

10. marts 2016
J. nr. 15-2544816
Plannr. 115-098

Intern Revision

Rapport 2015

Kundeservice og IT

Digital vejledning til selvangivelsen

Modtager

Direktør Jesper Rønnow Simonsen

Kopi

Direktør for Kundeservice Karin Bergen
Direktør for IT Karsten Juncher
Departementet
Rigsrevisionen

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

Forord

Intern Revision (IR) har, jævnfør orienteringsbrev af 25. november 2015, revideret den til selvangivelsen tilknyttede vejledning på skat.dk og TastSelv Borger. 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.

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. Observationerne er vurderet som prioritet 3, og vi har derfor ikke anmodet SKAT om at udarbejde handleplaner til imødegåelse af de vurderede risici. Vores anbefalinger har karakter af gode råd, der kan anvendes som inspiration til at formindske de vurderede risici.

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 10. marts 2016



Kurt Wagner
Revisionschef



Søren Kristensen
Revisor

1. Formål

SKATs administration af indkomstskat beror på en digital indgang til SKAT for borgere og virksomheder med en meget høj grad af systemunderstøttelse i de videre processer.

Digitaliseringen af selvangivelsesprocessen, hvor målet er, at flest mulige borgere skal selvangive udelukkende ved hjælp af den digitale løsning på skat.dk og TastSelv Borger, er afhængig af, at den vejledning, som stilles til rådighed for borgerne, er brugervenlig og målrettet.

Denne revision har til formål at vurdere den digitale vejledning, der stilles til rådighed for borgerne på skat.dk og i TastSelv Borger, når de skal kontrollere de fortrykte beløb og selvangive yderligere beløb i forbindelse med årsopgørelsesprocessen. Vurderingen omfatter den basale beskrivelse i rubrikkerne i selvangivelsen og den vejledning, der fremgår af hjælpeeteksterne til rubrikkerne. En god og effektiv vejledning mindsker risikoen for, at borgernes selvangivelse/årsopgørelse er fejlbehæftet.

2. Omfang

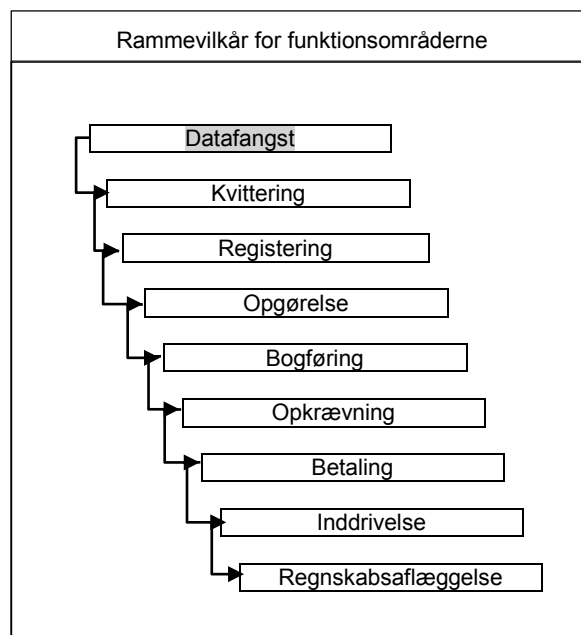
Revisionen omfatter det umiddelbart tilgængelige vejledningssetup på skat.dk/TastSelv Borger, rubrikteksterne og den vejledning, der fremgår af hjælpeeteksterne til rubrikkerne i selvangivelsen.

Ved revisionens begyndelse fremsendte Intern Revision en materialeliste. Vi foreslog, at det efterspurgte materiale kunne udveksles i forbindelse med risiko- og kontrolanalyseprojektet for personskat. Gennemførelsen af projektet er forløbet anderledes end forventet, og vi har besluttet, at revisionen gennemføres ud fra de oplysninger, som er tilgængelige i skat.dk/TastSelv. Gennemgang af forretningsgange for ændring og vedligeholdelse af tekster m.v. er således ikke omfattet af revisionen.

Ved revisionen er der ikke foretaget test og vurdering af de svar m.v., som borgeren får på baggrund af indtastninger i skat.dk/TastSelv.

Revisionen har ikke omfattet den vejledning, der er til rådighed for borgere, der ikke har adgang til internettet. Gennemgangen af rubriktekster og hjælpeetekster har ikke omfattet de virksomhedsrelaterede felter.

I forbindelse med revisionen anvendes nedenstående model, som opdeler processen i en række funktionsområder. Vi har i forbindelse med nærværende revision revideret funktionsområdet datafangst. (Det reviderede funktionsområde er fremhævet med gråt i figuren).



Revisionen er gennemført af Jytte Bjørn og Søren Kristensen i perioden fra august 2015 til januar 2016. Revisionen er gennemført med udgangspunkt i de tilgængelige rubriktekster og hjælpe tekster primo august 2015.

3. Konklusion

Intern Revision har ikke observeret svagheder i de etablerede vejledninger, der medfører en forøget finansiell risiko for SKAT. Vi har vurderet det digitale vejledningssetup og konstateret, at det er nemt at tilgå den generelle vejledning og den konkrete vejledning til rubrikkerne. Der er flere tilgangsmuligheder til selvangivelsens rubrikker og den tilknyttede vejledning. Vi har således vurderet, at der ikke er behov for ændringer i det digitale vejledningssetup.

Vi baserer vores konklusion på følgende forhold:

- Hjælpeteksterne er generelt let tilgængelige, informative og let forståelige. Vi har dog konstateret nogle mindre uhensigtsmæssigheder.
- Det kan være svært og tidskrævende at afgøre i hvilken rubrik en indtægt eller et fradrag skal selvangives, hvis indtægts- eller fradragstypen ikke konkret er nævnt i rubrikteksten. I flere tilfælde er der ikke sammenhæng mellem teksten og det der skal anføres i rubrikken, og det kan være nødvendigt at inddrage hjælpeteksten til andre rubrikker.

Vi har dog anført nogle forslag som inspiration til forbedring af teksterne i rubrikkerne og hjælpeteksterne til de enkelte rubrikker.

Observationerne fremgår nedenfor i bilag 1.

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
Rubrikkernes tekst (selvangivelsesrubrikkerne)	0	0	1	1
Hjælpetekster til rubrikkernes indhold	0	0	1	1
Ensartethed/sammenhæng mellem hjælpetekster	0	0	1	1
I alt	0	0	3	3

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

Bilag 1: Observationer, risici og anbefalinger

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
3	Revisionsemne: Rubrikkernes tekst (selvangivelsesrubrikkerne)		Funktionsområde: Datafangst
3.1 2015 Prio. 3	<p>Uhensigtsmæssig/uklar tekst til selvangivelsesrubrikkerne.</p> <p>Det er IR's vurdering, at teksten til selvangivelsesrubrikkerne i nogle tilfælde ikke bidrager til, at borgeren nemt og hurtigt kan finde den rubrik, hvor en indtægt eller et fradrag skal anføres, eller kontrollere om en indtægt eller fradrag er fortrykt korrekt.</p> <p>Eksempler: <u>Teksten til rubrik 54:</u> "Fradrag for fiskere, DIS begrænset fart m.v."</p> <p>Ud over fradrag til disse to persongrupper skal følgende fradrag også anføres i rubrikken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rigsfællesskabsfradraget til færøske og grønlandske studerende • Udgifter til fredede ejendomme med fradrag 	<p>Mangelfulde/uklare tekster til selvangivelsesrubrikkerne øger risikoen for,</p> <ul style="list-style-type: none"> • at borgeren undlader at selvangive indtægter og fradrag • at borgeren selvangiver i forkert rubrik 	<p>Det anbefales, at SKAT gennemgår teksten til selvangivelsesrubrikkerne og overvejer, om en eller flere af følgende forbedringsforslag skal implementeres:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Udvidelse af teksten i nogle af rubrikkerne 2. Flere rubrikker 3. En søgefunktion/ordliste <p>Ad. 1 + 2. Flere rubrikker eller udvidelse af nogle tekster vil gøre det nemmere for borgeren af finde den rigtige rubrik</p> <p>Ad. 3. En særskilt/afgrænset søgefunktion, hvor borgerne kan indtaste en indtægtstype/ fradragstype og direkte få oplyst, i hvilken rubrik, der skal selvangives. Alternativt kan der udarbejdes en ordliste i alfabetisk orden, hvor de forskellige indtægts- og fradragstyper nævnes med anvisning om, i hvilken rubrik, der skal selvangives.</p>

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<ul style="list-style-type: none"> • Handicappede og kronisk syges udgifter til befordring • Udgifter i forbindelse med hverv som nævning, domsmand eller lignende • Bidrag til en privattegnet arbejdsløshedsforsikring, hvis forsikringselskabet ikke skal indberette indbetalte bidrag. • Dagplejefradrag til private dagplejere og kommunalt ansatte dagplejere, som ikke er med i rubrik 466. (af indtægt, der skal selvangives i rubrik 15) <p><u>Teksten til rubrik 20:</u> "Anden personlig indkomst". I rubrikken skal værdien af visse personalegoder selvangives. I teksten til rubrikkerne 12 og 17 nævnes personalegoder direkte. Borgerne kan således ikke umiddelbart se, at nogle personalegoder skal selvangives i rubrik 20 (rubrik 12 og 17 er låste).</p> <p><u>I rubrik 20</u> skal mange andre indtægter og fortjenester selvangives, herunder legater, lejeindtægter, fortjeneste ved salg af visse aktiver og ædelmetaller, indtægt fra solcelleanlæg, vindmøller samt nettoindkomst fra hobbyvirksomhed.</p>		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<p>I rubrikkerne 31 og 42 anføres indberetninger fra pengeinstitutter om henholdsvis renteindtægter og renteudgifter. I rubrik 41 anføres indberetninger fra realkreditinstitutter om renteudgifter.</p> <p>Felterne er låst og omfatter alene konti/gæld med en eller to ejere. Når der er tre eller flere ejere/skyldnere, kan borgerne ikke ud fra rubrikteksterne se, at de selv skal anføre renterne i rubrikkerne 39 eller 44.</p>		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
3	Revisionsemne: Hjælpetekster til rubrikkernes indhold		Funktionsområde: Datafangst
3.2 2015 Prio. 3	<p><u>Uhensigtsmæssigheder/svagheder i hjælpeteksterne</u></p> <p>Det er IR's vurdering, at hjælpeteksterne generelt er tilstrækkeligt informative. Nedenfor er anført eksempler på, at nogle hjælpetekster efter vores opfattelse dog ikke er helt dækkende eller tilstrækkeligt informativ.</p> <p><u>Rubrik 14:</u> I hjælpeteksten informeres der ikke om, at der af jubilæumsgratiale alene</p>	<p>Mangelfulde hjælpetekster øger risikoen for,</p> <ul style="list-style-type: none"> • at borgeren ikke får kendskab til reglerne og derved indtægtsfører et forkert beløb eller fratrækker en ikke fradragsberettiget udgift • at borgeren selvangiver i forkert rubrik 	<p>Det anbefales, at SKAT gennemgår hjælpeteksterne og overvejer, om en eller flere af følgende forbedringsforslag skal implementeres:</p> <p>1. Uddybning/tydeliggørelse af de gældende regler, så borgeren får kendskab til disse uden at skulle "klikke" på et link for at få informationen.</p>

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<p>skal betales indkomstskat af beløb over 8.000 kr. efter AM-bidrag. Borgeren skal "klikke" på et link under "Mere information" for at få denne oplysning. Vejledningen er ikke helt fyldestgørende, idet borgeren ikke umiddelbart kan se bundgrænsen.</p> <p><u>Rubrik 18:</u> I hjælpeteksten informeres der ikke om, at beløb over 25.000 kr. vedrørende hædersgaver kun medregnes med 85%. Der informeres endvidere ikke om, at der er en skattefri bundgrænse på 25.000 kr. Borgeren skal "klikke" på et link for at få disse oplysninger. Vejledningen er ikke helt fyldestgørende, idet borgeren ikke umiddelbart kan se bundgrænsen og de 85%.</p> <p><u>Rubrik 20:</u> Af hjælpeteksten fremgår blandt andet, at der i rubrikken skal selvangives:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nettoindkomst fra ikke-erhvervsmæssig virksomhed, der ikke er arbejdsmarkedsbidragspligtig (hobbvirksomhed). 		<p>2. Definere nogle begreber inden for værdipapirområdet.</p> <p>3. Mulighed for "fluebens afkrydsninger" for tilkendegivelse af hvilke indkomst-/fradragstype, der selvangives i de rubrikker, hvor der kan selvangives flere forskellige indkomst- og fradragstyper.</p> <p>4. Når borgeren har mulighed for at ændre et fortrykt beløb, bør det tydelig fremgå, om borgeren skal oplyse det manglende beløb eller anføre det samlede beløb, der skal være i rubrikken.</p>

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<p>I hjælpe teksten er der intet link til yderligere informationer om hobbyvirksomhed. I hjælpe teksten får borgeren ingen informationer om de skattemæssige regler i tilfælde af, at nettoindkomsten er negativ. Beløbet i rubrik 20 kan ikke være negativt (jævnfør vejledningen til SLUT-systemet), hvorfor borgeren måske vil forsøge at fratække underskuddet i en anden rubrik. Har borgeren en anden indtægt, der selvangives i rubrik 20, kan underskud af hobbyvirksomhed modregnes heri.</p> <p><u>Rubrik 44:</u> Af hjælpe teksten fremgår det, at udgifter til stiftelsesprovisioner er fradragsberettigede. Borgeren skal "klikke" på et link for at få information om, at der kun er fradrag, hvis lånet har en løbetid på højest 2 år. Hjælpe teksten er ikke helt dækkende, idet borgeren ikke umiddelbart informeres om, at lånets løbetid har betydning for, om udgiften kan fratækkes.</p> <p><u>Rubrik 53:</u> Af hjælpe teksten om fradrag for rejseudgifter fremgår det blandt andet, hvad satserne til kost og småforbrødsudgifter udgør pr. døgn.</p>		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<p>Hvis borgeren "klikker" på et link, får borgeren oplyst, at rejsen skal vare i mindst 24 timer.</p> <p>Hjælpeteksten er ikke helt dækkende, idet borgeren af teksten "... <i>pr. døgn</i>" skal forstå/udlede, at rejsens varighed skal udgøre mindst 24 timer, før der er fradrag.</p> <p><u>Generelt i forhold til "aktierubrikkerne":</u></p> <p>Der nævnes en række begreber, såsom investeringsselskaber, investeringsinstitutter, investeringsforeninger, reguleret/ikke reguleret marked. Begreberne er ikke umiddelbart defineret. Det kunne styrke borgerens forståelse (specielt "nye investorer"), hvis der var en kort definition af de mest anvendte begreber.</p> <p>I hjælpeteksterne til flere "aktierubrikker" er det beskrevet, hvordan borgeren kan ændre et fortrykt beløb, f.eks. på grund af manglende indberetning. Det ville være formålstjeneligt at præcisere, om det er bruttobeløbet for alle handler eller nettobeløbet for den enkelte handel, som borgeren skal anføre i rubrikken.</p>		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<p>I flere "aktierubrikker", men også i flere andre rubrikker som f.eks. rubrik 39, "Anden kapitalindkomst", skal der selvangives et nettobeløb, som er summen af flere forskellige typer indtægter, gevinster og tab, ligesom der kan være en bundgrænse på 2.000 kr. for en indkomsttype. Det er IR's vurdering, at flere rubrikker eller muligheder for at tilkendegive ved "fluebens-afkrydsning", hvilke typer indtægter og fradrag, der selvangives i rubrikken, vil give borgerne bedre mulighed for at overskue, om alle indtægter og fradrag er selvangivet. Den yderligere specifikation vil tillige give SKAT mulighed for kunne yde mere målrettet vejledning.</p>		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
3	Revisionsemne: Ensartethed/sammenhæng mellem hjælpetekster		Funktionsområde: Datafangst
3.3 2015 Prio. 3	<p><u>Manglende sammenhæng mellem hjælpeteksterne</u></p> <p>Det er IR's vurdering, at der i nogle tilfælde ikke er den fornødne sammenhæng mellem de oplysninger, der anføres i hjælpeteksterne.</p> <p><u>Rubrik 39, "Anden kapital indkomst"</u>: Det fremgår hverken af hjælpeteksten eller teksten til rubrik 39, at borgeren selv skal anføre renteindtægter i rubrikken af konti med flere end 2 ejere, selvom dette fremgår i hjælpeteksten til rubrik 31.</p> <p><u>Rubrik 41 og 42, renteudgifter til realkreditinstitutter og pengeinstitutter</u>: I hjælpeteksterne til de to rubrikker er der forskellige oplysninger om renteudgifter ved lån med flere end 2 ejere. Der anføres intet i rubrikken eller hjælpeteksten til rubrik 41, mens der i hjælpeteksten til rubrik 42 er anført, at renteudgifter af lån med flere end 2 ejere skal selvangives i rubrik 44. I rubrik 44, "Renteudgifter af anden gæld", er der i hjælpeteksten anført, at</p>	<p>Manglende sammenhæng mellem hjælpetekster øger risikoen for,</p> <ul style="list-style-type: none"> • at borgeren kommer i tvivl om reglerne eller ikke får kendskab til reglerne og derved ikke selvangiver korrekt • at borgeren selvangiver i forkert rubrik 	<p>Det anbefales, at SKAT gennemgår hjælpeteksterne og overvejer behovet for at skabe bedre sammenhæng mellem oplysningerne i hjælpeteksterne</p>

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<p>renteudgifter af lån med flere end 2 ejere skal anføres i rubrik 44.</p> <p><u>Rubrik 44, "Renteudgifter af anden gæld mv.":</u> I hjælpe teksten til rubrik 31 "Renteindtægt af indestående" er det anført, at renteudgift ved køb af obligationer kan fratrækkes, selvom renteindtægterne først forfalder året efter. Renteudgifterne skal borgeren anføre i rubrik 44. Dette er der ikke anført/oplyst noget om i hjælpe teksten til rubrik 44.</p> <p><u>Rubrik 61, "Udbytte af danske aktier optaget til handel på reguleret marked i dansk depot mv.":</u> I rubrik 34 fremgår det, at nogle udlodningsandele skal selvangives i rubrik 61. I rubrik 61 under "Rubrikken omfatter" fremgår ikke en enslydende tekst.</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>