016	2015
Inkomna mål från utländska stater	2 512	2 406	2 785
Skickade mål till utländska stater	1 949	2 982	2 807
Indrivet belopp utländska mål (mnkr kronor)	39,8	19,9	28,3
Indrivet belopp från utlandet (mnkr kronor)*	-	32,9	50,3

* Uppgift om indrivet belopp från utlandet sårredovisas inte i Kronofogdens uppföljningssystem efter myndighetens övergång till nytt system för hantering av utmätta medel.

Antalet inkomna mål som avser begäran om verkställighet från utländska stater har ökat med 4 procent jämfört med föregående år. Antalet ärenden som Kronofogden skickat till utländska stater har minskat med 35 procent. Indrivet belopp till utländska stater ökade med 100 procent.

PRODUKTIVITET OCH EFFEKTIVITET

Tabell 17. Produktivitet och inre effektivitet, verkställighet och indrivning

	2017	2016	2015
Avslutade mål per årsarbetskraft	4 640	4 226	4 275
Intäkter av anslag (tkr)	1 298 008	1 290 651	1 289 380
Övriga intäkter (tkr)	15 833	14 721	21 005
Intäkter av grundavgifter m.m. (tkr) Disponeras ej av myndigheten	1 089 237	1 201 100	1 081 438
Kostnader (tkr)	1 313 136	1 305 484	1 307 697
Kostnad per avslutat mål (kr)*	722	755	780

* Vid kostnadsberäkningen per avslutat mål görs avdrag för preskriberade allmänna mål, vilket innebär att avslutade allmänna och enskilda mål i tabell 12 inte kan ställas mot nettokostnaden ovan för att beräkna kostnaden per avslutat mål. Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare var det nettokostnaden.

Produktiviteten i termer av antalet avslutade mål per årsarbetskraft har ökat med 10 procent jämfört med föregående år. Ökningen av antalet utmätningar och löneutmätningar är en bidragande orsak till att produktiviteten ökat. Kostnaden per avslutat mål har minskat med 4 procent.

HANDLÄGGNINGSTIDER

Tabell 18. Handläggningstid, verkställighet och indrivning

	2017	2016	2015
Andel gäldenärer utredda inom 9 mån.	97 %	97 %	98 %
Andel förstagångsgäldenärer handlagda inom 3 mån.	92 %	94 %	93 %

För gäldenärer med fordringar där borgenärerna inte kunnat få full betalning, har Kronofogden till övervägande del, 97 procent, levererat en utredningsrapport till kunderna inom 9 månader från det att målet inkommit eller en tidigare utredning inte längre är giltig. I de fall som en utredningsrapport inte levererats inom 9 månader är orsaken ofta att handläggningen dragit ut på tiden på grund av komplicerade tillgångsförhållanden, som till exempel försäljning av fastigheter eller att en rättslig prövning pågår. Under året har myndigheten fokuserat på att uppnå en avslutningstid inom 5 månader i stället för tidigare 9 månader. 77 procent av gäldenärerna har utretts inom 5 månader.

Medelshanteringen

Medelshanteringen är den verksamhet inom Kronofogden som hanterar de pengar som genom verkställighet kommer in till myndigheten och som sedan betalas ut av myndigheten. Under året har handläggningstiden för hantering av inbetalda pengar och utbetalning till kunderna varit alldeles för lång. Problematiken beror på flera samverkande faktorer. I huvudsak handlar det om bristande kompetens och arbetsrutiner, införandet av ett nytt IT-stöd och att medelshanteringen inte har tilldelats tillräckliga resurser. Dessa har alla sin gemensamma grund i bristande styrning och ledning av medelshanteringen. Det har i vissa fall tagit mellan 1 och 2 månader innan manuella krediteringar har skett. Det stora flertalet av transaktionerna sker dock maskinellt.

Tabell 19. Medelshantering, medelhandläggningstid för manuella transaktioner 2017 (arbetsdagar)*

Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
24 dagar	25 dagar	5 dagar	8 dagar

*Statistik för stora delar av juni, augusti samt hela juli saknas.

Medelshanteringen är central för myndighetens verksamhet. Att vi hanterar in- och utbetalningar snabbt och korrekt är framförallt viktigt för våra kunder, men också för övriga delar av vår verksamhet. Åtgärder för att komma tillrätta med handläggningstiderna har satts in och förbättringar har skett under hösten 2017. Arbetet för att korta handläggningstiderna ytterligare kommer att fortsätta under 2018. De långa handläggningstiderna har även resulterat i kritik från JO. JO-kritiken innefattade även kritik mot vår ekonomiska redovisning av medelshanteringen. Mer om medelshanteringen finns i avsnittet om intern styrning och kontroll.

ENHETLIGHET

Tabell 20. Enhetlighet i handläggningstider, verkställighet och indrivning

	2017	2016	2015
Skillnader mellan organisatoriska enheter, andel gäldenärer utredda inom 9 mån.	94 % – 99 %	95 % – 99 %	97 % – 99 %
Skillnader mellan organisatoriska enheter, andel förstagångsgäldenärer handlagda inom 3 mån.	89 % – 95 %	92 % – 96 %	92 % – 96 %

Skillnaderna mellan organisatoriska enheter har förändrats marginellt i jämförelse med 2016. Fokus under året har varit att kunderna ska få en utredning inom 5 månader. Skillnaderna i detta avseende var 67 procent och 83 procent inom fem månader.

BEAKTANDE AV GÄLDENÄRENS RÄTTIGHETER

Kronofogden arbetar aktivt för att tillvarata gäldenärernas rättigheter under handläggningen. En av Kronofogdens strategier är att ”Vi ger kunderna förutsättning att göra rätt från början”.

Gäldenären är även den viktigaste källan till information i tillgångsundersökningen, både vad gäller att hitta tillgångar och att få in korrekta uppgifter inför beslut om verkställighetsåtgärder. Gäldenärskontakter ger också möjligheten att informera om de rättigheter gäldenären har. Av de utredningsrapporter som upprättats under året har det i 26 procent av fallen ägt rum en gäldenärskontakt¹⁰, vilket är i nivå med 2016¹¹.

¹⁰ Med gäldenärskontakt menas här att myndigheten inhämtat fullständiga uppgifter om gäldenärens tillgångssituation direkt från gäldenären.

¹¹ Under 2016 var andelen 27 procent.

KVALITET

Tabell 21. Handläggningens kvalitet, verkställighet och indrivning

	2017	2016	2015
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	C	B	C

Kvaliteten i processen har granskats från det att ett mål kommer in till dess att det avslutas genom fullbetalning eller utredningsrapport. Urvalet har bestått av gäldenärer som fått en ny skuld under januari eller februari 2017 och där en utmätningsåtgärd vidtagits därefter. Sammanlagt har 208 gäldenärer slumpvis valts ut för granskning. Uppföljningen visar att processkvaliteten är bra i 77 procent av ärendena, vilket innebär att majoriteten av de granskade ärendena handläggs slag i slag och att utredningen avslutas snabbt. Resultatet är en förbättring jämfört med 2016 då processkvaliteten var hög i 71 procent av ärendena. Sammanfattningsvis bedöms processkvaliteten vara överlag bra, även om det har uppmärksammats vissa brister som lett till onödiga ledtider.

När det gäller produktkvaliteten håller en allt för stor andel av handläggningen för låg kvalitet. Var femte utredning får betyget måste förbättras. Det finns dock ingen tydlig systematik i bristerna. Sammantaget leder detta till att majoriteten av de granskade utredningarna inte håller tillräckligt hög kvalitet. I 44 procent av de granskade ärendena är kvaliteten hög. I 20 procent av de granskade ärendena har bedömningen gjorts att kvaliteten i handläggningen måste förbättras jämfört med 8 procent 2016. Brister som uppmärksammades avsåg främst gäldenärskontakt och utredningsstrategiernas¹² utformning.

Kvaliteten har också granskats i ett jämställdhetsperspektiv. Det finns inga signifikanta skillnader i handläggningen av mäns och kvinnors ärenden.

Specifika kvalitetsuppföljningar

Verkställigheten har under 2017 genomfört operativa kvalitetsuppföljningar på team- och medarbetarnivå. Uppföljningen har genomförts både genom att medarbetare tillsammans bedömt varandras ärenden och genom en dialog mellan medarbetare och teamchef. De områden som valdes ut för 2017 var beneficieprövning vid utmätning, förbehållsbelopp vid löneutmätning och spikningsbeslut vid avhysningar.

Samttaget har cirka 1 635 uppgifter granskats och andelen med hög kvalitet ligger på 65 procent. De förbättringsområden som framkommit handlar i första hand om förbättrad dokumentation inom de olika ämnesområdena, framförallt vad gäller underlag för spikningsbeslut vid avhysningar samt att ensa dokumentation av beneficieprövningen.

Rutiner för uppföljning av spikningsbesluten ska införas på respektive kontor i samråd med kronofogdar på plats. Återkoppling har skett till berörda samt generellt på teamnivå.

Så tycker kunderna om verksamheten

Verkställighetens NKI uppnår 2017 ett index på 59, vilket är i nivå med 2015 års undersökning där NKI låg på 60. Totalt sett uppnår Kronofogden ett NKI på 66, vilket innebär att verkställighet har ett lägre index än snittet.

Vad gäller skillnader mellan kön är index 57 för kvinnor och 56 för män. Motsvarande värde 2015 var 65 respektive 57. Kvinnorna har således blivit mindre nöjda.

¹² I en utredningsstrategi dokumenterar man planeringen av hur tillgångsundersökningen ska genomföras utifrån förhållandena i det enskilda fallet.

HANDLAGDA FASTIGHETS- OCH BOSTADSRÄTTS- FÖRSÄLJNINGÄRENDE

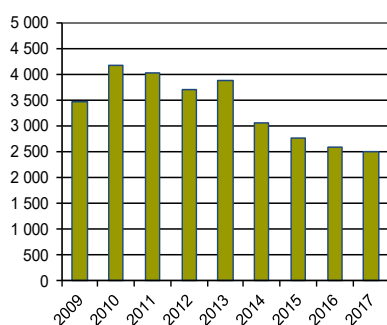
Tabell 22. Inkomna och avslutade försäljningsärenden

	2017	2016	2015
Inkomna fastighets- /bostadsrättsförsäljningsärenden	2 510	2 579	2 756
- varav fastigheter	1 687	1 730	1 909
- varav bostadsrätter	823	849	847
Avslutade fastighets-/bostadsrätts- /försäljningsärenden	2 421	2 683	3 008
- varav fastigheter	1 612	1 883	2 140
- varav bostadsrätter	809	800	868
- varav sålda fastigheter/bostadsrätter	750	816	900
Andel sålda fastigheter/bostadsrätter i förhållande till inkomna	30 %	32 %	33 %

Antalet inkomna fastighets- och bostadsrättsärenden har minskat med 3 procent jämfört med föregående år. Antalet är det lägsta sedan Kronofogden påbörjade en sammanhållen statistikförening 1986. Där vi framför allt ser en minskning är antalet försäljningar där panträttshavare i fastigheter begär försäljning på grund av utebliven betalning av lån. Betalningsfastställelse i pant i den summariska processen minskade också med 14 procent 2017.

Antalet sålda fastigheter och bostadsrätter har minskat med 8 procent jämfört med föregående år. Antalet avslutade ärenden har minskat med 10 procent, vilket beror på ett fortsatt minskat inflöde. Antalet avslutade något lägre än inflödet vilket gör att balansen av pågående ärende ökat något under året.

Diagram 5. Antal inkomna fastighets- och bostadsrättsärenden, 2008–2017



PRODUKTIVITET OCH EFFEKTIVITET

Tabell 23. Produktivitet och inre effektivitet, fastigheter och bostadsrätter

	2017	2016	2015
Avslutade fastighets- och bostadsrätts- ärenden per årsarbetskraft	53	55	55
Kostnad per avslutat fastighets- och bostads- rättsärende (kr)*	24 933	22 308	21 381

* Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare var det nettokostnaden.

Produktiviteten i termer av antalet avslutade försäljningsärenden per årsarbetskraft har minskat med knappt 4 procent jämfört med föregående år. Kostnaden per avslutat försäljningsärende har

ökat med 12 procent. Den nedlagda tiden på försäljning av fastigheter och bostadsrätter har minskat under 2017, men inte i en sådan omfattning att det kompenserat det minskade inflödet av ärenden under året.

HANDLÄGGNINGSTIDER

Tabell 24. Handläggningstid, fastigheter

	2017	2016	2015
Andel första försäljningsförsök av fastigheter inom 4 mån.	81 %	83 %	78 %

I 81 procent av de inkomna fastighetsärendena har ett första försäljningsförsök gjorts inom 4 månader, vilket är en minskning jämfört med föregående år. Målet för året var 85 procent.

ENHETLIGHET

Tabell 25. Handläggningens enhetlighet, fastigheter

	2017	2016	2015
Skillnader mellan organisatoriska enheter, första försäljningsförsök inom 4 mån.	76 % – 87 %	75 % – 93 %	72 % – 92 %

Skillnaden mellan de organisatoriska enheterna vad avser första försäljningsförsök inom fyra månader har minskat något jämfört med föregående år. Försäljningsverksamheten har omorganiserats under året, bland annat för att minska skillnader i väntetider för kunderna.

KVALITET

Tabell 26. Handläggningens kvalitet, fastigheter och bostadsrätter

	2017	2016	2014
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A – D)	Uppföljning av de vanligast förekommande ärendena har inte skett	Uppföljning av de vanligast förekommande ärendena har inte skett	B

Under 2017 har inte någon kvalitetsuppföljning enligt kvalitetsuppföljningsmodellen skett.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING SAMT FASTIGHETS- OCH BOSTADSRÄTTSFÖRSÄLJNING

Kronofogden bedömer att verkställighetens resultat 2017 är **bra men bör förbättras**.

Verkställighetens resultat har utvecklats positivt under 2017. Antalet utmätningar ökade och mer pengar har drivits in till borgenärerna. Produktiviteten har förbättrats och kostnaden per avslutat mål minskade. Försäljningen var nära att nå sitt mål om ett första försäljningsförsök av fast egendom inom 4 månader.

Det som måste förbättras är kundernas väntetider innan de får sina pengar utbetalda men även den ekonomiska redovisningen och internkontroll av myndighetens medelshantering. Handläggningens kvalitet är fortsatt ett förbättringsområde.

Skuldsanering – att handlägga skuldsaneringsärenden och omprövningar

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

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om skuldsanering.

Generellt återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska analysera och bedöma verksamhetens resultat och utveckling. Skillnader mellan kvinnors och mäns möjligheter och villkor ska inkluderas i analysen.

Specifikt återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogdens handläggningstider inom skuldsaneringen är långa. Antalet ansökningar inom skuldsaneringen har ökat de senaste åren och ansökningarna förväntas öka ytterligare under 2017 mot bakgrund av ny lagstiftning inom området som börjat gälla den 1 november 2016. Kronofogden ska redovisa vilka insatser som har vidtagits för att minska handläggningstiderna och för att öka kapaciteten inom skuldsaneringen, samt resultatet av insatserna.

Uppdrag enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska ta fram och sprida allmän information och verka för en hög medvetenhet i samhället om skuldsanering. Den 1 november 2016 infördes två nya skuldsaneringslagar, skuldsaneringslagen (2016:675) och lagen (2016:676) om skuldsanering för företagare. De syftar dels till att fler evighetsgäldenärer ska få möjlighet att ansöka om och genomgå skuldsanering, dels till att företagare ska få förbättrade möjligheter till en andra chans. För att de nya lagarna ska få avsedd effekt är det angeläget att den allmänna medvetenheten om möjligheten till skuldsanering ökar i samhället. Kronofogden ska redovisa vidtagna åtgärder i årsredovisningen för 2017

HANDLAGDA SKULDSANERINGS- OCH OMRÖVNINGSÄRENDEN

Tabell 27. Inkomna och avslutade ärenden, skuldsanering

	2017	2016	2015
Totalt antal inkomna ärenden	24 308	15 836	14 732
- varav skuldsaneringsärenden	19 509	12 395	11 263
- varav omprövningar	4 799	3 441	3 469
Totalt antal avslutade ärenden	20 133	15 745	10 909
Avslutade skuldsaneringsärenden	15 777	12 201	7 694
- varav beviljade skuldsaneringar	9 954	7 592	5 154
- varav avslag/avvisningar/avskrivningar	5 823	4 609	2 540
Avslutade omprövningar*	4 356	3 544	3 215
- varav beslut om ändring	1 453	1 206	1 116
- varav beslut att upphäva	215	218	181
- varav avslagna/avvisade/avskrivna ansökningar om omprövning	1 866	1 648	1 268
- varav avslut genom samordnad handläggning*	822	472	650

* Ärenden om omprövning som samtidigt pågår avseende samma beslut om skuldsanering samordnas genom så kallad samordnad handläggning. Endast ett beslut om omprövning fattas, medan resterande omprövningar avslutas utan att de registreras som beslut i databasen för skuldsanering. På så sätt kan man se hur många beslut om skuldsanering det är som är föremål för omprövning. Omprövningsärenden som är föremål för samordnad handläggning prövas vart och ett för sig och anses vara inkomna och avslutade på samma sätt som övriga omprövningar.

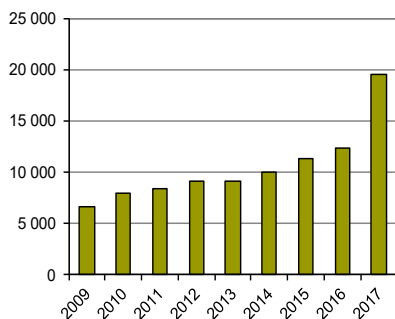
Den 1 november 2016 ändrades lagstiftning vad gäller skuldsanering, vilket bland annat innebar vissa förenklingar och förbättringar för den som ansöker om och genomgår en skuldsanering. Utredningen och bedömningen av ett ärende är dock ungefär densamma som i tidigare lagstiftning. Numera ges även företagare möjligheten att beviljas skuldsanering. En annan ny arbetsuppgift för myndigheten är betaltjänsten dit en skuldsaneringsgäldenär kan betala in en

månadssumma som sedan fördelas ut till borgenärerna. Vidare har två betalningsfria månader i juli och december införts, vilket tillsammans med övriga förenklingar bidragit till att antalet ansökningar ökat.

Sammantaget har lagstiftningen medfört en fördubbling av antalet skuldsaneringsansökningar. Eftersom det i november–december 2016 inkom ett stort antal ansökningar så är ökningen 2017 i förhållande till 2016 betydligt mindre (57 procent).

55 procent av ansökningarna kom från män och 45 procent från kvinnor. Flest ansökningar kommer från 45–54-åringar följt av 35–44-åringar. De vanligaste orsakerna till överskuld-sättningen för de män som beviljats skuldsanering 2017 var sjukdom, arbetslöshet och olönsamhet i företag. För kvinnorna var det sjukdom, arbetslöshet och skilsmässa.

Diagram 6. Antal inkomna ansökningar om skuldsanering, 2008–2017



Totalt har cirka 3 600 fler kunder under året fått ett beslut och antalet beviljade skuldsaneringar ökade med 2 362 beslut jämfört med föregående år. Detta beror på att myndigheten tillfört verksamheten mer resurser och att verksamhetens produktivitet ökat. Vidare har andra verksamheter inom myndigheten stöttat skuldsaneringen under året.

Vid utgången av 2017 hade cirka 33 000 personer en pågående skuldsanering, en ökning med cirka 5 200 personer jämfört med förra året. Andelen gäldenärer som beviljats skuldsanering var 64 procent, vilket är en ökning med 2 procentenheter jämfört med föregående år.

Kronofogden fattar också beslut om omprövning av tidigare skuldsaneringsbeslut. Omprövning av skuldsaneringsbeslut kan bli aktuellt om gäldenärens ekonomiska situation förändras eller om gäldenären inte följer beslutad betalningsplan. En skuldsanering pågår i normalfallet i fem år. Antalet inkomna omprövningar har ökat under 2017, men inte i samma omfattning som inflödet av skuldsaneringsärenden. Effekten av det ökade inflödet av skuldsaneringsbeslut kommer att visa sig senare, eftersom omprövningar av skuldsaneringsbeslut oftast sker inom en tvåårsperiod efter själva skuldsaneringsbeslutet. Antalet avslutade omprövningar ökade med 23 procent.

Enligt regleringsbrevet för 2017 ska Kronofogden ta fram och sprida allmän information och verka för en hög medvetenhet i samhället om skuldsanering. Myndigheten har vidtagit ett antal åtgärder för att öka allmänhetens kännedom om skuldsanering. Vi har bland annat

- tagit fram tryckt och webbaserat informationsmaterial
- utbildat och informerat kommunernas budget- och skuldrådgivare samt andra budbärare
- informerat våra medarbetare i andra delar av verksamheten som kommer i kontakt med personer som kan vara aktuella för skuldsanering
- presenterat statistik kring effekterna av den nya lagstiftningen för media.

PRODUKTIVITET OCH EFFEKTIVITET

Tabell 28. Produktivitet och inre effektivitet, skuldsanering

	2017	2016	2015
Avslutade ärenden per årsarbetskraft	106	80	98
Intäkter av anslag (tkr)	236 453	223 355	126 983
Övriga intäkter (tkr)	1 000	515	739
Intäkter av avgift för betalningsförmedling (tkr). Intäkterna disponeras inte av myndigheten	2 829	3	-
Kostnader för betalningsförmedlingen*	3 088	351	-
Kostnader (tkr)	237 452	223 870	127 722
Kostnad per avslutat ärende (kr)**	11 794	14 218	11 708

*Avser kostnader kopplade till skuldsaneringens betalningsförmedlingstjänst. Som kostnader räknas avskrivningar, nedlagd tid i skuldsaneringen samt bankkostnader för in- och utbetalningar kopplade till skuldsaneringens betalningsförmedlingstjänst. Kostnaden ingår i den totala kostnaden för verksamheten.

** Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare var det nettokostnaden.

Produktiviteten i termer avslutade ärenden per årsarbetskraft ökade med 33 procent jämfört med föregående år. Produktiviteten 2016 påverkades av att verksamheten byggde upp två nya team under våren. Produktiviteten 2017 var återigen ungefär i nivå med åren innan 2016. Kostnaden per avslutat ärende minskade 2017 med 17 procent.

HANDLÄGGNINGSTIDER

Tabell 29. Handläggningstid, skuldsanering

	2017	2016	2015
Andel beslut om skuldsanering inom 7 mån.	37 %	7 %	20 %
Andel avslag inom 3 mån.	6 %	9 %	2 %
Andel omprövningar avslutade inom 3 mån.	70 %	78 %	50 %
Antal pågående skuldsaneringsärenden äldre än 9 mån.	860	1 010	1 108

Kundernas behov av skuldsanering har inte kunnat mötas under året. Inflödet av nya ärenden har varit högre än avslutade ärenden. Verksamheten har fortsatt att arbeta för att korta handläggningstiderna. Den aktiva handläggningstiden (från det att handläggning påbörjas till beslut) har kortats med cirka 8 procent i förhållande till föregående år.

Kronofogden ska enligt regleringsbrevet för 2017 redovisa vilka insatser som har vidtagits för att minska handläggningstiderna och för att öka kapaciteten inom skuldsaneringen samt resultatet av insatserna. Följande insatser har genomförts:

- Antalet medarbetare som arbetar med skuldsanering har ökat från 112 årsarbetskrafter 2015 till 189 årsarbetskrafter 2017.
- Verksamheten har effektiviserats på olika sätt under 2017 som har bidragit till att handläggningstiderna minskat med cirka 8 procent.

I Kronofogdens utvecklingsplan för 2018 finns ett initiativ som ska leda till en mer automatiserad process för inledande av skuldsaneringsärenden (det första steget för att beviljas skuldsanering). Kronofogdens kapacitet att handlägga skuldsaneringsärenden har ökat under året, men det har inte varit tillräckligt för att möta kundernas behov av skuldsanering. Ytterligare resurser har inte varit möjligt att avsätta utan att riskera andra delar av vår verksamhet.

ENHETLIGHET

Tabell 30. Handläggningens enhetlighet, skuldsanering

	2017	2016	2015
Skillnader mellan organisatoriska enheter, andel avslut inom 7 mån.	32 %-57 %	14 %-44 %	19 %-48 %
Skillnader mellan organisatoriska enheter, andelen inledda ärenden*	-	61 %-81%	63 %-74 %

*Avslagsbeslut har under 2017 koncentrerats till en organisatorisk enhet, vilket gör att denna jämförelse inte längre är relevant.

En gemensam inkorg har skapats för att minska skillnader i handläggningstider för kunder mellan teamen. Det är numera alltid det äldsta ärendet som plockas ur inkorgen oavsett var handläggningen sedan sker. Detta innebär att väntetiden från inkommen handling till handläggning är geografiskt oberoende. Däremot finns det fortfarande skillnader i handläggningstid inom de organisatoriska enheterna. Dessa har dock minskat under 2017.

KVALITET

Tabell 31. Handläggningens kvalitet, skuldsanering

	2017	2016	2015
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B*

*Betyget har ändrats från C till B med anledning av att Kronofogden från och med 2016 endast betygsätter produktkvaliteten. Processkvaliteten framgår av handläggningstiderna ovan.

En kvalitetsuppföljning av 150 slumpvis utvalda avslutade skuldsanerings- och omprövningsärenden har genomförts 2017 (samma antal som föregående år). Granskningen visade att processkvaliteten var bra i 45 procent av ärendena jämfört med 5 procent 2016. Det tar för lång tid från ansökan till dess att handläggningen påbörjas. När handläggningen väl kommer igång sker denna i de flesta fall slag i slag.

Den samlade bedömningen av produktkvaliteten är ”Bra”. 64 procent av de granskade besluten bedöms hålla hög kvalitet, vilket är 7 procentenheter lägre än 2016. Den övervägande delen av de granskade ärendena håller således en hög kvalitet. I 16 procent av de granskade ärendena har bedömningen gjorts att kvaliteten i handläggningen måste förbättras-. Detta kan jämföras med 14 procent 2016. Det finns inga generella brister i handläggningen av dessa ärenden.

Kvaliteten har också granskats i ett jämställdhetsperspektiv. Det finns inga signifikanta skillnader i handläggningen av mäns och kvinnors ärenden.

Specifika kvalitetsuppföljningar

Under året har ytterligare en riksgemensam kvalitetsuppföljning genomförts. Fokus för denna granskning har varit om buffertens storlek i skuldsaneringsbeslutet varit rimlig i förhållande till omständigheterna i ärendet. Med buffert avses ett tillägg till den matematiska beräkningen av månatligt betalningsutrymme som görs när beslut om skuldsanering fattas. Tillägget är till för att besluten ska vara hållbara under den femårsperiod som en skuldsanering normalt pågår. Resultat av granskning är i huvudsak bra. Av de 165 ärenden som granskades fick 88 procent av ärendena betyget bra.

Tabell 32. Skuldsaneringsbeslutens hållbarhet

	2017	2016	2015
Andelen beslut om skuldsanering som inte upphävts 2 år efter beslutsåret	97,9 %	97,8 %	98,2 %

En viktig kvalitetsaspekt handlar om skuldsaneringsbeslutens hållbarhet. Ambitionen är att så få som möjligt som beviljats skuldsanering ska få sin skuldsanering upphävd. I syfte att öka hållbarheten och begripligheten i förfarandet genomför Kronofogden två dialoger med gäldenären, dels en vägledande dialog i samband med att beslut om skuldsanering fattats, dels en uppföljningsdialog ett par månader efteråt. Kronofogden mäter hållbarheten genom att undersöka hur stor andel av skuldsaneringsbesluten som har upphävts två år efter beslutsåret. Undersökningen visar att andelen hållbara beslut var 97,9 procent jämfört med 97,8 procent föregående år.

Så tycker kunderna om verksamheten

NKI för skuldsanering uppnår 2017 ett index på 68, vilket är något högre jämfört med 2015 års NKI på 63. Denna uppgång är dock inte statistiskt säkerställd. Skuldsaneringens NKI är också något högre jämfört med Kronofogdens totala NKI på 66.

Vad gäller skillnader mellan kön är index 73 för kvinnor och 65 för män. Motsvarande värde 2015 var 66 respektive 61. Såväl kvinnor som män har således blivit nöjdare.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, SKULDSANERING

Kronofogden bedömer att skuldsaneringens resultat 2017 är **bra men bör förbättras**. Inflödena av skuldsaneringsärenden har vida överstigit myndighetens prognos för året, vilket inneburit att kundernas väntetid för att få skuldsanering har ökat. Processen har blivit effektivare. Produktiviteten har ökat och kostnaden per avslutat ärende har minskat.

Flera aktiviteter pågår också för att effektivisera processen ytterligare och på så sätt skapa förutsättningar för att kunderna får sina beslut snabbare, vilket är verksamhetens förbättringsområde.

Konkurstillsyn – att utöva tillsyn över konkurser och lönegaranti

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

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

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

Generellt återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Kronofogden ska analysera och bedöma verksamhetens resultat och utveckling. Skillnader mellan kvinnors och mäns möjligheter och villkor ska inkluderas i analysen.

HANDLAGDA KONKURS- OCH LÖNEGARANTIÄRENDEN

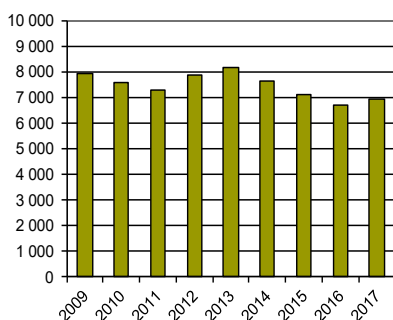
Tabell 33. Inkomna och avslutade ärenden, konkurstillsyn

	2017	2016	2015
Inkomna konkursärenden	6 957	6 714	7 085
Avslutade konkursärenden	6 472	7 337	8 389
Inkomna lönegarantiprocesser	77	134	80
Avslutade lönegarantiprocesser	101	94	34

Inflödet av konkursärenden ökade med 4 procent i förhållande till föregående år. Flest konkurser har inträffat inom handel och i byggbranschen. Konkursutvecklingen följer det allmänna konjunkturläget.

Av de 1 040 konkurser som avsåg fysiska personer var 78 procent män och 22 procent kvinnor. Den åldersgrupp med störst antal konkurser var 45–54-åringar följt av 35–44-åringar.

Diagram 7. Antal inkomna konkursärenden, 2008–2017



Antalet inkomna lönegarantiprocesser minskade med 43 procent (57 processer färre) jämfört med 2016. Av de 77 processerna rörde 58 män och 19 kvinnor.

Antalet avslutade konkursärenden minskade med 12 procent jämfört med föregående år. Antalet avslut påverkas av inflödet av konkurser, som förutom 2017, minskat under ett antal år.

Kronofogdens tillsyn över konkursförvaltningen ska bland annat bidra till att borgenärerna får bästa möjliga utfall. Myndighetens roll är därför bland annat att bevaka att konkursförvaltarnas arvoden är skäliga. Under 2017 har myndigheten förespråkat nedsättning av arvodena i 2

procent av de ärenden som avslutats, vilket är i nivå med föregående år.¹³ Myndighetens begärda nedsättningar har fått bifall från domstolarna i 72 procent av fallen, vilket är 6 procentenheter lägre andel än föregående år.¹⁴

PRODUKTIVITET OCH EFFEKTIVITET

Tabell 34. Produktivitet och inre effektivitet, konkurstillsyn

	2017	2016	2015
Avslutade ärenden per årsarbetskraft	183	197	202
Intäkter av anslag (tkr)	56 274	56 875	61 598
Övriga intäkter (tkr)	186	100	306
Kostnader (tkr)	56 461	56 975	61 904
Kostnad per avslutat ärende (kr)*	8 721	7 763	7 379

*Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare var det nettokostnaden.

Produktiviteten i termer av avslutade konkursärenden per årsarbetskraft har under året minskat med 7 procent. Kronofogden kan endast till viss del påverka avslutstakten, eftersom vi inte är den instans som avslutar konkursärenden. Påverkan sker bland annat i samband med ingivande av halvårsberättelser och i diskussioner med förvaltaren. Konkursärenden avslutas av domstol efter begäran från förvaltaren. En förutsättning för avslut är att förvaltarens handläggning har slutgranskats av Kronofogden.

HANDLÄGGNINGSTIDER

Tabell 35. Handläggningstid, konkurstillsyn

	2017	2016	2015
Yttrande inom 6 veckor	96 %	97 %	92 %

Kronofogden ambition är att konkurser avvecklas så snabbt som det är möjligt utifrån ärendens karaktär. Hur snabbt en konkurs kan hanteras och avslutas beror på domstolarnas och konkursförvaltarnas agerande. Konkursens omfattning spelar naturligtvis också en roll.

Myndigheten har bidragit till en snabbare konkurshantering, till exempel genom påminnelser och kvalitetssäkring av förvaltarnas arbetssätt och rutiner i den ekonomiska redovisningen. I slutet av konkurshanteringsprocessen påverkas snabbheten mer direkt av konkurstillsynens eget agerande genom de slutgranskningar som ska genomföras. Inkomna sluthandlingar har granskats och yttranden till tingsrätten har lämnats inom 6 veckor i 96 procent av ärendena. Den genomsnittliga granskningstiden är under 20 dagar.

ENHETLIGHET

Tabell 36. Handläggningens enhetlighet, konkurstillsyn

	2017	2016	2015
Skillnader mellan organisatoriska enheter, yttrande inom 6 veckor	92 % – 98 %	94 % – 100 %	82 % – 99 %
Skillnader mellan organisatoriska enheter, genomsnittlig handläggningstid (mån.)	12-16	13-16	12-18

Skillnader mellan organisatoriska enheter vad gäller yttrandetider är oförändrad jämfört med 2016. Det pågår ett arbete för att minska den totala konkurshandläggningstiden. Arbetet sker bland annat genom att påverka förvaltarnas förhållningssätt och arbetsmetoder. Det konkreta resultatet av arbetet kan förväntas först inom de närmaste åren.

¹³ Motsvarande andel var 2 procent 2016 och 2 procent 2015.

¹⁴ Andelen var 78 procent 2016 och 68 procent 2015.

En gemensam handläggningsrutin för handläggning av sluthandlingarna i de mindre konkurserna har införts under året, med syftet att minska de organisatoriska skillnaderna i både handläggningstider och bedömningar teamen emellan.

KVALITET

Tabell 37. Handläggningens kvalitet, konkurstillsyn

	2017	2016	2015
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B

En kvalitetsgranskning har skett av 60 konkursärenden som avslutades under 2017. Liksom tidigare år avsåg granskningen Kronofogdens handläggning av så kallade utökade konkurser¹⁵. Processkvaliteten bedömdes som bra i 88 procent av ärendena, jämfört med 96 procent 2016. Produktkvaliteten bedömdes som hög i 73 procent av ärendena, jämfört med 71 procent 2016.

Den samlade bedömningen av uppföljningen är att konkurstillsynens handläggning och tillsyn håller en god process- och produktkvalitet. Det har inte iakttagits några systematiska fel eller brister eller något annat som måste åtgärdas akut.

Specifika kvalitetsuppföljningar

Den kvalitetsgranskning avseende elektroniska akter som gjordes 2016 har följts upp med en liknande granskning 2017 där 40 akter granskades. Endast ett fåtal akter fick en anmärkning.

Så tycker kunderna om verksamheten

NKI för konkurstillsyn uppgår 2017 till 71 jämfört med 68 i 2016 års mätning. NKI för 2017 innehåller inte delmålgruppen konkurstillsyn borgenärer. Den gruppen har tidigare ingått i konkurstillsynens NKI. Totalt sett är NKI för konkurstillsynen högre jämfört med Kronofogdens totala NKI på 66.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, KONKURSTILLSYN

Den samlade bedömningen av konkurstillsynsprocessen är **bra**.

Tillsynen över konkursförvaltarnas arbete bedrivs ändamålsenligt och med god kvalitet. Yttranden till tingsrätter har skett snabbt överlag och antalet besök ute i konkursbolagen har ökat under året. Besöken ger tillsynen en bättre bild av konkursförvaltarens arbete i den enskilda konkursen.

¹⁵ Tillsynsärenden kategoriseras i baskonkurser och konkurser med utökad tillsyn beroende på komplexitet.

Kundservice – att besvara kundfrågor via telefon och e-post

Kronofogdens kundservice är en stödverksamhet som ansvarar för att besvara frågor från kunder i telefon och via e-post. Kundservice hanterar även enklare ärenden vid kontakten med kunderna. Kundservice är för många den första kontakten med oss på Kronofogden.

BESVARADE KUNDFRÅGOR

Tabell 38. Inkomna och avslutade telefonsamtal och e-brev, kundservice

	2017	2016	2015
Inkomna kundfrågor till kundservice	1 517 559	1 469 858	1 456 938
- varav telefonsamtal	1 317 089	1 304 617	1 295 246
- varav e-brev	200 470	165 241	161 692
Besvarade kundfrågor	1 301 277	1 255 578	1 270 939
- varav telefonsamtal	1 100 807	1 090 337	1 109 247
- varav e-brev	200 470	165 241	161 692
Andel besvarade telefonsamtal	84 %	84 %	86 %

Kunderna behov av att komma i kontakt med Kronofogdens kundservice via telefon eller e-post för att få svar på frågor har ökat jämfört med 2016. Besvarade samtal ökade med cirka 10 500 och besvarad e-post ökade med cirka 35 200.

Kundservice har under våren 2017 genomfört en första bredare analys av kundens telefonfrågor som kundservice själva besvarar. 33 procent av samtalen handlar om eget eller annans skuldsaldo. 32 procent handlar om verkställighetsåtgärder och 19 procent är betalningsföreläggandefrågor. Resterande 16 procent av kundsamtalen berör skuldsanering 3 procent, delgivning 2 procent, samt övrigt ospecificerat 11 procent. Det ökade kundbehovet 2017 beror i huvudsak på den problematik med hanteringen av inbetalda medel till verkställigheten som myndigheten främst hade under första halvåret. Andelen besvarade samtal av samtliga inkomna samtal är i stort sett oförändrad sedan förra året, 84 procent.

Diagram 8. Antal inkomna samtal, 2008–2017

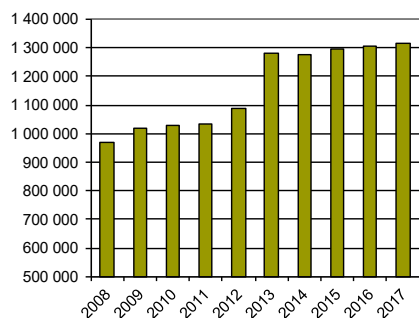
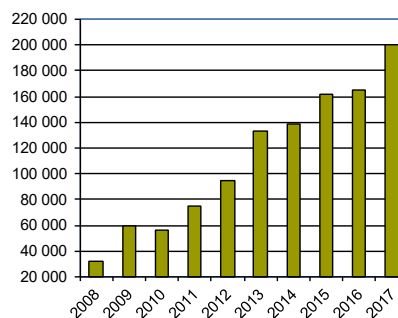


Diagram 9. Antal inkomna e-brev, 2008–2017



Myndighetens talsvar är sedan 2013 indelat i tre olika kundgrupper: borgenär och ingivare, gäldenär och svarande samt allmänheten. Under 2017 har kundservice fortsatt att arbeta med att varje kund ska få en likvärdig handläggning, det vill säga att det ska vara enhetliga väntetider oavsett när man ringer, vem man är och vilken fråga man har.

PRODUKTIVITET OCH EFFEKTIVITET

Tabell 39. Produktivitet och inre effektivitet, kundservice

	2017	2016	2015
Besvarade samtal och e-brev per årsarbetskraft	10 585	10 274	10 314
Verksamhetens kostnader (tkr)*	75 720	72 595	71 578
Verksamhetens intäkter (tkr)*	144	126	156
Kostnad per besvarat samtal och e-brev (kr)	58	58	56

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

Produktiviteten har i termer av antal besvarade samtal och e-brev per årsarbetskraft ökat med 3 procent jämfört med föregående år. Kostnaden per kundkontakt är i nivå med 2016. Den ökade produktiviteten beror i huvudsak på ökad schemaföljsamhet i telefonin och kompetensbreddning hos handläggarna under 2017.

HANDLÄGGNINGSTIDER

Tabell 40. Handläggningstid, kundservice

	2017	2016	2015
Medelväntetid per telefonsamtal (mm:ss)	08:29	07:47	06:53
Medelsamtalstid per telefonsamtal (mm:ss)	04:09	03:56	03:47
Andel besvarade e-brev inom 48 timmar	92%	87 %	98 %*

* Avser andra halvåret 2015.

Medelväntetiden i telefon för kund ökade med 42 sekunder jämfört med 2016 till 8 minuter och 29 sekunder. Målet för 2017 var en medelväntetid på 6 minuter. Skillnaden mellan månaden med högst tillgänglighet och månaden med lägst tillgänglighet har ökat 2017. Månaden med den längsta medelväntetiden var juli med 16 minuter och 55 sekunder. Månaden med den kortaste medelväntetiden var november med 2 minuter och 55 sekunder.

Medelsamtalstiden har ökat med 13 sekunder jämfört med föregående år, vilket bedöms bero på myndighetens svårigheter med hanteringen av inbetalda medel till verkställigheten under första halvåret.

Myndigheten har under 2017 besvarat 92 procent av kundernas e-brev inom 48 timmar. Den ökade andelen besvarade e-brev beror på ökad flödeseffektivitet genom en kompetensbreddning vilket innebär att handläggarna besvarar e-brev på en gång.

KVALITET

Tabell 41. Handläggningens kvalitet, kundservice

	2017	2016	2015
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	Uppföljning enligt Kronofogdens modell har inte skett	B	B

Under 2017 har myndigheten följt upp kundmötet i telefon via medlyssning och en nöjd-kundmätning, samt granskning av besvarade e-brev i myndighetsbrevlådan.

I samband med de personliga utvecklingsdialogerna för medarbetarna har teamcheferna medlyssnat vid 1 042 telefonsamtal. Samtalens kvalitet bedömdes i granskningspunkterna ”Styra samtalet”, ”Samla och stämma av kontaktuppgifter”, ”Har ett aktiverande förhållningssätt” och ”Stämma av att kunden har förstått”. Resultatet visar att handläggarna är aktiva och

styr samtalen på ett bra sätt i 84 procent av fallen, stämmer av att kunden har förstått i 83 procent av samtalen, stämmer av kontaktuppgifter i 71 procent av samtalen och har ett aktiverande förhållningssätt i 66 procent av fallen. Medlyssningen visar att behovet av coaching och kompetensutveckling är individuellt

Kvalitetsuppföljningen ovan följer inte Kronofogdens modell för kvalitetsuppföljningar. De medlyssnade samtalen har inte betygssatts enligt denna modell. Av den anledningen betygssätts inte kvaliteten 2017 i tabellen ovan.

Specifika kvalitetsuppföljningar

Under året genomfördes också en kvalitetsgranskning av de brevsvår som kundservice lämnar via myndighetsbrevlådan. Resultatet i kvalitetsgranskningen av 200 svar på e-brev var att 59 procent besvarades inom 48 timmar. Detta kan jämföras med resultatet för alla besvarade e-brev, 91 procent. Produktkvaliteten var hög i 76 procent av svaren, vilket är något högre än i 2016 års granskning där 71 procent av svaren hade en hög produktkvalitet. Förbättringsområde är att stämma av och notera kontaktuppgifter i våra verksamhetssystem.

Så tycker kunderna om verksamheten

NKI för kundservice som helhet uppnår i år ett index på 68, vilket är signifikant lägre jämfört mot 2015 års NKI (75). Målgruppens NKI är dock högre än Kronofogdens totala index på 66.

Nedbrutet på de olika delmålgrupperna ser vi att de som haft kontakt via telefon har ett högre NKI (73) jämfört med de som haft kontakt via e-post (62). Det går att utläsa en signifikant nedgång i NKI för de som haft kontakt via e-post, jämfört med 2015 (79). Av frisvaren i undersökningen framgår det att kundernas missnöje med svarstiderna som ökat. NKI för de som haft kontakt via telefon är i nivå med 2015 (70).

Vad gäller skillnader mellan kön är index 77 för kvinnor och 66 för män. Motsvarande värde 2015 var 79 respektive 70. Såväl kvinnor som män har således blivit något mindre nöjda. Skillnader i nöjdhet mellan kön avser kontakt i telefon.

Under året har kundservice också genomfört egna mätningar av hur kunderna upplever bemötandet, den hjälp de fått och tillgängligheten. Genom en automatiserad fråga i talsvaret har 553 kunder valt att svara på fyra frågor om kundmöteskvaliteten. På frågan "Hur upplevde du att du blev bemött av handläggaren?" svarade 92 procent "Mycket bra" eller "Bra" på en fyrgradig skala, vilket är i nivå med föregående år. På frågan "Hur upplevde du servicen/hjälpen som du fick?" svarade 89 procent "Mycket bra" eller "Bra" på en fyrgradig skala, vilket också är i nivå med föregående år.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, KUNDSERVICE

Kronofogden bedömer att kundservice resultat 2017 är **bra men bör förbättras**.

Tillgängligheten för kunderna att nå kundservice i såväl telefon som e-brev ligger i stort sett på samma nivå som förra året. Vi besvarar en lika stor andel av telefonianropen och något fler av e-breven inom 48 timmar.

Förbättringsområde är främst väntetiden i telefon, där medelväntetiden för kunderna ökat något under året.

Att arbeta förebyggande

Uppdraget att arbeta förebyggande är gemensamt för hela Kronofogden, men det huvudsakliga ansvaret ligger på teamet för myndighetens förebyggande verksamhet. Teamet ska i första hand arbeta preventivt i syfte att motverka överskuldsättning.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Myndigheten har bland annat till uppgift att verka för att en god betalningsvilja upprätthålls i samhället och att överskuldsättning motverkas.

Kronofogdens förebyggande arbete utgår från att kunskap är avgörande för förmågan att kunna undvika en ekonomi i obalans. Genom olika aktiviteter kan myndigheten bidra med ökad kunskap och därmed minska riskerna för överskuldsättning hos privatpersoner, enskilda näringsidkare och företag. Kronofogdens aktiviteter identifierar och undanröjer också hinder i borgenärens processer som riskerar att leda till skuldsättning för gäldenären och utebliven betalning för borgenären.

Tabell 42. Kostnad för den förebyggande verksamheten*

	2017	2016	2015
Kostnad	11 377	10 805	11 487
Intäkt	0	115	0

*Intäkter och kostnader avseende den förebyggande verksamheten har fördelats ut proportionerligt på kärnprocesserna när intäkter och kostnader för dessa beräknats.

Någon kostnadsredovisning per aktivitet görs inte i årsredovisningen. I stället redovisas kostnaden totalt för den förebyggande verksamheten. Nedan beskrivs de mest prioriterade aktiviteterna som den förebyggande verksamheten genomfört under 2017.

Rätt ärende in till Kronofogden

För att motverka onödigt skuldsättning, speciellt bland unga mellan 18 och 25 år, har Kronofogden påbörjat en samverkan med Telecområdgivarna och fyra mobiloperatörer (Telia, Tele 2, Telenor och Hi3G). Inom ramen för samverkan informeras ungdomar om vikten av att betala i tid och dessutom ses operatörernas kravrutiner över.

Kronofogden bedriver sedan 2014 ett arbete i syfte att samverka med de största ingivarna av allmänna mål, så att fler ärenden kan lösas på annat sätt än genom att överlämnas till Kronofogden. På så sätt ska färre drabbas av onödigt skuldsättning med negativa konsekvenser för den enskilde i form av betalningsanmärkningar och merkostnader.

Kronofogden arbetar i olika samverkansformer för att minska antalet ansökningar om avhysning. Vi har tillsammans med Länsstyrelsen i Västernorrland, Västerbotten, Norrbotten och Örebro arrangerat kunskapsdagar. Under dagarna har föreläsare bjudits in för att inspirera och visa på goda exempel av lokal samverkan i det vräkningsförebyggande arbetet. Deltagarna, cirka 120 stycken, har varit anställda i bostadsföretag, i socialtjänsten samt verksamma som budget- och skuldrådgivare.

Tillsammans med Länsstyrelsen i Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten har Kronofogden påbörjat ett arbete med att ta fram ett metodstöd. Metodstödet ska visa hur man kan arbeta vräkningsförebyggande och vänder sig i första hand till den lokala samverkan i kommunerna. Det ska även kunna användas av andra verksamheter inom Kronofogden.

Kronofogden har fortsatt samverka med Allmännyttans bransch- och intresseorganisation (SABO) i arbetet för att minska antalet avhysningar.

Förebyggande arbete genom utbildning och samverkan

För att möta behov av kunskap har Kronofogden genomfört ett utvecklingsprojekt för att ta fram ett nytt gymnasie-material. Det nya materialet heter ”Skuldkollen – kunskap för livet om pengar och skulder”. Det består av filmer blandat med fakta och diskussionsövningar. Skuldkollen lanserades i februari 2017 på kronofogden.se/skola. Ett flertal marknadsföringsinsatser har genomförts under året, såsom artiklar på intern- och externwebben, mediaaktiviteter, annonsering på målgruppsnära ytor, samt utskick av nyhetsbrev till lärare, skolledare och andra utbildare. Ett vykort har tagits fram och det har använts löpande vid utskick och för utdelning i olika sammanhang där den förebyggande verksamheten har deltagit. Sedan lanseringen har skolsidorna på webben haft 49 488 visningar och 23 234 besök. Skuldkollens filmer har spelats 10 392 gånger.

I maj påbörjade en arbetsgrupp arbetet med en vidareutveckling av Skuldkollen med inriktning mot högstadiet. En analys av styrdokument och målgruppsundersökningar med lärare har genomförts. Arbetet med produktion av ett nytt material pågår. Beräknad lansering är höstterminen 2018.

Kronofogden utbildar så kallade budbärare. Syftet är att genom andra sprida kunskap om oss, hur man kan förebygga överskuldssättning, samt vad som händer när man inte kan betala i tid. Budbärarytbildningarna vänder sig i första hand till yrkesgrupper som i sin profession möter människor som riskerar att hamna i överskuldssättning. Under 2017 har drygt 1700 personer som arbetar inom kommuner, rättspsykiatri och som gode män/förvaltare genomgått budbärarytbildningen.

Budbärarytbildningar är även kopplade till ”Gilla din ekonomi”¹⁶ för så kallade vidareutbildare på arbetsplatser, via fackförbund och bland gode män/förvaltare via överförmyndarna. Budskapet i utbildningen är bland annat att tydliggöra Kronofogdens uppdrag, visa på vikten av förebyggande insatser i ett tidigt skede samt klargöra vad konsekvenserna är och vad som händer om man inte betalar i tid.

Kronofogden arrangerar tillsammans med CSN, Finansinspektionen, Konsumentverket och landets länsstyrelser utbildningsdagen ”Våga prata pengar”. Utbildningsdagen vänder sig till dem som i sitt jobb eller genom ideella uppdrag möter nyanlända. Syftet är att ge deltagarna kunskap i privatekonomi för att de ska kunna informera och vägleda nyanlända i privat-ekonomiska frågor. Under 2017 har cirka 500 personer deltagit i utbildningen.

Kronofogden påbörjade under hösten en samverkan med Ekonomi Smart¹⁷. Tillsammans med Ekonomi Smart har myndigheten besökt nio kommuner i landet. I kommunerna har Ekonomi Smart utbildat unga vuxna, 18–30 år, samtidigt som Kronofogden har utbildat tjänstemän och handläggare till budbärare.

Kronofogden har under några år samverkat med Kriminalvården. Under 2017 har samverkan inneburit att myndigheten genom budbärarytbildningar utbildat personal på kriminalvårdsanstalter och häkten.

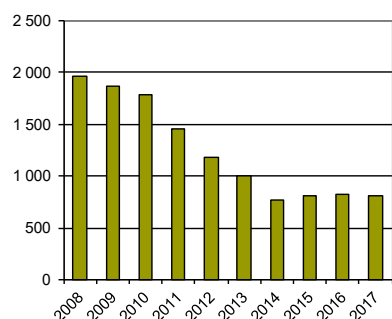
Kronofogden fortsätter att samverka med Barnombudsmannen och Konsumentverket i arbetet för att minska skuldsättningen bland barn och unga. De vanligaste skulderna som barn har är böter, skulder till Brottsofferfonden och skadestånd. Antalet barn med skulder i Kronofogdens

¹⁶ Gilla din ekonomi är ett landsomfattande nätverk som startades av myndigheter, organisationer och finansiella företag.

¹⁷ Ekonomi Smart är en samverkan mellan Folkuniversitetet, Konsumentverket, Finansinspektionen, Kronofogden och Sparbanksstiftelser. Ekonomi Smart syftar till att hjälpa unga att bli medvetna konsumenter och undvika överskuldssättning.

register har under flera år minskat. Under 2016 kunde vi dock se en ökning, men under 2017 har skuldsättningen bland barn och unga återigen minskat.

Diagram 10. Antal barn i Kronofogdens indrivningsdatabas, 2008 – 2017



SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, FÖREBYGGANDE VERKSAMHET

Kronofogden bedömer att den förebyggande verksamhetens resultat 2017 är **bra**. Drygt 2 300 personer från exempelvis kommuner, bostadsföretag och rättspsykiatri har deltagit i utbildningar som Kronofogden själva arrangerat eller arrangerat tillsammans med andra.

Skuldollen som lanserades i början av året har mottagits positivt.

Verksamhetens förbättringsområde är att skapa modeller och systematik för att bedöma nyttor och jämföra effekter mellan olika förebyggande insatser.

Statistiksammanställning

Översikt hela Kronofogden

Väsentliga mått

Ärendeinflöde och handläggning	2017	2016	2015
Inkomna ärenden och mål	3 466 024	3 437 757	3 515 955
Avslutade ärenden och mål ¹	3 563 171	3 490 512	3 433 047
Ekonomi, totalt Kronofogden			
Kostnader (tkr)	1 932 770	1 913 441	1 804 508
Indrivet belopp (tkr)	11 596 048	10 571 314	10 181 971
Intäkter (tkr) ²	18 421	16 198	24 375
- varav intäkter som får disponeras av myndigheten enligt regleringsbrevet (tkr) ²	10 627	10 761	12 342
Kostnader för den avgiftsfinansierade verksamheten som får disponeras av myndigheten enligt regleringsbrevet (tkr) ³	11 058	10 342	10 726
Intäkter av ansökningsavgifter med mera till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras ej av myndigheten enligt regleringsbrevet	1 449 106	1 567 158	1 438 460

Svenskt kvalitetsindex (SKI) för Kronofogden

Nöjdhet privatpersoner	-	-	68,8
------------------------	---	---	------

Källor: Agresso, Plex, QlikSupro, QlikSkusan, QlikTillsyn och WinIt

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 2015, 2016 och 2017 är beräknade utifrån faktiskt utfall för dessa nyckeltal, avviker beloppen från de som återfinns i den finansiella redovisningen. De är baserade på preliminära beräkningar.

Kompetensförsörjning

Väsentliga mått och indikatorer

Anställningsuppgifter	2017	2016	2015
Antal fast anställda	2 148	2 282	2 255
Andel kvinnor	67 %	67 %	67 %
Andel kvinnliga chefer	58 %	57 %	56 %
Medelålder	44 år	44 år	44 år
Sjukfrånvaro¹			
Sjukfrånvaro totalt	5,8 %	5,4 %	5,2 %
Sjukfrånvaro över 60 dagar	3,5 %	3,1 %	2,7 %
Frisktal ²	62 %	64 %	63 %

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.

Att handlägga mål om betalningsföreläggande och handräckning

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2017	2016	2015
Antal inkomna mål	1 217 684	1 185 507	1 209 749
- varav män som svarande	223 370	222 240	228 427
- varav kvinnor som svarande	175 619	174 159	175 337
Svaranden i inkomna mål (samtliga måltyper) uppdelade i åldersintervall			
0–17 år	0	16	33
18–25 år	52 137	52 206	54 524
26–34 år	85 911	82 539	80 996
35–44 år	84 287	84 518	87 547
45–54 år	84 823	85 567	89 144
55–64 år	49 873	50 262	51 554
65– år	41 981	41 386	40 117
Antal avslutade mål	1 227 595	1 209 451	1 183 774
- varav män som svarande	225 002	226 031	226 304
- varav kvinnor som svarande	176 559	176 065	173 649
Antal pågående mål	184 557	191 752	212 691
Andel avslutade mål inom 2 månader	69 %	67 %	68 %
Antal avslutade mål per årsarbetskraft	4 405	3 980	4 028
Skillnader mellan organisatoriska enheter (andel avslut inom 2 månader)	67 % – 71 %	63 % – 70 %	64 % – 71 %
Andel avslutade mål inom 4 månader	89 %	86 %	86 %
Antal dagar från ansökan till utslag meddelas	66	72	71
Skillnader mellan organisatoriska enheter (antal dagar från ansökan till utslag meddelas)	59 – 71	65 – 84	64 – 82
Antal dagar från ansökan till beslut	108	125	134
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B
Ekonomi, totalt summarisk process			
Kostnader (tkr)	325 721	327 112	307 185
Intäkter (tkr)	1 402	862	2 325
Intäkter av ansökningsavgifter till Kronofogden (tkr)Intäkterna disponeras inte av myndigheten	357 040	366 055	357 022
Styckkostnad per avslutat mål (kr) ¹	265	270	259

Källor: PLEX, Agresso, SUPRO, QlikSupro

Not 1: Avser styckkostnader för avslutade mål om betalningsföreläggande, handräckning och betalningsfastställelse i pant. Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare var det nettokostnaden.

Att handlägga allmänna och enskilda mål samt fastighets- och bostadsrättsärenden

Väsentliga mått och indikatorer för allmänna och enskilda mål

Ärendeflöde och handläggning	2017	2016	2015
Antal inkomna förstagångsgäldenärer	123 297	115 025	112 288
- varav män	64 819	60 006	59 234
- varav kvinnor	35 529	33 270	31 917
Antal inkomna allmänna mål	1 538 085	1 586 902	1 658 423
- antal män berörda	214 991	216 771	225 067
- antal kvinnor berörda	117 084	119 618	122 736
Antal inkomna enskilda mål	663 649	627 220	610 590
- antal män berörda	124 728	121 288	121 575
- antal kvinnor berörda	90 099	89 480	87 220
Antal inkomna ansökningar om avhysning ¹	6 069	6 376	6 684
- antal män berörda	3 296	3 391	3 673
- antal kvinnor berörda	2 080	2 181	2 333
Antal pågående löneutmättningsbeslut	106 635	103 633	102 280
- varav män med löneutmätning	60 515	58 490	57 687
- varav kvinnor med löneutmätning	43 195	42 529	42 382
Antal avslutade förstagångsgäldenärer	72 172	66 971	63 532
- varav män	36 480	33 396	31 213
- varav kvinnor	21 234	19 570	18 521
Antal avslutade allmänna mål	1 687 109	1 652 233	1 657 761
- varav män berörda	204 431	205 153	205 763
- varav kvinnor berörda	105 704	106 847	107 431
Antal avslutade enskilda mål	606 400	589 273	557 427
- varav män berörda	116 156	117 000	114 284
- varav kvinnor berörda	86 229	86 742	83 620
Antal avslutade avhysningsmål ¹	5 958	6 465	7 111
- varav män berörda	3 228	3 466	3 823
- varav kvinnor berörda	2 050	2 192	2 440
Antal verkställda avhysningar	2 091	2 117	2 224
- varav män berörda	1 277	1 284	1 426
- varav kvinnor berörda	658	678	676
- varav barn berörda	392	387	472
Indrivet belopp allmänna mål (tkr)	6 337 092	5 846 287	5 871 373
Indrivet belopp enskilda mål (tkr)	5 258 956	4 725 028	4 310 598
Antal pågående gäldenärer (fysiska och juridiska personer)	477 880	481 399	486 334
- varav män	276 304	279 153	282 447
- varav kvinnor	141 389	144 031	145 287
Pågående gäldenärer indelade i åldersintervall			
0–17 år	812	825	813
18–25 år	33 483	34 854	36 754
26–34 år	81 522	81 983	81 796
35–44 år	90 549	91 887	93 219
45–54 år	94 211	97 648	100 668
55–64 år	67 735	67 633	67 637
65– år	49 381	48 354	46 847
Andel förstagångsgäldenärer fullbetalda eller utredda inom 3 månader	92 %	94 %	93 %

Skillnader mellan organisatoriska enheter (fullbetalda/utredda gäldenärer inom 3 månader)	89 – 95 %	92 % – 96 %	92 % – 96 %
Andel gäldenärer utredda inom 9 månader	97 %	97 %	98 %
Antal avslutade mål per årsarbetskraft	4 640	4 226	4 275
Antal pågående förstagångsgäldenärer äldre än 5 månader	2 129	1 655	1 670
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	C	B	C

Väsentliga mått och indikatorer fastighets- och bostadsrättsärenden

Ärendinflöde och handläggning	2017	2016	2015
Inkomna fastighetsförsäljningsärenden	1 687	1 730	1 909
- varav män berörda	1 285	1 391	1 501
- varav kvinnor berörda	774	712	875
Inkomna bostadsrättsförsäljningsärenden	823	849	847
- varav män berörda	544	565	591
- varav kvinnor berörda	340	366	326
Antal avslutade fastighetsförsäljningsärenden	1 612	1 883	2 140
Antal avslutade bostadsrättsförsäljningsärenden	809	800	868
Antal sålda fastigheter och bostadsrätter	750	816	900
- varav män berörda	578	631	726
- varav kvinnor berörda	337	313	353
Antal avslutade fastighets- och bostadsrättsärende per årsarbetskraft	53	55	55
Andel första försäljningsförsök av fastigheter inom 4 månader	81 %	83 %	78 %
Skillnader mellan organisatoriska enheter (andel första försäljningsförsök inom 4 månader)	76 % – 87 %	75 % – 93 %	72 % – 92 %
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	-	-	B

Ekonomi, totalt verkställighet och indrivning

Kostnader (tkr)	1 313 136	1 305 484	1 307 697
Intäkter (tkr)	15 833	14 721	21 005
Intäkter av grundavgifter med mera till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras inte av myndigheten ⁴	1 089 237	1 201 100	1 081 438
Styckkostnad per avslutat mål, indrivning exkl. fastighetsförsäljning (kr) ²	722	755	780
Styckkostnad per avslutat ärende, fastighetsförsäljning (kr) ³	24 933	22 308	21 381

Källor: PLEX, TID, Agresso, WinIt

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

Not 2: Styckkostnad per mål, indrivning exkl. fastighetsförsäljning, avser avslutade allmänna och enskilda mål. I enskilda mål ingår avslutade avhysningsärenden. Avslutade gäldenärer är en konsekvens av avslutade mål och styckprisberäknas därmed inte.

Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare var det nettokostnaden.

Not 3: Fastighetsförsäljningens andel av kostnaderna har beräknats utifrån arbetad tid. Felkällan bedöms som liten eftersom fastighetsförsäljningens andel endast uppgår till cirka 4 procent av den totala tiden. Med ärenden avses fastighets- och bostadsrättsärenden. Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare var det nettokostnaden. Beloppet till vänster avser den nya beräkningsmetoden.

Att handlägga skuldsaneringsärenden och omprövningar

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2017	2016	2015
Antal inkomna skuldsaneringsärenden	19 509	12 395	11 263
- varav ansökningar från män	10 673	6 711	6 028
- varav ansökningar från kvinnor	8 836	5 675	5 234
Ansökningar indelade i sökandes ålder (unika sökanden) ¹	0	0	0
0–17 år	405	191	101
18–25 år	2 370	1 302	929
26–34 år	4 041	2 431	2 118
35–44 år	5 033	3 285	3 333
45–54 år	3 979	2 728	2 508
55–64 år			
65– år	3 199	2 167	2 130
Antal inkomna omprövningsärenden	4 799	3 441	3 469
- varav män berörda	2 418	1 703	1 725
- varav kvinnor berörda	2 381	1 738	1 744
Andel omprövningar av pågående skuldsaneringar	15 %	12 %	13 %
Antal avslutade skuldsaneringsärenden totalt	15 777	12 201	7 694
- varav ärenden från män	8 644	6 617	4 086
- varav ärenden från kvinnor	7 132	5 584	3 608
- antal beviljade skuldsaneringar	9 954	7 592	5 154
- varav män som beviljats skuldsanering	5 084	3 820	2 557
- varav kvinnor som beviljats skuldsanering	4 869	3 771	2 597
- antal avslag/avvisningar/avskrivningar	5 823	4 609	2 540
- varav män berörda	3 560	2 796	1 529
- varav kvinnor berörda	2 263	1 813	1 011
Antal avslutade omprövningsärenden	4 356 ²	3 544 ²	3 215 ²
- varav män berörda	1 784	1 506	1 277
- varav kvinnor berörda	1 750	1 566	1 288
- antal ändringar	1 453	1 206	1 116
- varav män berörda	712	570	562
- varav kvinnor berörda	741	636	554
- antal upphävanden	215	218	181
- varav män berörda	125	127	96
- varav kvinnor berörda	90	91	85
- antal avslag/avvisningar/avskrivningar	1 866	1 648	1 268
- varav män berörda	947	809	619
- varav kvinnor berörda	919	839	649
Antal pågående skuldsaneringsärenden	12 704	9 148	9 051
Antal pågående omprövningsärenden	1 286	843	946
Antal pågående skuldsaneringsärenden äldre än 9 månader	860	1 010	1 108
Andel beslut om skuldsanering avslutade inom 7 månader	37 %	7 %	20 %
Andel avslag avslutade inom 3 månader	6 %	9 %	2 %
Andel omprövningar avslutade inom 3 månader	70 %	78 %	50 %
Antal avslutade ärenden per årsarbetskraft ³	106	80	98
Skillnader mellan organisatoriska enheter (andel avslut inom 7 månader)	32%–57 %	14 %–44 %	19 %–48 %
Skillnader mellan organisatoriska enheter (andelen inledda ärenden) ⁴	-	61 %–81 %	63 %–74 %

Andel överklagade beslut om skuldsanering	3 %	3 %	2 %
Andel skuldsaneringsbeslut som inte upphävts inom 2 år	97,9 %	97,8 %	98,2 %
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B
Ekonomi, totalt skuldsanering			
Kostnader (tkr)	237 452	223 870	127 722
Intäkter (tkr)	1 000	515	739
Intäkter av avgift för betalningsförmedling (tkr)			
Intäkterna disponeras inte av myndigheten	2 829	3	-
Styckkostnad per avslutat ärende (kr) ⁴	11 794	14 218	11 708

Källor: Agresso, QlikSkusan

Not 1: Från och med 2017 avser åldersindelningen unika sökanden. I tidigare årsredovisningar 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.

Not 2: Inklusive 650 samordnade avslut av omprövningar 2015, 472 avslut 2016 och 822 avslut 2017, där skuldsaneringsbeslut redan var föremål för omprövning när dessa omprövningsärenden kom in.

Not 3: Avser både avslutade skuldsaneringsärenden och omprövningsärenden.

Not 4: Avslagsbeslut har under 2017 koncentrerats till en organisatorisk enhet, vilket gör att denna jämförelse inte längre är relevant.

Not 5: Avser styckkostnad för skuldsanerings- och omprövningsärenden. Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare var det nettokostnaden.

Att utöva tillsyn över konkurser och lönegaranti

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeinflöde och handläggning	2017	2016	2015
Antal inkomna konkursärenden	6 957	6 714	7 085
- varav män försatta i konkurs	813	757	740
- varav kvinnor försatta i konkurs	227	220	200
Antal gäldenärer försatta i konkurs i åldersintervall	0	0	0
0–17 år	25	22	23
18–25 år	141	132	123
26–34 år	230	197	202
35–44 år	272	232	258
45–54 år	178	180	178
55–64 år			
65– år	194	214	156
Antal inkomna lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	176	211	188
Antal inkomna lönegarantiprocesser	77	134	80
- varav män berörda	58	84	61
- varav kvinnor berörda	19	50	19
Antal inkomna gränsöverskridande lönegarantiärenden	22	22	46
- varav män berörda	16	15	24
- varav kvinnor berörda	6	7	22
Antal avslutade konkursärenden	6 472	7 337	8 389
- varav män berörda	727	733	864
- varav kvinnor berörda	202	210	199

Antal avslutade lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	169	203	92
Antal avslutade lönegarantiprocesser	101	94	34
- varav män berörda	66	69	23
- varav kvinnor berörda	35	25	11
Antal avslutade gränsöverskridande lönegarantiärenden	19	31	37
- varav män berörda	13	21	18
- varav kvinnor berörda	6	10	19
Antal pågående konkursärenden	8 610	8 113	8 733
Andel yttrande inom sex veckor	96 %	97 %	92 %
Skillnader mellan organisatoriska enheter (yttrande inom sex veckor)	92 %–98 %	94 %–100 %	82 %–99 %
Skillnader mellan organisatoriska enheter (genomsnittlig handläggningstid, månader)	12–16	13–16	12–18
Antal avslutade konkursärenden per årsarbetskraft	183	197	202
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B
Ekonomi, totalt konkurstillsyn			
Kostnader (tkr)	56 461	56 975	61 904
Intäkter (tkr)	186	100	306
Styckkostnad per avslutat ärende (kr) ¹	8 721	7 763	7 379

Källor: Agresso, QlikTillsyn

Not 1: Avser kostnader för konkursärenden, hantering av lönegarantiprocesser och lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion samt gränsöverskridande lönegaranti. Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare var det nettokostnaden.

Kundservice – att besvara kundfrågor via telefon och e-post

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2017	2016	2015
Antal inkomna samtal	1 317 089	1 304 617	1 295 246
Antal inkomna e-brev	200 470	165 241	161 692
Antal besvarade samtal	1 100 807	1 090 337	1 109 247
Antal besvarade e-brev	200 470	165 241	161 692
Andel besvarade samtal	84 %	84 %	86 %
Andel besvarade e-brev inom 24 tim	66 %	54 %	72 %
Andel besvarade e-brev inom 48 tim	92 %	87 %	98 % ¹
Medelväntetid telefoni (mm:ss)	08:29	07:47	06:53
Medelsamtalstid telefoni (mm:ss)	04:09	03:56	03:47
Antal besvarade samtal och e-brev per årsarbetskraft	10 585	10 274	10 314
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	-	B	B

Ekonomi, totalt kundservice

Kostnader (tkr)	75 721	72 595	71 578
Intäkter (tkr)	144	126	156
Kostnad per avslutat samtal/e-brev (kr)	58	58	56

Källor: IBM Lotus Notes/Platina, Solidus, Agresso

Not 1: Avser andra halvåret 2015

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

Att arbeta förebyggande**Väsentliga mått och indikatorer**

Ärendeflöde och handläggning	2017	2016	2015
Antal omyndiga i Kronofogdens indrivningsdatabas	812	825	813

Ekonomi, totalt förebyggande verksamhet

Kostnader (tkr)	11 377	10 805	11 487
Intäkter (tkr)	0	115	0

Källor: PLEX, Agresso, Winit

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

Förebyggande arbete i form av service och information**Väsentliga mått och indikatorer**

Ärendeflöde och handläggning	2017	2016	2015
Antal inkomna rättelseärenden	12 556	12 632	12 306
Antal beslutade rättelseärenden	12 752	13 462	11 616
Antal unika besökare per månad på Kronofogdens webbplats ¹	-	237 436	231 629

Källa: DiaRätt, Google Analytics

Not 1: Genomsnittligt antal besökare per månad.

FINANSIELL REDOVISNING



Resultaträkning

		(tkr)	
	Not	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		1 915 054	1 897 131
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	11 979	13 248
Intäkter av bidrag	2	4 503	1 524
Finansiella intäkter	3	1 940	1 426
Summa		1 933 475	1 913 329
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-1 107 117	-1 114 160
Kostnader för lokaler		-116 662	-111 591
Övriga driftkostnader	5	-640 191	-618 247
Finansiella kostnader	6	-870	-1 108
Avskrivningar och nedskrivningar		-67 930	-68 334
Summa		-1 932 770	-1 913 441
Verksamhetsutfall		706	-111
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	7	1 449 107	1 567 158
Skatteintäkter m.m.	8	160 304	180 360
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 837 720	-1 808 619
Saldo		-228 310	-61 100
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		852	7 063
Lämnade bidrag	9	-852	-6 583
Saldo		0	480
Årets kapitalförändring	10	-227 604	-60 731

Balansräkning

		(tkr)	
	Not	2017-12-31	2016-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	11	375 819	309 002
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	12	1 655	2 969
Summa immateriella anläggningstillgångar		377 474	311 970
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	13	8 812	7 378
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	14	44 975	50 209
Summa materiella anläggningstillgångar		53 786	57 587
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		1 708	2 011
Fordringar hos andra myndigheter	15	40 435	73 212
Uppbördsfordringar	16	1 362 860	1 664 066
Övriga kortfristiga fordringar	17	28 435	24 451
Summa kortfristiga fordringar		1 433 437	1 763 740
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader		31 403	27 508
Upplupna bidragsintäkter		1 351	290
Övriga upplupna intäkter		38	0
Summa periodavgränsningsposter	18	32 792	27 797
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	19	-446 417	-850 173
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		204 313	219 709
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	20	428 275	242 556
Kassa och bank	21	145 571	374 447
Summa kassa och bank		778 159	836 712
SUMMA TILLGÅNGAR		2 229 232	2 147 634

<i>Balansräkning fortsättning</i>		(tkr)	
	Not	2017-12-31	2016-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	22	246	246
Balanserad kapitalförändring	23	370 023	430 754
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	10	-227 604	-60 731
Summa myndighetskapital	24	142 665	370 269
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	25	8 507	11 122
Övriga avsättningar	26	21 371	19 423
Summa avsättningar		29 877	30 545
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	27	416 587	348 760
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		342 561	358 101
Leverantörsskulder		53 653	61 037
Övriga kortfristiga skulder	28	572 622	266 121
Depositioner	29	565 328	598 652
Summa skulder m.m.		1 950 751	1 632 672
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader		105 940	114 148
Summa periodavgränsningsposter	30	105 940	114 148
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		2 229 232	2 147 634
ANSVARSFÖRBINDELSER			
Statliga garantier för lån och krediter		inga	inga
Övriga ansvarsförbindelser	31	inga	inga

Anslagsredovisning

Redovisning mot anslag 2017-01-01 – 2017-12-31

Utgiftsområde (UO)/Anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Not	Ingående över- förings- belopp	Årets till- delning enligt reglerings- brev	Om- disponerade anslags- belopp	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp
UO3 1:3 Kronofogden							
ap. 2 Kronofogden – del till KFM (a)		12 903	1 904 273		1 917 176	-1 914 561	2 615
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm							
ap. 4 Trängselskatt – del till Kronofogden (a)	32	502	3 400	-502	3 400	-3 017	383
UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg							
ap. 5 Trängselskatt i Göteborg – del till Kronofogden (a)	32	281	1 400	-281	1 400	-1 006	394
TOTAL	33	13 686	1 909 073	-783	1 921 976	-1 918 584	3 392

Villkor för anslag 1:3 (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor (tkr)	2017-01-01 –2017-12-31
UO3 1:3 Kronofogden			
ap. 2 Kronofogden - del till KFM (a)	Enligt regeringsbeslut I 14 2016-12-20 får högst 3 000 tkr utbetalas från anslagsposten för stöd till forskning inom Kronofogdens verksamhetsområde.	3 000	907

Kronofogdens kostnader för forskning 2017 har uppgått till 907 tkr. Av detta avser 600 tkr ersättning till Lunds universitet.

Finansiella villkor för anslag/anslagsposter (tkr)

UO3 1:3 ap 2 Kronofogden, Kronofogdemynd - del till KFM

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 14, 2016-12-20: 1 884 273 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 5, 2017-11-30: (1 884 273 tkr + 20 000 tkr) 1 904 273 tkr. Anslagsbehållning som disponeras 2017 enligt regeringsbeslut I 14, 2016-12-20 är 3 procent. Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 14, 2016-12-20: 56 528 tkr.

UO22 1:11 ap 4 Trängselskatt i Stockholm, Trängselskatt - del till Kronofogden

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 4, 2016-12-20 (Trafikverket): 3 400 tkr. Anslagsbehållning som disponeras 2017 enligt regeringsbeslut II 4, 2016-12-20 (Trafikverket) är allt. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 4, 2016-12-20 (Trafikverket): 340 tkr. Omdisponerade medel enligt regeringsbeslut II 4, 2016-12-20 från ap 4 till ap 6: belopp andel 100 %.

UO22 1:14 ap 5 Trängselskatt i Göteborg, Trängselskatt i Göteborg - del till Kronofogden

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 4, 2016-12-20 (Trafikverket); 1 400 tkr. Anslagsbehållning som disponeras 2017 enligt regeringsbeslut II 4, 2016-12-20 (Trafikverket) är allt. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 4, 2016-12-20 (Trafikverket): 140 tkr. Omdisponerade medel enligt regeringsbeslut II 4, 2016-12-20, från ap5 till ap2: belopp andel 100%.

Redovisning mot inkomsttitel

		(tkr)		
		Not	2017-01-01– 2017-12-31	2016-01-01– 2016-12-31
2300	Ränteinkomster			
2394 301	Ränteinkomster från Kronofogden		-1 959	-1 716
2397 041	Dröjsmålsränta		32	151
	Summa ränteinkomster		-1 927	-1 565
2500	Offentligrättsliga avgifter			
2532 001	Avgifter vid Kronofogden			
2532 001	Grundavgift, allmänna mål		373 477	400 905
2532 001	Grundavgift, enskilda mål		683 203	767 247
2532 001	Grundavgift, fastighetsärende		483	720
2532 001	Försäljningsavgift		21 495	20 382
2532 001	Förberedelseavgift		10 176	11 463
2532 001	Betalningsföreläggandeavgift		357 040	366 055
2532 001	Avgift för kallelse på okända borgenärer		281	229
2532 001	Avgift för dödande av förkommen handling		122	154
2532 001	Avgift betalningsförmedling skuldsanering		2 829	3
	Summa avgifter vid Kronofogden	34	1 449 107	1 567 158
2700	Böter m.m.			
2711 002	Restavgifter och dröjsmålsavgifter		11 118	9 700
2712 002	Bötesmedel		107 409	102 940
2714 461	Sanktionsavgifter vid överskridande av förbud mot märkt diesellojla		1 992	1 884
	Summa böter m.m.		120 519	114 525
2800	Övriga inkomster av statens verksamhet			
2811 022	Återbetalning av rättshjälpsavgifter		16 597	14 417
2811 178	Övriga inkomster	35	136 507	4 664
2811 178	Tull- och andra införselavgifter, indrivna		2 132	3 414
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet		155 237	22 494
9100	Skatt på inkomst			
9131 031	Ofördelbara indrivna skatter		141	59
9141 011	Kupongskatt		10	7
	Summa skatt på inkomst		151	66
9400	Skatt på varor och tjänster			
9411 021	Indriven mervärdesskatt		124	244
9461 031	Indrivna fordonsskatter		80 167	76 668
9462 011	Vägavgifter		1 208	1 053
9463 041	Indriven trängselskatt		33 134	27 976
	Summa skatt på varor och tjänster		114 634	105 941
SUMMA			1 837 720	1 808 619

Finansieringsanalys

		(tkr)	
	Not	2017-01- 01-2017- 12-31	2016-01- 01-2016- 12-31
DRIFT			
Kostnader	36	-1 864 431	-1 837 735
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		1 915 054	1 897 131
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	37	11 474	12 869
Intäkter av bidrag		4 503	1 524
Övriga intäkter		1 940	1 426
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		1 932 970	1 912 950
Minskning (+) av kortfristiga fordringar		27 249	25 312
Minskning (-) av kortfristiga skulder	38	-46 559	-160 829
		-19 310	-135 517
Kassaflöde från drift		49 229	-60 303
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar		-9 938	-14 512
Investeringar i immateriella tillgångar		-120 859	-162 109
Summa investeringsutgifter		-130 797	-176 620
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		136 917	166 262
Amorteringar		-69 091	-68 585
Försäljning av anläggningstillgångar		592	556
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		68 419	98 233
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		272	-2 809
Kassaflöde till investeringar		-62 106	-81 196
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		1 449 107	1 567 158
Skatteintäkter m.m.		160 304	180 360
Förändring av kortfristiga fordringar	39	298 059	-73 775
Förändring av kortfristiga skulder		288 331	229 958
Inbetalningar i uppbördsverksamhet		2 195 801	1 903 702
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-1 837 720	-1 808 619
Kassaflöde från uppbördsverksamhet		358 080	95 083

<i>Finansieringsanalys fortsättning</i>		(tkr)	
	Not	2017-01- 01-2017- 12-31	2016-01- 01-2016- 12-31
TRANSFERERINGSVERKSAMHET			
Lämnade bidrag		-852	-6 583
Utbetalningar i transfereringsverksamhet		-852	-6 583
Finansiering av transfereringsverksamhet			
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag		852	7 063
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet		852	7 063
Kassaflöde till transfereringsverksamhet		0	480
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		345 203	-45 935
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL			
Likvida medel vid årets början		-13 461	32 474
Minskning (-) av kassa och bank		-228 877	-119 056
Ökning (+) av tillgodohavanden RGK		170 324	-135 777
Ökning (+) av avräkning med statsverket		403 756	208 899
Summa förändring av likvida medel		345 203	-45 935
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT		331 743	-13 461

Tilläggsupplysningar och noter

REDOVISNINGSPRINCIPER

Allmänt

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). Kronofogdens redovisning följer god redovisningssed enligt 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 redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 5 januari eller, om detta är en lördag eller söndag, närmast föregående vardag vid årsskifte. Efter brytdagen har fakturor över 100 000 kr periodiserats¹⁸.

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 20 000 kr för att redovisas som anläggningstillgång. För förbättringsutgifter på annans fastighet ska anskaffningsvärdet uppgå till minst 100 000 kronor förutom för lås och larm där beloppsgränsen är 22 000 kr. 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 1 000 000 kr. För övriga immateriella anläggningstillgångar såsom licenser och rättigheter aktiveras tillgången normalt sett om utgiften överstiger 100 000 kr. Avskrivningar påbörjas från och med den månad 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

Kronofogden inför ett nytt system för mål- och gäldenärshantering, Regina. Systemet driftsätts i etapper som redovisas som separata anläggningstillgångar. Avskrivningstiden för detta system är 10 år. Avvikelsen från huvudregeln om 5 års avskrivningstid beror på att nyttjandeperioden bedöms som minst 10 år med hänsyn till systemets komplexitet och i relation till livslängd på befintligt system som ersätts. Avskrivningstiden kommer att prövas för varje enskild del av ersättningsprogrammet.

¹⁸ Utgiftsposter understigande 100 000 kronor kan periodiseras som kostnad om de är kända och det redovisningsmässigt vore fel att redovisa dem nästa räkenskapsår.

Byte av medelhanteringssystem

Kronofogden har de senaste åren arbetat intensivt för ett utbyte av gamla verksamhetssystem, bland annat det system som används för att hantera utmätta medel och avgifter inom verkställigheten, REX. Det nya systemet som har införts successivt sedan 2011 heter Medea. I Medea har vi anpassat bokföring och redovisningsprinciper så att de följer förordningar och regelverk inom statlig redovisning.

Konsekvensen av de förändrade redovisningsprinciperna i Medea är att jämförelsen med tidigare år försvåras. I notavsnittet har vi under respektive not förklarat förändringen och hur tolkningen av jämförelseåret ska ske. Jämförelsesiffror har inte kunnat justeras då motsvarande uppgifter från REX inte finns. Under 2016 påbörjades migrering av de mål som hanterats i REX och när de migrerats för medelshantering i Medea övergår målens bokföring till hantering enligt de nya redovisningsprinciperna.

Förändrade redovisningsprinciper i sammanfattning:

Fordringar avseende utlägg i exekutiva förrättningar

Kronofogden gör utlägg för gäldenärens räkning exempelvis vid en avhysning. Fakturan bokas som fordran på gäldenären i målet. I vissa fall är ingivaren (sökande) skyldig att betala detta om gäldenären saknar tillgångar. Fordran kvarstår dock på gäldenären tills målet avslutas. I Medea särredovisar vi fordringar på gäldenärer och skulder till ingivare. I REX bokfördes ingivarnas betalning som en reducering av fordran (se not 17 och 28).

Klientmedel

Med klientmedel avser vi de pengar som är inbetalda i målen men som ännu ej har hunnit fördelas. I REX bokförs dessa på konto som tillhör deponerade medel. I Medea bokförs dessa som avräkning indrivna medel och redovisas då som en övrig kortfristig skuld, avräkning indrivna uppbördsmedel (se not 28 och 29).

VÄRDERINGSPRINCIPER

Uppbördsfordringar

Skattefordringar värderas 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. Inför kollektiv värdering har behovet av individuell värdering beaktats.

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 Riksbanken.

NOTER

(tkr om inte annat anges)

	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
Resultaträkningen		
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Ersättningar enligt 4 § Avgiftsförordningen *	98	0
Tjänsteexport **	48	120
Icke statliga medel enligt 6 kap 1 § Kapitalförsörjningsförordningen	202	112
Ersättning från AP-fonden för adm. av uppbörden av fondmedel ***	10 627	10 761
Information ur dataregister	5	322
Kopior av allmän handling	19	14
Reavinst maskiner och inventarier	505	380
Lösöreköpskontrakt	46	32
Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	430	1 507
Summa	11 979	13 248
* Avser intäkter av avgifter för offentlig inköps- och resurssamordning. De är dock bokförda som intäkter av andra ersättningar.		
** Sammanställning tjänsteexport		
Avgiftsintäkter	48	120
Kostnader	-12	-395
Summa (=kapitalförändring tjänsteexport)	37	-274
*** Sammanställning avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras - adm. av ålderspension		
Ersättning från AP-fonden och premiepensionssystemet	10 627	10 761
Kostnader	-9 958	-10 598
Summa	669	163
2 Intäkter av bidrag	4 503	1 524
Intäkter av bidrag har ökat till följd av ekonomisk ersättning för moderna beredskapsjobb 3 866 tkr (0 tkr).		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på lån i Riksgäldskontoret (RGK) *	1 907	1 349
Ränta på räntekonto i RGK **	0	20
Övriga finansiella intäkter	33	57
Summa	1 940	1 426

* Lånet i RGK ger ränteintäkter p g a negativt ränteläge. Ränteintäkterna från RGK har ökat till följd av högre belåning under 2017.

** Behållningen på räntekontot i RGK genererar räntekostnader p g a negativt ränteläge, se not 6.

4 Kostnader för personal

Lönekostnader exkl arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-820 976	-842 284
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)	-31	-123
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-256 032	-261 901
Aktivering av utgifter för egenutveckling *	112 875	140 821
Övriga kostnader för personal	-142 953	-150 672
Summa	-1 107 117	-1 114 160

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

5 Övriga driftkostnader

Reparationer och underhåll	-2 309	-2 359
Realisationsförlust vid avyttring av anläggningstillgångar	-1 077	-65
Offentligrättsliga avgifter, skatter, kundförluster	-15 395	-8 371
Resor, representation, information	-19 500	-27 421
Inköp av varor	-9 104	-10 084
Inköp av tjänster - IT	-382 161	-376 035
- post och porto	-51 506	-50 134
- övriga tjänster	-167 081	-162 411
Aktivering av utgifter för egenutvecklade anläggningstillgångar *	7 941	18 633
Summa	-640 191	-618 247

I de totala driftkostnaderna ingår tjänster utförda av Skatteverket motsvarande 221 568 tkr. Skatteverket levererar tjänster i form av bland annat verksamhetsstöd.

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

6 Finansiella kostnader

Ränta på räntekonto i RGK *	-841	-1 035
Ränta på lån i RGK avseende anläggningstillgångar **	0	-5
Övriga finansiella kostnader	-29	-69
Summa	-870	-1 108

* Behållningen på räntekontot i RGK genererar räntekostnader p g a negativt ränteläge. Räntekostnaderna från RGK har minskat till följd av lägre behållning.

** Lånet i RGK ger ränteintäkter p g a negativt ränteläge, se not 3.

7 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras**Specifikation offentligrättsliga avgifter med bestämt ekonomiskt mål**

Avgifter vid Kronofogdemyndigheten		
Grundavgift, allmänna mål	373 477	400 905
Grundavgift, enskilda mål *	683 203	767 247
Grundavgift, fastighetsärende	483	720
Försäljningsavgift	21 495	20 382
Förberedelseavgift	10 176	11 463
Betalningsföreläggandeavgift	357 040	366 055
Avgift för kallelse på okända borgenärer	281	229
Avgift för dödande av förkommen handling	122	154
Avgift betalningsförmedling skuldsanering	2 829	3
Summa	1 449 107	1 567 158

Värdereglering offentligrättsliga avgifter med bestämt ekonomiskt mål

Intäkter av avgifter som inte disponeras exkl. värdereglering	1 519 994	1 513 333
Värdereglering avgifter m.m.	-70 888	53 826
Summa	1 449 107	1 567 158

Kostnader för den offentligrättsliga avgifts verksamheten med bestämt ekonomiskt mål

	1 641 945	1 632 596
--	------------------	------------------

* Inlödet av nya e-mål ökade med 6 %. Trots denna ökning minskar intäkten av grundavgifter i enskilda mål till följd av en mer realistisk bedömning av befarade kundförluster vilket innebär att vår värdereglering av avgifter har ökat 2017.

8 Skatteintäkter m.m.

Ränteinkomster	-1 927	-1 565
Böter m.m.	120 519	114 525
Övriga inkomster av statens verksamhet	155 237	22 494
Skatt på inkomst	151	66
Skatt på varor och tjänster	114 634	105 941
Periodiserade skatteintäkter m.m.	171 847	214 314
Nedskrivning och konstaterade förluster skatteintäkter m.m. *	-400 157	-275 414
Summa	160 304	180 360

Skatteintäkter som redovisas mot inkomsttitel minskar stadigt på grund av att flera utgående medelsslag ersatts med skattekotot. Redovisade övriga inkomster av statens verksamhet är högre än normalt på grund av ett specifikt ärende där 133 476 tkr intäktsförts.

* Gallrade skattefordringar varierar mellan åren. Den stora ökningen i år innehåller bland annat 156 mkr i gallrade räntor.

9 Lämnade bidrag

Skadestånd till företag och enskilda *	-849	-6 567
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-3	-15
Summa	-852	-6 583

* Jämförelseåret avser 5 867 tkr av beloppet ett enskilt skadeståndsärende.

10 Årets kapitalförändring

Uppbördsverksamhet	-228 310	-61 100
Tjänsteexport	37	-274
Administration av ålderspension	669	163
Transfereringar	0	480
Summa	-227 604	-60 731

Årets kapitalförändring består av överskott avseende administration av ålderspension och tjänsteexport. Kapitalförändringen inom uppbördsverksamheten avser skatter och utgör skillnaden mellan periodiserade intäkter, värdereglering och konstaterade förluster. Trots ökade periodiserade intäkter ger befarade och konstaterade förluster ett underskott i uppbördsverksamheten. Kapitalförändringen inom transfereringsverksamheten för jämförelseåret beror på att lämnade bidrag som periodiserades i bokslutet 2015 finansierats kassamässigt vid utbetalning, från statens budget 2016.

NOTER Balansräkningen (tkr om inte annat anges)	2017-12-31	2016-12-31
11 Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	734 752	577 577
Årets anskaffning	120 859	159 454
Utrangering	-2 613	-2 279
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>852 998</i>	<i>734 752</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-425 751	-373 372
Årets avskrivning	-53 344	-54 658
Årets nedskrivning	0	0
Återföring avskrivning/nedskrivning vid utrangering	1 916	2 279
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-477 179</i>	<i>-425 751</i>
Bokfört värde	375 819	309 002

Balanserade utgifter för utveckling avser egenutveckling av IT-systemstöd. Av det bokförda värdet utgör 132 564 tkr (133 788 tkr) pågående utvecklingsprojekt. Kronofogden har genomfört stora investeringar i it-utveckling då extra medel har satsats på ersättningen av myndighetens stordatorsystem.

Kronofogden inför ett nytt system för mål- och gäldenärshantering, Regina. Systemet driftsätts i etapper som redovisas som separata anläggningstillgångar. Avskrivningstiden för detta system är 10 år. Avvikelsen från huvudregeln om 5 års avskrivningstid beror på att nyttjandeperioden bedöms som minst 10 år med hänsyn till systemets komplexitet och i relation till livslängd på befintligt system som ersätts. Avskrivningstiden kommer att prövas för varje enskild del av ersättningsprogrammet.

12 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	7 907	5 253
Årets anskaffning	0	2 654
Utrangering	0	0
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>7 907</i>	<i>7 907</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-4 938	-3 634
Årets avskrivning	-1 314	-1 304
Årets nedskrivning	0	0
Återföring avskrivning/nedskrivning vid utrangering	0	0
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-6 252</i>	<i>-4 938</i>
Bokfört värde	1 655	2 969
13 Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	24 895	20 779
Årets anskaffning	3 602	4 116
Årets utrangering	-1 041	0
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde *</i>	<i>27 456</i>	<i>24 895</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-17 517	-15 431
Årets avskrivning	-2 168	-2 086
Återföring avskrivning vid utrangering	1 041	0
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-18 644</i>	<i>-17 517</i>
Bokfört värde	8 812	7 378

* I kvarvarande anskaffningsvärde ingår pågående förbättringsutgifter med 162 tkr (1 610 tkr).

14 Maskiner, inventarier, installationer m.m.

Ingående anskaffningsvärde	147 964	142 381
Årets anskaffning	6 336	10 396
Årets utrangering	-8 613	-4 813
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>145 687</i>	<i>147 964</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-97 755	-92 041
Årets avskrivning	-11 104	-10 286
Återföring avskrivning vid utrangering	8 146	4 572
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-100 712</i>	<i>-97 755</i>
Bokfört värde	44 975	50 209

15 Fordringar hos andra myndigheter

Ingående mervärdesskatt	20 897	22 853
Kundfordringar, inomstatliga	1 411	1 421
Avräkning utmäta medel hos Skatteverket *	18 113	48 820
Övriga fordringar hos andra myndigheter	14	118
Summa	40 435	73 212

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

16 Uppbördsfordringar

Fordringar grundavgifter, skatter	5 413 654	5 258 805
Värdereglering	-4 050 794	-3 594 738
Summa	1 362 860	1 664 066

Värderegleringen av uppbördsfordringar ökar till följd av att en översyn lett till justerade procentsatser för schablonvärdering.

17 Övriga kortfristiga fordringar

Fordringar avseende utlägg i exekutiva förrättningar *	42 110	34 401
Övriga fordringar	10	18
Värdereglering	-13 685	-9 968
Summa	28 435	24 451

* Den pågående migreringen av enskilda mål till Medea innebär en förändrad redovisning av de exekutiva utläggerna. Tidigare reducerades Kronofogdens fodran med inbetalningar från ingivare. I Medea redovisas ingivarnas inbetalda medel som en skuld (se not 28) medans fordran kvarstår inom detta avsnitt. Detta innebär en bruttoredovisning av medlen.

18 Periodavgränsningsposter

Förutbetalda kostnader *	31 403	27 508
Upplupna bidrag	1 351	290
Övriga upplupna intäkter	38	0
Summa	32 792	27 797

* 24 931 tkr (24 753 tkr) avser förutbetalda hyror för lokaler. Övriga större fordringar avser service och underhåll för mjukvara, porto och post samt fordonsförsäkringar. **

Upplupna bidrag har ökat till följd av moderna beredskapsjobb.

19 Avräkning med statsverket**Uppbörd**

Ingående balans	-848 849	-1 006 386
Redovisat mot inkomsttitel	-1 837 720	-1 808 619
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	2 234 643	1 966 156
Skulder avseende Uppbörd	-451 926	-848 849

Anslag i räntebärande flöde

Ingående balans	-13 686	-67 604
Redovisat mot anslag	1 918 584	1 906 751
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-1 909 073	-1 866 509
Återbetalning av anslagsmedel	0	13 676
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde *	-4 175	-13 686

Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag

Ingående balans	12 362	14 919
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-2 678	-2 557
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	9 684	12 362

Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto

Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	12 799 788	8 386 574
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-10 565 145	-6 420 418
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-2 234 643	-1 966 156
Övriga fordringar på statens centralkonto	0	0

Summa Avräkning med statsverket **-446 417** **-850 173**

* Skuld avseende anslag i räntebärande flöde är 783 tkr högre än utgående anslagssparande (4 175 tkr - 3 392 tkr) då omdisponerat anslag för trängselskatt regleras 2018.

20 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret **428 275** **242 556**

Tillgodohavande i Riksgäldskontoret har framförallt ökat till följd av deponerade medel avseende skuldsanering 166 749 tkr (125 tkr).

21 Kassa och bank **145 571** **374 447**

Klienters medel som hanteras i systemet REX redovisas som kassa och bank. Posten minskar i takt med att hanteringen går över till Medea, där ännu ej fördelade inbetalningar hanteras i scr-flödet (statens centralkonto). Den andel medel som Medea fördelar som deponerade medel överförs dock till räntebärande konto i Riksgälden (se not 20).

22 Statskapital **246** **246**

Finansiering av konst från Statens konstråd.

23 Balanserad kapitalförändring

Ingående balans (exkl. föregående års kapitalförändring)	430 754	397 647
Föregående års kapitalförändring	-60 731	33 107
Utgående balans	370 023	430 754

Specifikation av balanserad kapitalförändring

- tjänsteexport	-164	110
- administration av ålderspension	487	324
- uppbörd	369 700	430 800
- transfereringar	0	-480
Summa	370 023	430 754

24 Förändring av myndighetskapitalet

	Stats- kapital	Balanserad kapital- förändring, avgiftsbelagd verksamhet	Balanserad kapital- förändring uppbörd	Balanserad kapital- förändring transfereringar	Kapital- förändring enligt resultat- räkningen	Summa
Utgående balans 2016	246	434	430 800	-480	-60 731	370 269
Ingående balans 2017	246	434	430 800	-480	-60 731	370 269
Föregående års kapitalförändring		-111	-61 100	480	60 731	0
Årets kapitalförändring					-227 604	-227 604
Summa årets förändring					-227 604	-227 604
Utgående balans 2017	246	323	369 700	0	-227 604	142 665

25 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

Ingående avsättning	11 122	5 618
Årets pensionskostnad	709	8 914
Årets pensionsutbetalningar	-3 325	-3 409
Utgående avsättning	8 507	11 122

Värdet av pensionsförpliktelserna som fastställts av SPV per 2017-12-31, uppräknat med särskild löneskatt, har ökat med 4 848 tkr jämfört med 2016-12-31. De förmåner myndigheten beviljat, och som inte ingår i SPV:s fastställda värde, står för en minskning motsvarande 7 464 tkr. Jämförelseåret beviljade myndigheten pensionsförmåner i samband med omorganisation.

26 Övriga avsättningar

21 371 19 423

Lokalt omställningsarbete

Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete	19 423	17 620
Årets förändring för lokalt omställningsarbete	1 948	1 802
Utgående avsättning	21 371	19 423

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 användas under det närmast följande räkenskapsåret.

27 Lån i Riksgäldskontoret

Ingående låneskuld	348 760	251 082
Årets upptagna lån	136 917	166 262
Årets amorteringar	-69 091	-68 585
Utgående låneskuld	416 587	348 760

Myndigheten disponerar en låneram på 445 000 tkr. Efter låneupptagningen i december har Kronofogden investerat ytterligare 15 mkr (21 mkr) som ska lånefinansieras.

28 Övriga kortfristiga skulder

Personalens källskatt	19 261	19 901
Avräkning individa uppbördsmedel *	458 335	213 716
Förskott avseende grundavgifter och exekutiva ärenden **	54 586	32 235
Övriga kortfristiga skulder	40 440	269
Summa	572 622	266 121

* Posten visar aktuellt saldo på avräkningskonton avseende ofördelade medel för a-mål och varierar beroende på arbetsbelastning och arbetsdagar i anslutning till årsskiftet. Det ökade saldot i år beror på att volymerna har ökat i Medea där ofördelade medel bokförs som en kortfristig skuld. I det gamla systemet REX bokförs det som klientmedel, se not 29.

** Förskott i exekutiva ärenden hade med tidigare redovisningsprincip reducerat fordringar i exekutiva förrättningar, se not 17. Förskott betalas in av ingivare (sökande) men särredovisas då Kronofogdens fordran på gäldenären kvarstår.

29 Depositioner		
Klientmedel	138 250	353 687
Deponerade medel inom verkställighet och indrivning	262 740	244 942
Deponerade medel inom skuldsanering	164 338	23
Summa	565 328	598 652

Saldot på klientmedel avser inbetalda medel som ännu inte hunnit betalas ut till borgenär (motsvarande). Den pågående migreringen av enskilda mål till Medea innebär att saldot på klientmedel minskar då medlen redovisas annorlunda i Medea.

Deponerade medel inom verkställighet och indrivning avser vid bokslutstidpunkten inbetalda medel (t.ex. försäljningslikvider och utmäta belopp som inväntar besked om lagakraft) och återspeglar inte någon volymminskning eller -ökning i verksamheten. Sedan 1 november 2016 tillhandahåller Kronofogden en betalningsförmedlingstjänst för personer med skuldsanering. Inbetalda medel redovisas som deponerade medel inom skuldsanering.

Av deponerade medel inom verkställighet och indrivning bedöms 144 507 tkr (55%) regleras efter mer än 12 månader. Deponerade medel inom skuldsanering bedöms regleras inom 12 månader.

30 Periodavgränsningsposter		
Semesterlöneskuld och annan löneskuld inkl. sociala avgifter	82 676	88 313
Upplupna kostnader, inomstatliga *	3 247	3 647
Övriga upplupna kostnader, utomstatliga *	20 017	22 188
Summa	105 940	114 148

* De största kostnaderna består i huvudsak av ofakturerad konsulttid om 15 513 tkr.

31 Övriga ansvarsförbindelser

Bristfällig handläggning av ärenden inom Kronofogdens verksamhet kan leda till skadeståndsanspråk och i vissa fall kan ärenden avgöras i domstol. Mer information om detta finns i resultatredovisningen under avsnittet "Redovisning av myndighetsövergripande uppgifter enligt instruktionen och regleringsbrevet" under rubriken Skadestånd och andra anspråk.

	2017-01-01-	2016-01-01-
NOTER Anslagsredovisning (tkr om inte annat anges)	2017-12-31	2016-12-31

Redovisning mot anslag

32 UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg

Modellen för kostnadsberäkning baseras på antalet mål där gäldenärer restförts med enbart trängselskatt. Att utfallet avviker med mer än 10% mot tilldelat anslag beror på att antalet mål med trängselskatt är lägre än estimerat.

33 Anslagsredovisning utgående överföringsbelopp - anslagssparande

Utgående överföringsbelopp (3 392 tkr) är lägre än skulden avseende anslag i räntebärande flöde (4 175 tkr) då omdisponerat anslag för trängselskatt (783 tkr) betalas 2018.

Redovisning mot inkomstitel

34 Avgifter vid Kronofogdemyndigheten

Avgifter vid Kronofogden, redovisat mot inkomstitel	1 449 107	1 567 158
Beräknade avgifter hos Kronofogden enligt regleringsbrev	1 460 000	1 460 000

35 Övriga inkomster

Inkomstitelns utfall innehåller intäkt i ett specifikt ärende till ett värde om 133 476 tkr.	136 507	4 664
--	----------------	--------------

NOTER Finansieringsanalys (tkr)	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
36 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen	-1 932 770	-1 913 441
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	67 930	68 334
Realisationsförluster	1 077	65
Förändring av avsättningar för pensioner	-2 616	5 504
Förändring av avsättningar till engångspremier	0	0
Förändring av avsättningar till kompetensutveckling/-växling	1 948	1 802
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-1 864 431	-1 837 735
37 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	11 979	13 248
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-505	-380
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	11 474	12 869
38 Minskning (-) av kortfristiga skulder	-46 559	-160 829
På grund av en omställning i verksamhetssystem inom verkställighet och indrivning fortsätter klientmedel som redovisas som kortfristig skuld att minska. Dock reduceras detta i år genom att deponerade medel för skuldsanerings betalningsförmedling har ökat med 164 303 tkr.		
39 Förändring av kortfristiga fordringar	298 059	-73 775
Skillnaden av de kortfristiga fordringarnas förändring mot föregående år beror främst på att en stor andel fordringar har värdereglerats.		

Sammanställning väsentliga uppgifter

(mnkr om inte annat anges)

	2017	2016	2015	2014	2013
Låneram i Riksgälden (RGK)					
Beviljad	445	375	330	330	330
Utnyttjad	431	370	262	270	263
- Varav lån i RGK	417	349	251	270	237
- Varav anskaffning av anläggningstillgångar där lån ännu inte har tagits upp	15	21	11	0	26
Beviljad kontokredit hos RGK	150	179	179	178	178
Maximalt utnyttjad kontokredit	0	0	0	0	0
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	0,84	1,03	0,60	0,00	0,04
Ränteintäkter	0,00	0,02	0,00	0,74	1,93
Avgiftsintäkter för egen disposition	12	13	21	22	22
Beräknat belopp i regleringsbrevet	11	11	12	9	10
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Avgifter vid Kronofogden	1 449	1 567	1 438	1 501	1 711
Beräknat belopp i regleringsbrevet	1 460	1 460	1 460	1 385	1 209
Anslagskredit					
Beviljad anslagskredit	57	74	54	54	53
Utnyttjad anslagskredit	0	0	0	0	0
Anslagssparande	3	14	68	49	16
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter	1 997	2 077	2 034	2 058	2 063
Medeltalet anställda	2 318	2 395	2 329	2 358	2 261
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)	933	888	842	832	846
Årets kapitalförändring (tkr)	-227 604	-60 731	33 107	112 971	39 427
Balanserad kapitalförändring (tkr)	370 023	430 754	397 647	284 676	245 250

SJUKFRÅNVARO

	2017	2016	2015
Sjukfrånvaro i procent			
Totalt	5,8	5,4	5,2
Andel av total sjukfrånvaro som avser långtidssjuka	61,2	58,5	52,6
Kvinnor	6,8	6,6	6,4
Män	3,8	2,9	2,7
<=29 år	4,3	3,7	3,9
30-49 år	5,5	5,4	5,3
>=50 år	6,6	5,8	5,4

Ersättningar till Kronofogdens insynsråd

Vi redogör nedan för utbetalning av skattepliktiga ersättningar och andra förmåner till ledamöter och ledande befattningshavare under 2017. Vidare redovisas eventuella uppdrag som styrelse- eller rådsledamöter i andra statliga myndigheter, samt uppdrag som styrelseledamöter i aktieföretag enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.

Kronofogdens insynsråd	Lön/arvode (kr)	Ledamot i andra styrelser etc.
Christina Gellerbrant Hagberg, rikskronofogde <i>Förmån</i>	1 433 748 90	Arbetsgivarverkets styrelse Tullverkets insynsråd
Hans Andersson	Ingen ersättning	Rekonstruktör- & Konkursförvaltarkollegiet i Sverige (REKON) AB Advokatbyrån Kaiding AB Hans Ture Andersson Holding AB Gnidiak AB
Cecilia Tisell	Ingen ersättning	Livsmedelsverkets insynsråd
Caroline Szyber	Ingen ersättning	Inspektionen för strategiska produkters vapenexportkontrollråd Domstolsverkets insynsråd Boverkets insynsråd
Claes Månsson	Ingen ersättning	Advokat Claes Månsson AB Svensk Inkasso Medlemservice AB
Eva Alendal	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Jan-Olov Öhrn	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Lars-Åke Brattlund	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Marie Magnusson	1 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Magdalena Hägg Bergvall	1 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Rasmus Ling	1 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Åke Svensson	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Ledande befattningshavare		
Cecilia Hegethorn Mogensen, biträdande rikskronofogde (fr.o.m 2016-04-01) <i>Förmån</i>	993 157 11 565	Inga övriga styrelseuppdrag

INTERN STYRNING OCH KONTROLL

Kronofogdens process för intern styrning och kontroll omfattar de förutsättningar som bidrar till och säkerställer verksamhetens förmåga att uppfylla sina mål och följa förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. De viktigaste förutsättningarna är ekonomi, säkerhet, informationssäkerhet, arbetsmiljö och hälsa, kompetensförsörjning, utveckling med och utan inslag av it, miljö och jämställdhet, samt lokalförsörjning.

Under 2017 har Kronofogden haft problem inom medelshantering (se även redovisningen av brist nedan). Medelshanteringen hanterar dels de pengar som genom verkställigheten kommer in till myndigheten och dels de pengar som sedan betalas ut. Problemen har lett till negativa konsekvenser för våra kunder vilket återspeglats i att antalet klagomål till Justitieombudsmannen ökat 2017. Även Riksrevisionen har noterat brister i samband med granskningen av vår delårsrapport.

Justitieombudsmannen har särskilt under första halvåret 2017 tagit emot ett stort antal anmälningar med klagomål mot Kronofogden. Majoriteten av anmälningarna rörde långa väntetider inom medelshanteringen.

I samband med Riksrevisionens granskning av Kronofogdens delårsrapport noterades ett antal brister avseende rutiner och kontroller av redovisning av medelshantering och uppbörd. Iakttagelserna gällde:

- Bristande förmåga att redogöra för hur redovisningssystemet är uppbyggt.
- Brister i avstämningsrutiner samt otydlighet i ansvar för korrekt redovisning.
- Värdering av fordringar.

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

- Den löpande och systematiska uppföljningen inklusive hanteringen av verksamhetsrisker.
- Avdelningsdirektörernas bedömningar av den interna styrningen och kontrollen inom respektive avdelning och process.
- Iakttagelser av Riksrevisionen och Justitieombudsmannen.

Myndigheten har identifierat ett antal förbättringsområden och en brist i den interna styrningen och kontrollen. Dessa redovisas nedan.

Förbättringsområden

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

Kompetensförsörjning

För att säkra kompetensen nu och i framtiden behöver Kronofogden en mer systematisk och enhetlig process för att bättre kunna förutse framtida kompetensbehov och påbörja en omställning i god tid. I detta ingår också att inventera nyckelkompetenser och säkerställa att det sker en kontinuerlig kompetensöverföring, så att sårbarheten minskar. Idag är vi inom vissa områden beroende av enskilda medarbetares kompetens vilket är riskfyllt. Under 2017 infördes en ny kompetensförsörjningsprocess inom myndigheten för att möta ovanstående behov. Syftet är dels att få ett mer kvalitetssäkrat underlag för planering av rekrytering och kompetensutvecklingsinsatser 2018, dels att ta fram aktiviteter för att stödja den strategiska kompetensförsörjningen på några års sikt.

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Under hösten 2017 har en kartläggning av Kronofogdens process för systematiskt arbetsmiljöarbete gjorts. Resultatet av denna kartläggning visar att det finns ett antal områden där det behöver vidtas åtgärder för att vi ska uppfylla relevanta lagar och regler. En aktivitetsplan är framtagen och beslutad. Prioriterade åtgärdsområden är bland annat en uppdatering av våra arbetsmiljöfördelningar, en fortsatt implementering av föreskriften om organisatorisk och social arbetsmiljö, ett arbete för att säkra chefers och skyddsombuds kompetens inom arbetsmiljöområdet, samt en förbättring av vår incidentrapportering.

Förmåga att utveckla verksamheten med respektive utan stöd av it

För att kunna möta de förväntningar som uppdragsgivaren, kunder och medarbetare ställer på en modern myndighet behöver vi utveckla myndighetens förmåga att bedriva förbättringsarbete. Verksamhetsutveckling med och utan stöd av it är därför ett prioriterat förbättringsområde för att säkerställa att den utveckling vi investerar i leder till förväntade effekter.

Analysen visar att ett flertal av myndighetens utvecklingsprojekt med inslag av it försenas och fördras, kravbilderna avgränsas för eller är inte uppfylld vid leverans samtidigt som det finns en hög grad av konsultberoende. Prognostisering och estimering av tid, omfattning och kostnader är svårt i komplexa projekt och program, men konsekvenserna för verksamheten blir försenat eller uteblivet it-stöd.

Under 2017 har ett antal åtgärder därför vidtagits för att stärka myndighetens förmåga att bedriva förbättringsarbete. En ny organisation har etablerats med en utvecklingsavdelning ledd av en utvecklingsdirektör med uppdrag att hålla samman utvecklingsarbetet. En utvecklingsplan med därtill kopplad portföljstyrning har tagits fram. Myndigheten har påbörjat en etablering av arbetet med ständiga förbättringar. Ett gemensamt, tvärfunktionellt arbetssätt mellan verksamheten och it har utretts och testats med syfte att rullas ut på bredare front under 2018.

Värdering av fordringar

Värdering av fordringar påverkar hur myndigheten redovisar uppbördsfordringar, kundfordringar och övriga fordringar i balansräkningen. Myndigheten reserverar bokföringsmässigt för fordringar som anses osäkra. Grundprincipen är att fordringar ska värderas individuellt. Kronofogden har till största delen använt modeller där dessa fordringar värderas kollektivt baserat på betalningshistorik. Vissa av dessa modeller har en bristfällig dokumentation av logik och underliggande beräkningar.

Kronofogden har i årsbokslutet dokumenterat de befintliga modellerna för värdering och de principer de bygger på för att säkerställa en rättvisande redovisning. Vi kommer att se över behovet av individuell värdering och de möjligheter vi har för att kunna identifiera sådana fordringar i våra verksamhetssystem. Under 2018 kommer modellerna för värdering av fordringar att fortsätta utvecklas.

Exekutiva fordringar

I myndighetens hantering av exekutiva fordringar finns behov av förbättringar. Exekutiva fordringar uppstår till exempel när Kronofogden genomför en avhysning av en lokal och det finns lösa inventarier kvar. Det uppstår då kostnader för att flytta och magasinera inventarier. Kronofogden betalar dessa kostnader till leverantören. Kostnaden ska sedan bokföras som en fordran på gäldenären vilket inte alltid sker på ett bokföringsmässigt korrekt sätt. Kronofogden har uppmärksammat problemet under hösten och identifierat att det behövs förtydliganden i beslut och anvisningar angående hantering och bokföring av dessa utlägg.

Informationssäkerhet och personuppgiftsskydd

Kronofogden hanterar för enskilda känslig information och jobbar därför aktivt med informationssäkerhet genom ett systematiskt och riskbaserat arbete enligt vårt ledningssystem för informationssäkerhet (LIS).

Vi ser områden inom styrning och ledning av informationssäkerhet som behöver utvecklas för att minimera risker i informationshanteringen.

Genom vår nära samverkan med Skatteverket som hanterar stora delar av Kronofogdens informationsmiljö, påverkas vi av de brister inom informations- och it-säkerhet som Skatteverket har identifierat enligt nedan:

- Brister i styrningen och kontrollen av området (informationssäkerhet).
- Implementeringen av riktlinjen ”Säker it” (styrning av it-säkerhet) har gått för långsamt.
- Avsaknad av en ansvarig it-säkerhetsfunktion och it-säkerhetschef. Åtgärder har nu vidtagits men de är inte tillräckliga.
- Fördröjningar i att säkerställa ett systematiskt, strukturerat och kontinuerligt arbete för att upprätthålla ändamålsenliga processer som lever upp till externa krav på informationshantering. Detta gäller såväl löpande förvaltning och drift av verksamhetssystem som kontinuitetshandling vid eventuella incidenter eller oförutsedda störningar.
- Brister i hantering av behörigheter och då inom behörighetsstrukturen.

Kronofogden arbetar därför med att förtydliga och säkerställa vår kravställning mot Skatteverket i en förstärkt samverkan som kommer att intensifieras under 2018.

Kronofogden har även identifierat vissa egna förbättringsbehov inom informationssäkerheten och påbörjade ett arbete under 2017 för att utveckla ledningssystemet för säkerhet. Vissa brister i dataskyddsarbetet har identifierats och ett arbete har påbörjats med att säkerställa att dataskyddsperspektivet är integrerat i utvecklingsarbetet. En översyn sker också av system och organisation i syfte att säkerställa god behörighetsstruktur och effektiv kontroll.

Brister

Ekonomisk redovisning inom medelshantering

Kronofogdens har haft problem med sin medelshantering. Problemen har lett till dröjsmål innan inbetalda medel registrerats och det har förekommit att inbetalda medel registrerats på fel gäldenär – skulder har funnits kvar i indrivnings- och utsköningsdatabasen trots att de har betalats av gäldenären.

Detta innebär risker för negativa konsekvenser för Kronofogdens kunder som kan leda till:

- Felaktiga betalningsanmärkningar hos kreditupplysningsföretagen.
- Att utmätning sker trots att gäldenären saknar skulder hos Kronofogden.
- Pengar utbetalas sent till den som har rätt till dem.

Sedan hösten 2016 har Kronofogden inte hunnit registrera ett stort antal av de inbetalningar som hanteras manuellt i tid. Flertalet betalningar har registrerats i tid men under våren 2017 var registreringen av vissa inbetalningar för en viss dag inte helt avslutad förrän efter en till två månader. Väntetiderna ledde till anmälningar till Justitieombudsmannen (JO) som kritiserat Kronofogdens hantering av ärenden.

Riksrevisionens har också vid sin granskning av myndigheten noterat ett antal brister avseende rutiner och kontroller gällande redovisning av medelshantering och uppbörd. Riksrevisionen konstaterar att myndigheten har bristande förmåga att redogöra för hur redovisningssystemet är uppbyggt avseende medelshantering och dess tillhörande poster. Vidare konstaterar

Riksrevisionen att det fanns brister i avstämningsrutiner och otydlighet i ansvar för korrekt redovisning.

Kronofogden konstaterar att myndigheten underskattat konsekvenserna av bytet av verksamhetssystem inom medelshanteringen. Vi har inte heller arbetat med att säkerställa fungerande arbetsrutiner eller kompetensförsörjningen inom medelshanteringen på ett tillräckligt prioriterat och strukturerat sätt. Det har funnits brister i kunskap om redovisning och uppbörd och problemen har kunnat kvarstå under allt för lång tid på grund av otydlig ansvarsfördelning och roller mellan ekonomiavdelningen och produktionsavdelningen.

En styrgrupp för arbetet att komma till rätta med problemen bildades under våren 2017. Myndighetens ledning har lett arbetet och löpande följt utvecklingen vad gäller åtgärder men också väntetider för kunder.

I verksamheten och inför arbetet med bokslut och upprättandet av årsredovisningen har Kronofogden genomfört ett antal åtgärder för att säkerställa en korrekt redovisning för att kompensera för de ovan beskrivna bristerna:

- Verksamheten inom medelshanteringen har tillförts resurser motsvarande ca 30 medarbetare.
- Ytterligare redovisningsresurser har tillförts både ekonomiavdelningen och medelshanteringen.
- Systemdokumentation med bland annat bokföringslösning och ekonomimanual (handledningsbok) har insamlats och uppdaterats.
- Roller och ansvar för ekonomiavdelningen och medelshantering har tydliggjorts.
- För att säkerställa en korrekt redovisning har avstämningsrutiner och rapportbehov identifierats och uppdaterats.

De åtgärder som satts in har begränsat riskerna inom medelshanteringen men ytterligare insatser i form av implementering och utbildning krävs för att uppnå en långsiktig betryggande intern styrning och kontroll under 2018. Exempel på åtgärder som återstår att genomföra är:

- Fortsatt utveckling av gränssnitt, roller och ansvar.
- Identifiering av nyckelkontroller i processen.
- Process- och värdeflödeskartläggning.
- Utveckling av enhetliga arbetssätt.
- Utbildning och kompetensförstärkning.

UNDERSKRIFT OCH BEDÖMNING AV DEN INTERNA STYRNINGEN OCH KONTROLLEN

I enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag överlämnar Kronofogdemyndigheten årsredovisningen för budgetåret 2017.

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

Jag bedömer att brister avseende den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten föreligger på följande punkt:

- ekonomisk redovisning inom medelshantering.

Sundbyberg, 20 februari 2018

Christina Gellerbrant Hagberg
Rikskronofogde