



5. juni 2015
J. nr. 14-3930874
Plannr. 114-430

Intern Revision

Rapport 2014

Inddrivelse

Forældelse af fordringer

Modtager

Departementschef Jens Brøchner

Kopi

Direktør Jesper Rønnow Simonsen

Direktør Jens Sørensen

Kontorchef Helle Hemmingsen

- ✓ **Revision**
- ✓ **Rådgivning**
- ✓ **Rapportering**

Forord

Intern Revision (IR) har, jævnfør orienteringsbrev af 21. august 2014, revideret "Forældelse af fordringer". Den udførte revision er en del af den samlede revision for 2014.

Rapporten indeholder en samlet konklusion omfattende det reviderede område. I konklusionsafsnittet redegør vi for de observationer, som konklusionen i det væsentligste er baseret på. Konklusionsafsnittet indeholder Intern Revisions bedømmelse af det reviderede område samt en beskrivelse af grundlaget for bedømmelsen. Det vil derfor almindeligvis være tilstrækkeligt at læse selve rapporten. Hvis der ønskes uddybning og detaljering, henvises til bilagene.

Rapportens bilag 1 indeholder en systematisk fremstilling af de observationer, som den udførte revision har givet anledning til. Bilaget indeholder tillige en vurdering af de tilknyttede risici samt Intern Revisions forslag til anbefalinger, der kan formindske de vurderede risici. Med udgangspunkt i risikovurderingerne har SKAT udarbejdet handleplaner med henblik på at formindske de vurderede risici. Intern Revisions anbefalinger har været anvendt som inspiration ved udarbejdelse af handleplaner. Vi vil løbende vurdere implementeringen af SKATs handleplaner.

Rapportens bilag 2 indeholder en uddybning af observationer samt en sammenfatning.

Rapportens bilag 3 indeholder en beskrivelse af de prioriteringer, der er anvendt ved klassifikationen af de enkelte observationer. Bilaget indeholder herudover en beskrivelse af koblingen mellem observationernes prioriteringer og den samlede overordnede konklusion.

Rapporten har været fremsendt i udkast til den reviderede enhed med henblik på at sikre, at Intern Revision og den reviderede enhed har en ensartet opfattelse af de observerede forhold. SKAT har efterfølgende udarbejdet handleplaner.

Silkeborg, den 5. juni 2015



Kurt Wagner
Revisionschef



Tove Dubgård
Revisor

1. Formål

Revisionens formål er at undersøge, om der i SKAT er etableret forretningsgange og interne kontroller, der sikrer den fornødne kvalitet i datagrundlaget for håndtering af forældelsesspørgsmål og om forældelsesspørgsmål håndteres i overensstemmelse med forældelseslovgivningen.

2. Omfang

Revisionen har alene omfattet krav overgivet til inddrivelse, hvor SKAT er fordringshaver. Det drejer sig om krav, der er oversendt/konverteret fra følgende systemer: SAP, Kobra og DMO (D/R).

Revisionen er gennemført ved interviews med udvalgte ledere og medarbejdere fra bl.a. Inddrivelse, analyse, planlægning og styring samt interviews med leder og medarbejdere fra Sec.38 – Regnskab.

Vi har efterfølgende foretaget en stikprøvevis gennemgang af konverterede krav fra ovennævnte systemer. Den stikprøvevise gennemgang af sager, der oprindeligt var registreret i SAP, DMO og Kobra omfatter hhv. 10, 10 og 5 stk.

Resultatet af stikprøvegennemgangen er den 10. november 2014 sendt til Inddrivelse, analyse, planlægning og styring med henblik på en gennemgang af vore konklusioner. Resultatet heraf er indarbejdet i bilag 2.

Herudover har vi foretaget en stikprøvevis gennemgang af de sager, der har været omfattet af den interne kvalitetssikring i enhederne Erhvervsrestancer, Personrestancer og Fogeder.

Revisionen har tillige omfattet en vurdering af Den juridiske Vejledning, afsnit A.A.9 "Forældelse af fordringer" og afsnit A.A.12 "Henstand". Herudover har vi foretaget en vurdering af den interne vejledning "Forældelseshåndtering" af 10. september 2014.

Revisionen er gennemført i perioden august til november 2014 af Tove Dubgård og Ruth Tønning.

3. Konklusion

Processen vedrørende "Forældelse af fordringer" vurderes som værende ikke tilfredsstillende. Den gennemførte forældelseshåndtering har i væsentligt omfang været fejlbehæftet. Af en bruttobeholdning på ca. 20 mio. konverterede fordringer

har SKAT foretaget en manuel gennemgang af ca. 2 mio. fordringer. Intern Revision har konstateret, at der trods den manuelle gennemgang, fortsat er mange fejl. Denne konklusion baserer vi på følgende forhold:

- I mange sager er der indsat ukorrekt forældelsesdato i forbindelse med afbrydelse af forældelsen, eksempelvis ved udlæg, lønindeholdelser, betalingsaftaler, henstand mv.
- I andre sager er der indsat forældelsesdato på et forkert grundlag, f.eks. hvor sagsbehandler fejlagtigt har vurderet en handling som forældelsesafbrydende (henstand).
- I flere tilfælde anvendes forfaldsdato i stedet for sidste rettidige betalingsdato ved beregning af forældelsesdatoen. Dette bevirker, at forældelsesdatoen falder for tidligt.
- Vi har ved revisionen konstateret, at inddrivelsesrenter i flere tilfælde er registreret med op til 6 års forældelse i stedet for 3 år. SKAT har oplyst, at der er tale om en kendt defect, der har høj prioritet i forhold til løsning.
- Dagbøder efter skattekontrolloven er oversendt fra SAP til EFI med 10 års forældelse, uagtet at disse er omfattet af forældelseslovens almindelige regelsæt og hovedreglen med 3 års forældelse.
- Hvis der er afsagt dom i en sag medfører dette en forældelsesfrist på 10 år. Sådanne sager er oversendt fra SAP til EFI med den forældelsesfrist, der normalt knytter sig til fordringens art, typisk 3 års forældelse. Det har den virkning, at når der foretages en forældelsesafbrydende handling, ændres forældelsesfristen kun med 3 år og ikke med 10 år.

Den interne kvalitetssikring omfatter som udgangspunkt 1 % af de forældelseshåndterede sager, men den reelle kvalitetssikring udgør, efter SKATs oplysninger, flere sager.

Ved konverteringen af data fra de ophørende systemer har SKAT gennemført en kvalitetssikring af de konverterede data. Det har imidlertid vist sig ved den løbende forældelsesafbrydelse i 2014, at 5,4 % af fordringerne allerede var forældede på det tidspunkt, hvor forældelsehåndteringen blev iværksat. Ovenstående forhold giver anledning til følgende overvejelser:

- Den gennemførte kvalitetskontrol af konverterede data har øjensynligt ikke identificeret samtlige fejl, når der ved den løbende forældelsesafbrydelse blev identificeret fejl svarende til 5,4 % af de fordringer, der er forældelsehåndteret i 2014
- Der er ikke belæg for at konkludere, at kun fordringer, der skulle forældelsesafbrydes i 2014 er behæftet med fejl.

Intern Revision vurderer, at der – trods en ihærdig indsats med forældelsehåndtering - fortsat er fejl i datagrundlaget, og at det er tvivlsomt, om SKAT kan afværge, at yderligere krav utilsigtet forælder.

Vores konklusion baserer sig på de observationer og anbefalinger, der fremgår af bilag 1. Bilag 2 indeholder en oversigt over og sammenfatning af observationer mv.

Intern Revision har udarbejdet anbefalinger til styrkelse af de reviderede områder. Anbefalingerne fremgår af bilag 1.

Vi har prioriteret de observerede forhold således:

Revisionsemne	Prioritet 1 <i>Kritisk for forretningen</i>	Prioritet 2 <i>Væsentlig for forretningen</i>	Prioritet 3 <i>Mindre betydning for forretningen</i>	I alt
Datagrundlaget i EFI	1			1
Forældelsehåndteringen	1			1
Intern kvalitetssikring		1		1
Vejledninger		1		1
I alt	2	2	0	4

Prioriteringerne skal ses i forhold til det reviderede område og er nærmere defineret i bilag 3.

Vi har modtaget handleplaner fra det/de reviderede direktørområde/direktørområder. Det er vores vurdering, at implementeringen af de udarbejdede handleplaner vil medvirke til en reduktion af de vurderede risici.

Bilag 1: Observationer, risici og anbefalinger

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
1	Datagrundlaget i EFI		
1.1 2014 P1	<p>Ved/efter konverteringen til EFI er der ikke i alle tilfælde registreret korrekte forældelsesdatoer.</p> <p>I forbindelse med forældelsesafbrydende handlinger sker der fejl ved indsættelse af forældelsesdato på fordringerne.</p> <p>Der foretages også registrering af forældelsesdatoer på et forkert grundlag, idet sagsbehandler fejlagtigt har vurderet en handling som forældelsesafbrydende, f.eks. henstand.</p> <p>Der er ikke i alle tilfælde overensstemmelse mellem forfaldsdato/sidste rettidige betalingsdato i SAP og i EFI. Dermed kan der være tvivl om, hvorvidt den forældelsesdato, som er registreret i EFI, er korrekt.</p> <p>I flere tilfælde anvendes forfaldsdatoen i stedet for sidste rettidige betalingsdato ved beregning</p>	<p>IR vurderer, at der er høj risiko for, at det datagrundlag vedrørende forældelsesdatoer, som foreligger efter konverteringen til EFI, er ufuldstændigt og fejlbehæftet.</p> <p>Intern Revision vurderer, at der er risiko for, at der også er fejl i en stor del af de resterende poster i EFI.</p> <p>Hvis forældelsesdatoen er sat for tidligt, er der risiko for, at kravet bliver afskrevet før tid.</p> <p>Hvis forældelsesdatoen er sat for langt ud i fremtiden, er der risiko for, at der sker inddrivelse på ikke retskraftige krav. Samtidig er der risiko for utilsigtet forældelse.</p> <p>Intern Revision ser en risiko for, at skattekontrollovsbøder generelt er konverteret med 10 års forældelse,</p>	<p>Intern Revision vil, set i lyset af de mange fejl, anbefale, at SKAT iværksætter en analyse af den fordringsmasse, der ikke behandles ved den løbende forældelsehåndtering.</p>

	<p>af forældelsesdatoen. Dermed ligger forældelsesdatoen for tidligt.</p> <p>Vi har ved revisionen konstateret, at inddrivelsesrenter i flere tilfælde står registreret med op til 6 års forældelse i stedet for 3 år.</p> <p>Det har ikke i alle sager været muligt at vurdere, om den angivne forældelsesdato er korrekt.</p> <p>Dagbøder efter skattekontrolloven er oversendt fra SAP til EFI med 10 års forældelse, uagtet at disse er omfattet af forældelseslovens almindelige regelsæt og hovedreglen om 3 års forældelse.</p> <p>Krav med dom medfører 10 års forældelsesfrist. Vi har konstateret, at sådanne sager er oversendt fra SAP til EFI med den forældelsesfrist, der normalt knytter sig til fordringens art, typisk 3 års forældelse. Det har den virkning, at når der foretages en forældelsesafbrydende handling, ændrer EFI den registrerede forældelsesfrist med kun 3 år og ikke med 10 år.</p> <p>Intern Revisions stikprøvegennemgang understøtter i øvrigt de resultater, der forekommer ved SKATS egen kvalitetssikring.</p>	<p>idet de i SAP står registreret som bøder.</p> <p>Da SAP ikke kan håndtere forældelsesfrister, ser IR en risiko for, at sager, hvori der er afsagt dom, generelt er konverteret med for kort forældelsesfrist. Hertil kommer risikoen for, at skyldner bebyrdes med unødvendige inddrivelseskridt med henblik på forældelsesafbrydelse</p>	
--	--	--	--

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<p>Ved konverteringen af data fra de ophørende systemer har SKAT gennemført en kvalitets-sikring af de konverterede data. Det har imidlertid vist sig ved den løbende forældelsesaf-brydelse i 2014, at 5,4 % af de konverterede fordringer var forældede på det tidspunkt, hvor forældeshåndteringen blev iværksat. Den gennemførte kvalitetskontrol af konverterede data har ikke afdækket samtlige fejl og mang-ler.</p>		
	<p>Handleplan fra: Preben Bialas, Inddrivelses- og betalingsprocesser og Helle Hemmingsen, Analyse, planlægning og styring.</p> <p>Handleplan afventer resultatet af Analyse fra Accenture og kammeradvokat, herunder udarbejdelse af stratificeret, statistisk signifikant stik-prøve.</p> <p>Det igangsatte arbejde med manuel gennemgang af udvalgte risikogrupper fortsætter, herunder sagsomkostninger og politibøder. Der forventes delvis afklaring omkring 31.10.2015.</p>		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
2	Forældelseshåndtering efter konvertering		
2.1 2014 P2	<p>På konverteringstidspunktet blev der konverteret ca. 20 mio. poster til EFI. Efter en maskinel gennemgang af disse var der mange poster, der skulle omfattes af en manuel forældelseshåndtering.</p> <p>SKAT iværksatte forældelseshåndtering både vedrørende den løbende forældelse i 2014, ca. 1,2 mio. poster og vedrørende oprydning efter konverteringen, ca. 891.000 poster. Af de 891.000 poster udestår der stadig en rest på ca. 439.000 poster, hvor der også er risiko for tab.</p> <p>80 % af ressourcerne i Inddrivelsen har deltaget i opgaven.</p> <p>Gennemgangen har allerede ved revisionens afslutning medført, at der er konstateret 214.357 forældede poster med et samlet beløb på 844.570.188 kr. SKAT har oplyst, at den</p>	<p>Med udgangspunkt i de konstaterede fejl ved den løbende forældelsesafbrydelse i 2014 er det Intern Revisions vurdering, at der er en væsentlig forøget risiko for, at fordringer, der skal omfattes af den løbende forældelsesafbrydelse fra 1. januar 2015 og fremover tillige er fejlbehæftede.</p>	<p>Intern Revision anbefaler, at der bliver foretaget systematiske stikprøver af hele populationen i EFI. Den interne kvalitetssikring bør således ikke alene omfatte den løbende forældelseshåndtering, men også den resterende population i EFI.</p>

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<p>endelige efterpostering vedrørende forældede poster er væsentlig større.</p> <p>Hertil kommer afskrivninger efter INDOG § 16 med 29.024.120 kr. fordelt på 14.810 poster.</p> <p>Intern Revision vurderer, at der givetvis også er tab i de sager, der er registreret under "Sag OK" mv., jf. bilag 2.</p> <p>Den interne kvalitetssikring af den løbende forældeshåndtering viser, at der er fejl i 5,4 % af de gennemgåede fordringer.</p> <p>SKAT oplyser, at der også i 2015 er risiko for, at der vil være krav, som man ikke kan nå at forældelsesafbryde, fordi EFI ikke er i fuld drift.</p>		
	<p>Handleplan fra: Preben Bialas, Inddrivelses- og betalingsprocesser og Helle Hemmingsen, Analyse, planlægning og styring.</p> <p>Handleplan afventer resultatet af Analyse fra Accenture og kammeradvokat, herunder udarbejdelse af stratificeret, statistisk signifikant stikprøve.</p> <p>Det igangsatte arbejde med manuel gennemgang af udvalgte risikogrupper fortsætter, herunder sagsomkostninger og politibøder. Der forventes delvis afklaring omkring 31.10.2015.</p>		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
3	Intern kvalitetssikring		
3.1 2014 P3	<p>Intern Revision har konstateret, at der løbende foretages intern kvalitetssikring. Intervallerne er ændret fra kvartalsvise kontroller til månedsvise kontroller og senest til ugentlige kontroller med afrapportering til Produktionsgruppen.</p> <p>Der skal foretages kvalitetssikring af 1 % af de forældelsehåndterede sager. Kvalitetssikringen foretages både i enhederne Person- og Erhvervsrestancer samt Fogeder.</p> <p>IR vurderer, at kvalitetssikringen er tilfredsstillende.</p> <p>Ved kvalitetssikringen bliver der konstateret mange sagsbehandlerfejl. Der er ikke alene tale om notefejl, men også fejl ved beregning af korrekt forældelsesdato.</p> <p>SKAT oplyser, at der foretages løbende opfølgning i de enkelte afdelinger. Herudover af-</p>	<p>Der er risiko for, at de samme fejl gentager sig uge for uge. Vi har ikke, af rapporteringerne, kunnet vurdere, om der bliver iværksat tilstrækkelige tiltag for at rette op på fejlene.</p> <p>Intern Revision er ikke vidende om metode mv., der er anvendt ved den stikprøvetagning, der ligger til grund for kvalitetssikringen. Umiddelbart er det således ikke muligt at vurdere, hvorvidt stikprøveresultaterne er repræsentative for hele populationen og dermed tage stilling til, om resultatet er kritisk for inddrivelsesprocessen.</p> <p>Hvis det eksempelvis forudsættes, at den løbende kvalitetssikring gennemføres med udgangspunkt i repræsentative stikprøver, er der en væsentlig forøget risiko for, at den resterende del af de behandlede sager (godt og vel 99 %) tilfældigt er fejlbehæftede.</p>	<p>Intern Revision anbefaler, at der holdes fokus på den interne risikostyring.</p> <p>Intern Revision anbefaler, at omfanget af den løbende kvalitetssikring vurderes, jf. i øvrigt anbefalingen under punkt 2. Der bør samtidig foretages en vurdering af, hvorvidt den løbende kvalitetssikring hviler på et repræsentativt grundlag.</p>

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<p>rapporteres der løbende til Produktionsgruppen, og på baggrund heraf iværksættes forskellige tiltag.</p> <p>Til trods for de mange tiltag, er der ingen nedgang at spore i fejlprocenterne.</p>		
	<p>Handleplan fra:</p> <p>Jens Perch Nielsen, Betaling og Inddrivelse.</p> <p>Handleplan afventer resultatet af analyse fra Accenture og Kammeradvokaten, herunder udarbejdelse af stratificeret, statistisk signifikant stikprøve.</p> <p>Arbejdet i Koordinationsgruppen om intern kvalitetssikring fortsætter, herunder vurdering af resultatet af ovenstående. Koordinationsgruppen arbejder bl.a. med et forslag til den fremtidige proces for godkendelse af manuel afskrivning med indbygget intern kvalitetssikring (procesrettet kvalitetssikring). Der forventes delvis afklaring omkring 31.10.2015.</p>		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
4	Intern Vejledning - Forældeshåndtering af 10. september 2014		
4.1 2014 P2	<p>Intern Revision har gennemgået vejledningen "Forældeshåndtering af 10. september 2014" og sammenholdt denne med Juridisk Vejledning samt lovgivningen på området.</p> <p>Vi har observeret, at vejledningens formuleringer kan give anledning til misforståelser.</p> <p>Det vedrører i særlig grad afsnittet om henstand. Ved læsning af dette afsnit er det ikke umiddelbart muligt at konstatere, hvordan retsstillingen er vedrørende virkningerne af henstand.</p>	<p>Der er risiko for, at man taber "nuancerne", og der er risiko for, at man glemmer, at mange sager skal afgøres ud fra en konkret bedømmelse. Det drejer sig blandt andet om skyldners erkendelse af gælden med heraf følgende afbrydelse af forældelsesfristen.</p>	<p>Intern Revision anbefaler, at teksten i vejledningen gøres så tydelig, at der ikke kan opstå misforståelser.</p>
<p>Handleplan fra: Preben Bialas, Inddrivelses- og betalingsprocesser og Helle Hemmingsen, Analyse, planlægning og styring.</p> <p>Vejledningen er revideret adskillige gange og afsnittet om henstand er udgået. Vejledningen har nu fokus på sikring af afrapporteringer og listeforklaringer, og indeholder kun i meget begrænset omfang henvisninger til faglige problemstillinger, men henviser til juridisk vejledning. Vejledningen er senest gennemgået ved møde d. 26.2.15 og der arbejdes med yderligere rettelser. Der forventes delvis afklaring omkring 31.10.2015.</p>			

Bilag 2: Observationer/sammenfatning vedrørende "Forældelse af fordringer"

Indledning

Dette bilag omhandler i hovedsagen faktuelle forhold vedrørende den gennemførte revision. Bilaget indeholder dog også i mindre omfang vurderinger.

Datakvaliteten generelt

I forbindelse med konverteringen af data til EFI, har SKAT konstateret, at nogle de konverterede data er utilstrækkelige. På trods af, at der har været iværksat et stort oprydningsarbejde forud for konverteringen, har SKAT store udfordringer i forhold til datakvaliteten.

SKAT oplyser, at en række af disse fejl udspringer som led i den valgte konverteringsstrategi, manglende oplysninger i de gamle systemer i forhold til specifikationsgrad samt tekniske fejl i kommunikationen/overdragelsen af fordringer til EFI.

Oprydningsopgaven

IR har fået oplyst, at der efter konverteringen blev iværksat en forældelsesdatoindsats, som dels skulle sikre oprydningen i de data, der var problemer med og dels skulle behandle de krav, som løbende kommer ud med nært forestående forældelsesdatoer.

SKAT har iværksat en større oprydning – forældelsesanalyse - i forhold til de fordringer, hvor det vides, at der er problemer med forældelsesdatoen. Samlet set er der tale om en manuel gennemgang af 891.000 fordringer. Fordringerne har SKAT opdelt i "manuelle pakker" og "analysepakker".

IR har i forbindelse med revisionen modtaget status på oprydningsopgaven, som den ser ud ved udgangen af uge 46. Af denne status fremgår blandt andet følgende:

Manuelle pakker

- Gennemgået i alt 147.214 fordringer
- Heraf forældet – 50.918 fordringer (35 %), som udgør 273.733.235,01 kr.

Analysepakker

- Gennemgået i alt 292.378 fordringer
- Heraf forældet – 96.264 fordringer (33 %), som udgør 346.773.371 kr.

Den løbende forældelsehåndtering

I forhold til den løbende forældelsehåndtering er funktionaliteten "erkend fordring" igangsat i sommeren 2014. Indsatsen omfatter alle kundens fordringer, men kan på grund af dataudfordringerne kun anvendes på en begrænset mængde kunder, indtil afskrivning og dataopretning er gennemført. Den løbende forældelsehåndtering behandles som anvist i notatet, "Forældelsehåndtering 2014" af 4.7.2014 med efterfølgende rettelser.

Der er tale om et stort antal. Eksempelvis er der registreret 220.000 fordringer med forældelsesdatoer til behandling alene de to første uger i 2015.

IR har i forbindelse med revisionen modtaget status på forældelsesopgaven, som den ser ud ved udgangen af uge 46. Af denne status fremgår blandt andet følgende:

Forældelse 2014

- Gennemgået i alt 1.233.600 fordringer
- Heraf forældet – 67.175 fordringer, som udgør 224.063.582 kr.
- INDOG § 16 – 14.810 fordringer, som udgør 29.024.120 kr.

Afrapportering af forældelsesopgaverne

Fordringer, som kommer ud til behandling, fordi de i EFI står med en nært forestående forældelsesdato, rubriceres. SKAT har i et internt notat beskrevet, hvordan denne rubricering skal foretages. Rubriceringen omfatter følgende muligheder:

- Behandles ikke
- Betalt/afdragsordning
- Forældet (antal + beløb)
- INDOG § 16 (antal + beløb)
- Gældserkendelse
- Sag OK
- Tilsiges

IR har konstateret, at en væsentlig del af fordringerne bliver rubriceret under kategorien "Sag OK". Ifølge vejledningen skal sidstnævnte rubricering bruges i de tilfælde, hvor forældelsen er afbrudt (dvs. ukorrekt forældelsesdato). SKAT har herudover oplyst, at der ikke kan gives et entydigt svar på, i hvilke situationer rubrikken "Sag OK" er anvendt. IR må forstå dette således, at "Sag OK" i denne forbindelse ikke kan tages som udtryk for, at det er undersøgt og konstateret, at den registrerede forældelsesdato er i overensstemmelse med forældelseslovgivningen.

I forbindelse med afrapporteringen er der ligeledes en rubrik, som hedder "Behandles ikke". IR har spurgt SKAT, hvilke sager der registreres under denne kategori. Vi har fået oplyst, at det som hovedregel drejer sig om sager, hvor SKAT ikke kan foretage forældelsesafbrydende tiltag. Det vil i mange tilfælde dreje sig om civile krav, hvor SKAT ikke har udpantningsret. Der er derfor stor risiko for, at en stor del af disse sager ligeledes vil være forældede, da der ifølge sagens natur kun sjældent vil være foretaget forældelsesafbrydende skridt. SKAT oplyser, at der ikke er foretaget en opgørelse, der viser, hvor meget det udgør.

Til ovenstående to opgaver, dvs. oprydningsopgaven og den løbende forældelsesopgave, anvendes 80 % af ressourcerne i inddrivelsen indtil ultimo 2014.

Intern kvalitetssikring

Som en yderligere kvalitetssikring af data er der sat større fokus på forældeshåndteringen i forbindelse med den interne kvalitetssikring. Primo 2014 blev kontrollerne udført kvartalsvis, siden månedsvis og fra september 2014 blev det besluttet at udføre kontrollerne som ugentlige kontroller.

Vi vurderer, at arbejdet med den interne kvalitetssikring i sig selv er velfungerende. Der bliver konstateret mange fejl, og som følge deraf er intensiteten af kontrollerne øget. Det bemærkes, at de konstaterede fejl, er fejl, der er sket i forbindelse med den manuelle forældelsehåndtering.

Afdelingslederne eller de personer, som er bemyndiget til at foretage den interne kvalitetssikring, agerer i forhold til fejlene ved at tale med de enkelte sagsbehandlere og/eller sætte fokus på generelle fejl. Resultatet af den interne kvalitetssikring afrapporteres ugentligt til Produktionsgruppen og månedligt til ledergruppen.

IR har erfaret, at et tiltag fra Produktionsgruppen er, at de 100 største afskrivningssager vedrørende forældede krav, skal gennemgå et ekstra kvalitetstjek med henblik på at kontrollere, om de faktisk er forældede. Herudover har vi, efter revisionens afslutning, modtaget en redegørelse fra SKAT, der viser, at der løbende iværksættes særlige tiltag med henblik på at sikre korrekt opsætning/beregning af forældelsesdato.

Til trods for de særlige tiltag er der ingen tilbagegang at spore i fejlprocenterne.

SAP-krav

IR betragter de oversendte/konverterede SAP-krav som værende risikofyldte i forhold til forældelse. Dette skyldes bl.a., at SAP ikke er et inddrivelsessystem, men alene et bogføringssystem. Der er derfor ingen forældelsesdatoer i SAP. Muligheden for fejl i forbindelse med oversendelsen/konverteringen er derfor stor.

Forældelsestaskforce

Der er i EFI-projektet nedsat en forældelses-taskforce. Denne taskforce er etableret med henblik på at foretage et ekstra kvalitetstjek i forhold til at afklare, om EFI opfører sig, som EFI skal, når de forskellige indsatser iværksættes. Vi kender ikke omfang og resultat af arbejdet i forældelses-taskforcen.

Stikprøver

IR har foretaget en stikprøvevis gennemgang af i alt 25 sager konverteret fra hhv. SAP, Kobra og DMO (D/R). Stikprøvekontrollen viste følgende:

Dagbøder efter skattekontrolloven er konverteret fra SAP til EFI med 10 års forældelse, uagtet at disse er omfattet af forældelseslovens almindelige regelsæt og hovedreglen med 3 års forældelse. SKAT oplyser, at alle bøder (altså også dagbøder efter skattekontrolloven) er registreret med fordringstypen "bøder/konfiskation". Denne fordringstype bestemmer, at der er tale om ultimativ forældelse, dvs. 10 år. IR kan heraf udlede, at der er tale om en generel fejl.

Krav med dom (10 års forældelse): Stikprøvegennemgangen viste en enkelt sag, hvor SKAT ikke har registreret den ændrede forældelsesdato, som følge af dommen. Kravet er medtaget i et udlæg og er registreret med 3 års forældelsesfrist sammen med de øvrige krav i udlægget. Af SKATs tilbagemelding fremgår det, at "fordringshaver SAP" har indsendt kravet med en fordringstype, der medfører 3 års forældelsesfrist. Dette betyder, at forældelsesafbrydende tiltag kun registreres med en ny frist på 3 år

og ikke på 10 år. IR vurderer, at dette kan være et generelt problem i de sager, hvor der er afsagt dom.

Gennemgangen af de konverterede Kobra-krav har vist, at der forekommer fejl, hvor inddrivelsesrenten af ukendte årsager er registreret med 6 års forældelsesfrist i stedet for 3 år. Herudover er der andre sager, hvor IR ikke kan gennemskue den registrerede forældelsesdato på inddrivelsesrenten.

Gennemgangen af krav fra DMO har vist, at der er en del fejl vedrørende forældelsesdatoer på renter. Også her er der konstateret inddrivelsesrenter med 6 års forældelsesfrist samt en del sager, hvor forældelsesdatoerne forekommer uforklarlige. Dette gælder i overvejende grad renterne, men i en enkelt sag også i forhold til hovedfordringen. SKAT oplyser, at der i forhold til inddrivelsesrenterne med 6 års forældelsesfrist er tale om en kendt fejl. Rettelse af denne er højt prioriteret.

Sammenfatning

Der er/kan være tale om tre fejltyper:

- a) oprindelige fejl vedrørende forældelse, dvs. forældelsesdatoen var forkert allerede i de hidtidige systemer og forud for konverteringen
- b) systemfejl
- c) sagsbehandlerfejl i forbindelse med forældelseshåndteringen.

De krav, som er nævnt tidligere, vedrører krav/poster, som behandles i SKAT af to årsager:

- Kravene skal behandles, fordi der er konstateret fejl i disse i forbindelse med konverteringen. I september 2014, da IR indledte denne revision, drejede det sig om i alt 891.000 fordringer.
- Fordringer, som skal forældelsesafbrydes, idet de løbende rammer det tidspunkt, hvor forældelse ville indtræde ifølge den forældelsesdato, som er opsat i EFI. Disse krav skal behandles manuelt, og der skal tages stilling til, om den indsatte forældelsesdato er korrekt.

Ved det indledende møde i september 2014 spurgte IR til de øvrige krav, som er i EFI. SKAT svarede, at man antog, at disse krav stod med korrekt forældelsesdato.

IR har konstateret, at der indtil uge 46 er gennemgået ca. 2 mio. poster. Det har ikke været muligt at få oplyst det samlede antal poster i EFI, men vi har fået oplyst, at der på konverteringstidspunktet var ca. 20 mio. poster. Det er IRs vurdering, at der i adskillige af de sager/poster, som ikke er gennemgået, må formodes at forekomme samme fejltyper som de, der bliver konstateret i den løbende gennemgang (vedrørende forældelse) af sagerne.

Bilag 3: Anvendt skala

Ved vurderingen i konklusionen er følgende skala anvendt:	
Meget Tilfredsstillende	<p>Intern Revision har ikke konstateret svagheder i de forretningsgange og processer, der understøtter det reviderede område. Samtlige observationer kan henføres til prioritet 3.</p> <p>Prioritet 1: Ingen observationer Prioritet 2: Ingen observationer Prioritet 3: Samtlige observationer</p>
Tilfredsstillende	<p>Intern Revision har observeret enkelte svagheder i de forretningsgange og processer, der understøtter det reviderede område. Størstedelen af observationerne er omfattet af prioritet 3. Enkelte observationer med prioritet 2 kan dog forekomme. Samlet set udgør de implementerede forretningsgange et "tilfredsstillende" grundlag for administration af området.</p> <p>Prioritet 1: Ingen observationer Prioritet 2: Enkelte observationer Prioritet 3: Hovedparten af observationer</p>
Ikke helt Tilfredsstillende	<p>Intern Revision har observeret flere svagheder i de forretningsgange og processer, der understøtter det reviderede område. Størstedelen af observationerne er omfattet af prioritet 2 eller 3 med hovedvægten på prioritet 2. Enkelte observationer i prioritet 1 kan dog forekomme. Samlet set medfører svaghederne, at de implementerede forretningsgange udgør "et ikke helt tilfredsstillende" grundlag for administration af området. Der er som følge heraf en forøget risiko for</p> <ul style="list-style-type: none"> • Væsentlig fejlinformation i regnskaber og ledelsesrapportering • Manglende overholdelse af gældende lovgivning • Manglende overholdelse af interne regler og retningslinjer • Manglende overholdelse af overordnede politikker • Manglende iagttagelse af "skyldige økonomiske hensyn" <p>Prioritet 1: Enkelte observationer Prioritet 2: Hovedparten af observationer Prioritet 3: Et mindre antal observationer</p>
Ikke Tilfredsstillende	<p>Intern Revision har observeret flere væsentlige svagheder i de forretningsgange og processer, der understøtter det reviderede område. Størstedelen af observationerne er omfattet af prioritet 1 eller 2 med hovedvægten på prioritet 1. Enkelte observationer i prioritet 3 kan forekomme. Samlet set medfører svaghederne, at de implementerede forretningsgange udgør et "ikke tilfredsstillende grundlag" for administration af området. Der er som følge heraf en væsentlig forøget risiko for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Væsentlig fejlinformation i regnskaber og ledelsesrapportering • Manglende overholdelse af gældende lovgivning • Manglende overholdelse af interne regler og retningslinjer • Manglende overholdelse af overordnede politikker • Manglende iagttagelse af "skyldige økonomiske hensyn" • Manglende realisering af forretningsmålene for det reviderede område. <p>Prioritet 1: Hovedparten af observationer Prioritet 2: Et mindre antal observationer Prioritet 3: Enkelte observationer</p>

Prioritet skal ses i forhold til det reviderede område og er defineret således:

1. **Kritisk for forretningen:** Væsentlig svaghed i de etablerede forretningsgange/processer. Svagheden kan omfatte manglende interne kontroller, uhensigtsmæssig design af interne kontroller, manglende regnskabsmæssige faciliteter. Der er en væsentlig forøget risiko for, at processens målopfyldelse ikke realiseres som følge af den konstaterede svaghed. Der bør straks iværksættes foranstaltninger med henblik på at udbedre de observerede svagheder.
2. **Væsentlig for forretningen:** Svaghed i de etablerede forretningsgange/processer. Svagheden kan omfatte manglende interne kontroller, uhensigtsmæssig design af interne kontroller, manglende regnskabsmæssige faciliteter. Der er forøget risiko for, at processens målopfyldelse ikke realiseres i fuldt omfang som følge af den konstaterede svaghed. Der bør iværksættes foranstaltninger med henblik på at udbedre de observerede svagheder.
3. **Mindre betydning for forretningen:** Ingen væsentlige svagheder i de etablerede forretningsgange/processer. Det er dog muligt at designe de enkelte processer på en mere hensigtsmæssig måde, således at eksekveringen forbedres.