

17. maj 2016
J. nr. 15-3134984
Plannr. 115-045

Intern Revision

Rapport 2015

SKAT Kundeservice & Økonomi

**Rapport om kontroller og
funktionalitet i elndkomst**

Modtager

Direktør Jesper Rønnow Simonsen, SKAT

Kopi

Direktør Merete Agergaard, Kundeservice
Direktør Karsten Juncher, Økonomi
Departementet
Rigsrevisionen

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

Forord

Intern Revision (IR) har, jævnfør orienteringsbrev af 13. november 2015, revideret kontroller og funktionalitet i elndkomst. Den udførte revision er en del af den samlede revision for 2015.

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.

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. Såfremt der ønskes uddybning og detaljering, henvises der 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 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.

København, den 17. maj 2016



Kurt Wagner
Revisionschef



Aliriza Özden
Manager

1. Formål

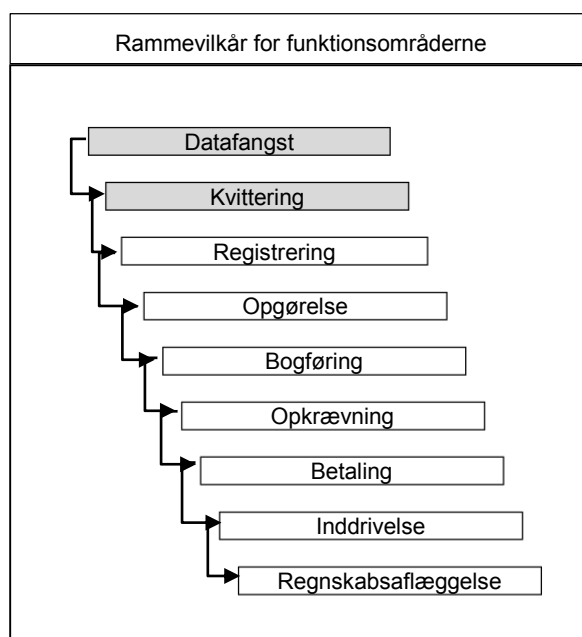
Formålet med revisionen af kontroller og funktionalitet i elndkomst er at undersøge og vurdere, hvorvidt den elektroniske platform til datafangst i form af elndkomst sikrer, at datafangsten sker korrekt, og at opfangede data videreføres fuldstændig og uforvansket til øvrige funktionsområder i processen.

2. Omfang

Revisionen af kontroller og funktionalitet i elndkomst, som er udført i perioden november 2015 til februar 2016, har omhandlet følgende hovedområder:

- 1) Systemdokumentation og brugervejledninger
- 2) Adgange og adgangsrettigheder til systemet
- 3) Funktionsadskillelse
- 4) Transaktions- og kontrolspor
- 5) Logning og overvågning
- 6) Revision af nøglekontroller

Intern Revision anvender følgende model til operationel beskrivelse og kategorisering af aktiviteterne i SKAT:



I forbindelse med denne revision har vi revideret et område, som udgør en del af funktionsområderne "datafangst" og "kvittering".

Revisionen er udført af Aliriza Özden i henhold til gældende revisionsstandarder, herunder vejledninger fra Rigsrevisionen. Revisionen er gennemført ved interviews, og stikprøvevis gennemgang af foreliggende materiale i samarbejde med medarbejdere fra Kundeservice og Økonomi/IT.

3. Konklusion

Det er vores vurdering, at der i **større omfang er behov** for ændring af kontroller og funktionalitet i elndkomst. Denne vurdering baserer vi på følgende forhold:

- Det er muligt for virksomheder at indberette en for høj A-skat eller et for højt AM-bidrag for virksomhedernes medarbejdere. Dette med henblik på, at virksomhedernes medarbejdere modtager en udbetaling i form af overskydende skat svarende til forskellen mellem det for høje indberettede beløb og det faktiske skattebeløb. Virksomheder kan endvidere indberette for lave eller fiktive indkomster på ansatte for en periode, således at de ansatte bliver berettiget til offentlige ydelser på svigagtigt grundlag.
- Indkomstforhold bliver indberettet gennem systemet elndkomst-Indberetning og stillet til rådighed i elndkomst-Udstilling for eksterne interessenter såsom kommuner, der beregner sociale ydelser for borgere baseret på data fra elndkomst-Udstilling. Vi har fået oplyst af SKAT, at indkomstoplysningerne i elndkomst-Udstilling ikke til enhver tid er i overensstemmelse med elndkomst-Indberetning, hvorfor der er forøget risiko for, at SKAT stiller fejlbehæftede indkomstoplysninger til rådighed for eksterne interessenter.

Vi har prioriteret de observerede forhold således:

Revisionsemne	Prioritet 1 <i>Høj risiko</i>	Prioritet 2 <i>Middel risiko</i>	Prioritet 3/4 <i>Lille risiko</i>	I alt
1) Systemdokumentation og brugervejledninger	0	0	1	1
2) Adgange og adgangsrettigheder til systemet	1	0	1	2
3) Funktionsadskillelse	0	0	1	1
4) Transaktions- og kontrolspor	0	0	2	2
5) Logning og overvågning	0	1	1	2
6) Revision af nøglekontroller	1	2	2	5
I alt	2	3	8	13

Prioriteterne skal ses i forhold til det reviderede område og er nærmere defineret i bilag 2.

Vi har modtaget handleplaner fra de reviderede 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	Revisionsemne: Systemdokumentation og brugervejledninger		Funktionsområde: Datafangst/kvittering
Ingen bemærkninger til revisionsemnet.			

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
2	Revisionsemne: Adgange og adgangsrettigheder til systemet		Funktionsområde: Datafangst
2.1 2015 Prio. 1	<p>Indberetning af fiktive indkomster</p> <p>a)</p> <p>Virksomhederne kan for de enkelte medarbejdere indberette et beløb for indeholdt A-skat, der er for højt i forhold til det beløb, der bør indeholdes med udgangspunkt i de faktiske indkomstmæssige forhold. De indeholdelsespligtige virksomheder kan herefter undlade at indbetale det indberettede beløb. De involverede medarbejdere kan herefter modtage differencen mellem det</p>	<p>a)</p> <p>Der er en øget risiko for, at SKAT kan udbetale overskydende skat til personer, som ikke er berettigede til at modtage disse beløb.</p> <p>b)</p> <p>Endvidere er der øget risiko for, at andre offentlige instanser kan udbetale ydelser på et fejlagtigt grundlag.</p>	<p>a)</p> <p>En kontrol bør løbende identificere de virksomheder, som ikke har indbetalt indberettet indeholdt A-skat, og hvor virksomhedens medarbejdere samtidigt skal modtage et beløb svarende til overskydende skat fx fra for sent indkomne oplysninger. Før udbetaling af overskydende skat bør det for de identificerede virksomheder undersøges, hvorvidt grundlaget for udbetaling af overskydende skat til virksomhedernes medarbejdere reelt er til stede fx ved at undersøge, om rettelserne er til tidligere perioder.</p> <p>b)</p> <p>Med henblik på at reducere risikoen for, at fejlagtig information om borgernes skattepligtige forhold stilles til rådighed for andre offentlige instanser, bør</p>

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<p>indberettede beløb og det faktisk indeholdte beløb i form af overskydende skat.</p> <p>b) Virksomheder kan endvidere indberette for lave eller fiktive indkomster på ansatte for en periode, således at de ansatte bliver berettiget til offentlige ydelser.</p>		<p>SKAT etablere en kontrol, der sikrer, at for lave eller fiktive indkomster for ansatte identificeres. Denne kontrol kan med fordel særskilt rettes mod udvalgte brancher, hvor risikoen for besvigelser er forøget.</p>
<p>Handleplan fra Susanne Thorhauge – Kundeservice, Forretningsprocesser, Selskaber og 3. partsindberetninger:</p> <p>Tidsfrist: Nyt valideringssystem november 2016. Kontaktperson: Kathrine Storm.</p> <p>Undersøgelse af stikprøver i samarbejde med KVIE, iværksættes inden november 2016.</p> <p>Nyt validerings-system implementeres, hvor det vil blive muligt at designe valideringer til styrkelse af inddatakontrollen. Der iværksættes straks et samarbejde i forbindelse med produktionsmøder mhp. at afdække mulige, relevante og hensigtsmæssige valideringer, der kan øge sikkerheden.</p> <p>I samarbejde med KVIE vil procesejere stikprøvevis undersøge rettelser vedr. gamle år, hvor der straks dannes en årsopgørelse, der medfører udbetaling. Hvis det viser sig at rettelse til gamle år er en kilde til misbrug af systemet, vil det blive vurderet, om der er behov for udbygning af valideringsløsningen.</p> <p>Det undersøges desuden, om der kan etableres en grænse for rettelser, også ved flere ændringer foretaget af indberetter (findes i dag på lønmodtagers rettelser).</p>			

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
3	Revisionsemne: Funktionsadskillelse		Funktionsområde: Datafangst/kvittering
Ingen bemærkninger til revisionsemnet.			

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
4	Revisionsemne: Transaktions- og kontrolspor		Funktionsområde: Datafangst/kvittering
Ingen bemærkninger til revisionsemnet.			

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
5	Revisionsemne: Logning og overvågning		Funktionsområde: Datafangst
5.1 2015 Prio. 2	<u>Overvågning af brugerhandlinger</u> Brugerhandlinger i eIndkomst bliver registreret/logget af leverandøren IBM. Det er muligt for SKAT at gennemføre stikprøvekontrol af 10 automatiske transaktioner for seneste tre måneder i eIndkomst. SKAT har dog ikke direkte adgang til at overvåge den udvidede log, men skal rekvirere denne hos IBM ved behov.	Manglende overvågning af den udvidede log øger risikoen for, at medarbejdere, der ikke er tiltænkt en rolle i eIndkomst, alligevel kan gennemføre ændringer, og uden at det kan opdages.	SKAT bør have adgang til den udvidede log og overvåge brugerhandlinger i eIndkomst systematisk og i større omfang fx ved stikprøvevis gennemgang af loggen og/eller alarmer på bestemte handlingsmønstre.
Handleplan fra Susanne Thorhauge – Kundeservice, Forretningsprocesser, Selskaber og 3. partsindberetninger: Tidsfrist: Maj 2016. Kontaktperson: Kathrine Storm. Risikoen minimeres i forbindelse med udvidelse af forespørgsmodul til eIndkomst. Udvidelsen vil betyde, at det kun er medarbejdere med et arbejdsmæssigt behov (som dermed er tiltænkt en rolle i eIndkomst), der får adgang til at opdatere (ændre) i eIndkomst. For de medarbejdere, der har adgang til at opdatere i eIndkomst, gennemføres der mindst én gang årligt stikprøvevis kontrol med opdateringer (tilfældigt udvalgt). Procesejer mener dermed, at risikoen er tilfredsstillende afdækket.			

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
6	Revisionsemne: Revision af nøglekontroller		Funktionsområde: Datafangst
6.1 2015 Prio. 1	<u>Overensstemmelse mellem indberettede indkomstforhold og eIndkomst-Udstilling</u> Indkomstforhold bliver indberettet gennem systemet eIndkomst-Indberetning og stillet til rådighed i eIndkomst-Udstilling for eksterne interessenter såsom kommuner, der beregner sociale ydelser for borgere baseret på data fra eIndkomst-Udstilling. Vi har fået oplyst af SKAT, at indkomstoplysningerne i eIndkomst-Udstilling ikke til enhver tid er i overensstemmelse med eIndkomst-Indberetning.	Der er forøget risiko for, at SKAT stiller fejlbehæftede indkomstoplysninger til rådighed for eksterne interessenter via eIndkomst-Udstilling.	Der bør gennemføres ændringer i eIndkomst med henblik på at tilsikre, at indkomstoplysningerne til enhver tid er i overensstemmelse med de grundlæggende indberetninger.
Handleplan fra Susanne Thorhauge – Kundeservice, Forretningsprocesser, Selskaber og 3. partsindberetninger: Tidsfrist: 18 måneder/ tidligst Q4 2017. Kontaktperson: Kathrine Storm. SKAT er enig i observationen. Der er udfærdiget forslag til afstemningsprocedurer, der kan minimere de kendte risici for udstilling og levering af fejlagtige og ufyldstgørende data fra eIndkomst Udstilling, men det har indtil nu ikke været muligt at få stillet økonomi til rådighed for løsningen. Change Request forelægges igen for SKATs Change Board CAB på kommende møde. Bevilges der midler til afstemningen, vil implementeringen kunne ske 12 til 15 måneder efter igangsætning af opgaven.			
6.2 2015 Prio. 2	<u>Manglende tjek af feltafhængigheder</u> Der foretages tjek af feltafhængigheder i indberetningskanalen "online indberetning", hvor det fx beregnes, om A-skatten og AM-bidraget udgør mere end 58% af A-indkomsten. Denne validering sikrer mod, at virksomhederne indberetter for meget A-skat, som derefter udbetales til medarbejderen. Virksomhederne har udover "online indberetning" mulighed for at anvende	Risikoen for indberetning af forkerte indkomstoplysninger og efterfølgende udbetaling af det overskydende beløb, er forøget, især ved anvendelsen af "online fil upload", da alle virksomheder kan anvende denne indberetningsfacilitet.	Den validering af indeholdt A-skat og AM-bidrag, der foretages i indberetningsfaciliteten "online indberetninger", bør udvides til også at omfatte indberetningsfaciliteterne "Sterling filtransport service", "online fil upload" og "Message Queue".

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	indberetningsfaciliteterne IBMs "Sterling filtransport service", "online fil upload" og "Message Queue". Disse indberetningskanaler indeholder ikke tilsvarende feltevaluering, som er indeholdt i "online indberetning".		
	<p>Handleplan fra Susanne Thorhauge – Kundeservice, Forretningsprocesser, Selskaber og 3. partsindberetninger:</p> <p>Tidsfrist: November 2016. Kontaktperson: Kathrine Storm.</p> <p>Der implementeres nye valideringstyper i elndkomst således, at det også bliver muligt at opsætte dynamiske valideringer på filindberetninger. Procesejer vil herefter iværksætte dynamiske valideringer på filindberetninger ud fra en nærmere vurdering af behov og konsekvens.</p>		
<p>6.3 2015 Prio. 2</p>	<p>Helhedsorienteret risikovurdering</p> <p>Procesejer har oplyst, at de ikke har kendskab til om de risici, som er identificeret i Kundeservice, også aktivt anvendes i Indsats. Samtidig har Kundeservice ikke kendskab til de risici, Indsats har identificeret.</p>	<p>Der er øget risiko for, at der ikke arbejdes systematisk med de identificerede risici på tværs af hele processen.</p>	<p>SKAT bør iværksætte tiltag med henblik på, at den samlede viden om risici bliver inddraget ved den overordnede risikovurdering.</p>
	<p>Handleplan fra Susanne Thorhauge – Kundeservice, Forretningsprocesser, Selskaber og 3. partsindberetninger:</p> <p>Tidsfrist: Kvartalsmøder Q2. Kontaktperson: Kathrine Storm.</p> <p>Som led i God Proces Styring (GPS) i SKAT faciliterer procesejer-kontoret, at der fra april 2016 afholdes månedlige produktionsmøder med deltagelse fra Datafangst, KVIE og Indsats, hvor aktuelle problemstillinger kan drøftes direkte mellem Kundeservice og Indsats. Der er ligeledes aftalt en proces, hvor tunge sager identificeret i Kundeservice, kan oversendes til Indsats.</p> <p>Samtidig afholdes der Kvartalsmøder, hvor aktuelle problemstillinger, hvis løsning involverer flere fagområder, løftes. Procesejer vil foranledige, at Indsats snarest muligt inviteres til kvartalsmøde med henblik på udveksling af oplysninger vedr. planlagte tiltag og kendte risici.</p> <p>Desuden er der på underdirektørniveau iværksat afholdelse af fællesmøder mellem Indsats og Kundeservice med deltagelse af alle relevante kontorchefer og funktionsleder. Første møde er afholdt i april 2016.</p>		

Bilag 2: Anvendt skala

Ved udarbejdelsen af konklusionen er følgende skala anvendt:	
Intet behov for procesændringer	Intern Revision har ikke observeret svagheder i de forretningsgange og processer, der understøtter det reviderede område. Prioritet 1: Ingen observationer Prioritet 2: Ingen observationer
Behov for procesændringer i mindre omfang	Intern Revision har observeret enkelte svagheder i de forretningsgange og processer, der understøtter det reviderede område. Prioritet 1: Ingen observationer Prioritet 2: Enkelte observationer
Behov for procesændringer i større omfang	Intern Revision har observeret flere svagheder i de forretningsgange og processer, der understøtter det reviderede område. Observationerne er hovedsageligt omfattet af prioritet 1 og 2 med flest observationer i prioritet 2. Prioritet 1: Flere observationer Prioritet 2: Flest observationer
Behov for procesændringer i væsentligt omfang	Intern Revision har observeret flere svagheder i de forretningsgange og processer, der understøtter det reviderede område. Observationerne er hovedsageligt omfattet af prioritet 1 eller 2 med flest observationer i prioritet 1. Prioritet 1: Flest observationer Prioritet 2: Flere observationer

Det skal bemærkes, at ovenstående beskrivelse, med hensyn til antal observationer pr. prioritet, er vejledende i forhold til vores samlede vurdering af konklusionen.

Prioritering af de enkelte observationer:
<p>Prioritet 1: Høj Risiko for manglende målopfyldelse: Væsentlige svagheder i den etablerede forretningsgang/proces. Svaghederne kan omfatte manglende interne kontroller, uhensigtsmæssig design af interne kontroller, manglende regnskabsmæssige faciliteter. Som følge heraf er der en væsentlig øget risiko for, at processens formål ikke realiseres. Manglende opfyldelse af processens formål vil have store konsekvenser for virksomheden. Der bør snarest muligt iværksættes foranstaltninger med henblik på at udbedre de observerede svagheder.</p>
<p>Prioritet 2: Middel risiko for manglende målopfyldelse: Svagheder i den etablerede forretningsgang/proces. Svaghederne kan omfatte manglende interne kontroller, uhensigtsmæssig design af interne kontroller, manglende regnskabsmæssige faciliteter. Som følge heraf er der en øget risiko for, at processens målopfyldelse ikke fuldtud realiseres. Manglende opfyldelse af processens formål vil have store konsekvenser for virksomheden. Der bør iværksættes foranstaltninger med henblik på at udbedre den observerede svagthed.</p>
<p>Prioritet 3: Lille risiko for manglende målopfyldelse: Ingen svagheder i den etablerede forretningsgang/proces. Som følge heraf er der ikke en øget risiko for, at processens formål ikke realiseres. Den reviderede proces kan dog designes med henblik på at forbedre eksekveringen af processen. Processen vil dog være omfattet af den risiko, der, uanset styrken af de interne kontroller, altid vil være til stede.</p>
<p>Prioritet 4: Lille risiko for manglende målopfyldelse: Ingen svagheder i den etablerede forretningsgang/proces. Som følge heraf er der ikke en øget risiko for, at processens formål ikke realiseres. Processen vil dog være omfattet af den risiko, der, uanset styrken af de interne kontroller, altid vil være til stede.</p>