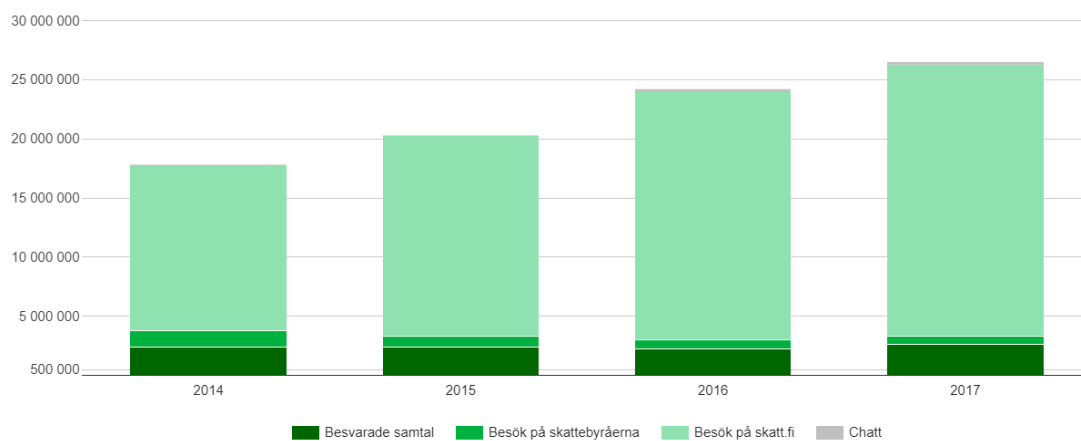


SKATT.FI ÄR VÅR ÖVERLÄGSET MEST POPULÄRA TJÄNST

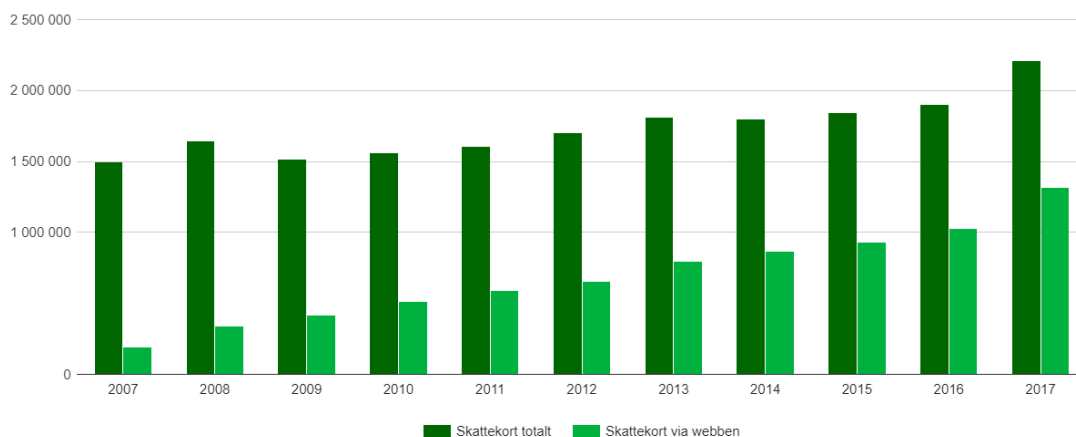
KUNDERNAS SERVICEKANALER

Antalet kunder som anlidade Skatteförvaltningens e-tjänster ökade ytterligare under 2017. Besöken på skatt.fi har ökat, och till exempel via chatten avgjorde vi över 270 000 skattefrågor (året innan 213 000). Chatten lanserades i april 2015.



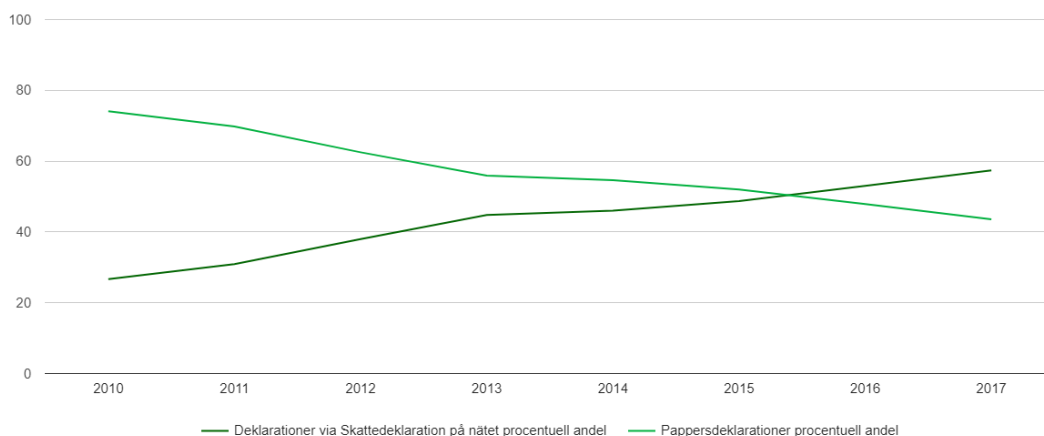
ANTAL ÄNDRINGSSKATTEKORT

Driftsgraden för tjänsten Skattekort på nätet var 59,5 % av alla skattekortsändringar. Via tjänsten beställdes 1 316 000 skattekort (1 028 000 st. 2016)



PROCENTUELL ANDEL RETURNERADE FÖRHANDSIFYLDA SKATTEDEKLARATIONER 2010-2017

Ca 1 460 000 privatkunder ändrade förhandsifyllda skattedeclarationer. Av dem använde ca 840 000 dvs. 57 % Skattekort på nätet, vilket var 4 procentenheter mer än 2016.



(av dem som ändrat sin deklARATION)

SOCIALA MEDIER

När det gäller sociala medier ökade besöken på Facebook och LinkedIn mest. Detta berodde på en bättre synlighet, fler klickande på länkar och ett ökat antal reaktioner på varumärket.

Jämfört med dem ökade besöken på Twitter måttligt. Instagram har en stor tillväxtpotential, men den har ännu inte hittat sin roll vid sidan av de andra kanalerna.

