

27. oktober 2017
J. nr. 16-1628381
Plannr. 116-425

Skatteministeriets Koncernrevision

Rapport 2016

Økonomi

Revision af ”ikke finansielle data”

Modtager

Direktør Merete Agergaard, SKAT

Kopi

Direktør Anders Holbøll, Økonomi
Skatteministeriets departement

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

Forord

Skatteministeriets Koncernrevision (SKR) har, jævnfør orienteringsbrev af 27. oktober 2016, revideret "ikke finansielle data". Den udførte revision er en del af den samlede revision for 2016.

Rapporten har været fremsendt i udkast til den reviderede enhed med henblik på at sikre, at SKR 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 SKRs 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 SKRs forslag til anbefalinger, der kan formindske de vurderede risici. Med udgangspunkt i risikovurderingerne har SKAT haft mulighed for at udarbejde handleplaner med henblik på at formindske de vurderede risici. SKRs anbefalinger kan anvendes 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 27. oktober 2017



Kurt Wagner
Koncernrevisionschef



Susanne Eskildsen
Manager

1. Formål

Formålet med revisionen har været at vurdere, hvorvidt SKAT har etableret betryggende procedurer i processen for opgørelse af ikke finansielle data vedrørende § 38 og § 9. Ved ikke finansielle data forstås data, som rapporteres i ledelsesberetningen i SKATs årsrapport, og som ikke er en del af årsregnskabet (resultatopgørelse, balance og noter).

De ikke finansielle data anvendes desuden som internt styringsgrundlag i SKAT. Der foretages løbende opfølgning på de ikke finansielle data i form af KPI'er i den kvartalsvise rapportering, der sendes til SKATs direktion samt i forretningsenhedernes kvartalsvise rapportering. Endelig præsenteres status på de ikke finansielle data (KPI'er) på SKATs dashboards.

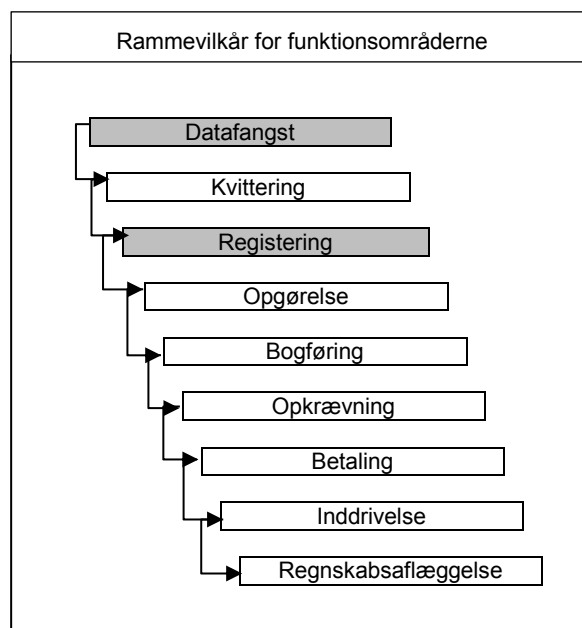
2. Omfang

Revisionen er gennemført som en del af den løbende revision for finansåret 2016 vedrørende § 38 og § 9 – regnskabet, og har særskilt omfattet:

- Processen for opgørelse af de ikke finansielle data (KPI'er). Vi har i den forbindelse udvalgt processen for opgørelsen af de aggregerede KPI'er; "Forståelighed", "Korrekthed" samt "Overholdelse af frist".
- Gennemgang af seneste vejledning af 1. august 2016 om SKATs interne kvalitetssikring, herunder specielt ændringer i vejledningen i forhold til "Korrekthed".
- Gennemgang af de udførte kontrolpunkter i den interne kvalitetssikring for så vidt angår "Korrekthed".
- Gennemgang af templates som understøtter "Korrekthed", "Overholdelse af frist" og "Forståelighed".
- Gennemgang af de udvalgte aggregerede KPI'er ("Forståelighed", "Korrekthed" og "Overholdelse af frist") på dashboards.

Vi har tillige som baggrundsinformation gennemset ledelsesrapporteringen for 3. kvartal 2016 til SKATs direktion for så vidt angår rapporteringen på KPI'er.

I forbindelse med revisionen anvendes nedenstående model, som opdeler processen i en række funktionsområder. Vi har i forbindelse med nærværende revision revideret funktionsområderne: Datafangst og registrering. (De reviderede funktionsområder er fremhævet med gråt i figuren).



3. Afgrænsning

På dashboards og i de underliggende templates er de enkelte KPI'er defineret. Revisionen har ikke omfattet en særskilt gennemgang af definitionerne af de enkelte KPI'er hverken på dashboard eller i de tilhørende templates. Vi har dog ved udførelsen af revisionen observeret enkelte forhold vedrørende de udarbejdede KPI'er. Disse observationer er indeholdt i nærværende revisionsrapport.

SKAT har etableret forskellige processer for datafangst for de udvalgte aggregerede KPI'er:

- Opgørelse af "Korrekthed" er baseret på resultatet af de interne kvalitetspunkter.
- Opgørelse af "Forståelighed" er baseret på resultatet af den eksterne undersøgelse, der udføres af Epinion.
- Opgørelse af "Overholdelse af frist" er baseret på resultatet af de afsluttede sager i Remedy, KMD og Captia.

KPI "Forståelighed" måler kundernes opfattelse af forståeligheden af de telefoniske og skriftlige besvarelser. Vi har efterfølgende fået oplyst, at der i 1. halvår 2016 ikke har været gennemført målinger af "Forståelighed" for e-mail og telefoni på grund af udskiftning af leverandør. Dette er oplyst til SKR efter påbegyndelse af revisionen, og revisionen har derfor ikke omfattet en særskilt gennemgang af dataregistreringer for "Forståelighed".

KPI "Korrekthed" måler på andelen af korrekt behandlede afgørelser og vejledningssager. Dette måles i forretningsområderne ved en månedlig eller kvartalsvis stikprøve. Målingen er en del af den interne kvalitetssikring i SKAT. I vejledningen pr. 1. august 2016 om SKATs interne kvalitetssikring fremgår det, at det er controller kontorerne, der sammen med underdirektøren og eventuelt direktøren har ansvaret for at sikre, at der kontinuerligt er en revurdering af opfølgningpunkter, som indgår i målingen af "Korrekthed". Vi har ikke vurderet, hvorvidt de definerede kontrolpunkter (opfølgningpunkter), der indgår i målingen af KPI "Korrekthed", er repræsentative i forhold til SKATs ydelser.

4. Konklusion

Det er vores vurdering, at der i **mindre omfang er behov** for ændringer i opgørelsen af de ikke finansielle data vedrørende SKATs driftsaktiviteter.

Denne vurdering baserer vi blandt andet på følgende forhold:

- Der er manglende entydighed om brug af stikprøveværktøjet ved gennemførelse af interne kontroller.
- Designet af KPI'en "Overholdelse af frist" indebærer, at kun afsluttede sager i den betragtede periode vurderes. Ikke afsluttede sager, hvor fristen er overskredet, medtages således ikke i opgørelsen.

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
Opdatering af systemdokumentation (templates)	0	1	0	1
Stikprøveværktøjet til intern kvalitetssikring – "Korrekthed"	0	1	0	1
Styringsgrundlaget (KPI) "Overholdelse af frist"	0	1	0	1
I alt	0	3	0	3

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

Vi har modtaget handleplaner fra det reviderede direktørområde. Det er vores vurdering, at de udarbejdede handleplaner ikke i væsentligt omfang vil medvirke til en reduktion af de vurderede risici.

Bilag 1: Observationer, risici og anbefalinger

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
1.1 2016 Prio. 2	Revisionsemne: Opdatering af systemdokumentation (templates)		Funktionsområde: Datafangst
	Den aggregerede KPI "Korrekthed" er et af de 6 driftsmål, der indgår i SKATs Mål og resultatplan indgået med departementet for 2016. KPI'en "Korrekthed" opgøres på baggrund af registreringer af de gennemførte kontrolpunkter i SKAT. Kvartalsvis udarbejdes en status på de 6 driftsmål med henblik på iværksættelse af eventuelle korrigerende handlinger. Den kvartalsvise status på driftsmål indgår i ledelsesrapporteringen. Forretningsenhederne eller de underliggende afdelinger har med afsæt i deres opgaveportefølje defineret, hvilke kontrolpunkter som skal indgå i målingen af KPI'en. Vi har konstateret, at der for forretningsenhederne Kundeservice, Inddrivelse og Jura ikke er overensstemmelse mellem de gennemførte kontrolpunkter og de datadefinitioner (kontrolnumre), der er beskrevet i de tilhørende templates. Der er således ikke overensstemmelse mellem de ydelsesnumre, der rapporteres på, og de ydelsesnumre, der er beskrevet i de tilhørende templates. SKAT har i den forbindelse oplyst, at templates er et løbende ar-	Der er en forøget risiko for, at eventuelle ændringer af templates ikke gennemføres på et oplyst grundlag med deraf afledt risiko for, at ændringer ikke gennemføres med det ønskede resultat. En eventuel løbende procesovervågning kan ikke gennemføres på et korrekt grundlag, hvilket medfører en forøget risiko for, at procesovervågningen fører til et fejlagtigt resultat.	Vi anbefaler, at den bagvedliggende systemdokumentation i form af templates for de aggregerede KPI'er opdateres.

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	bejdsredskab og ikke har funktion som dokumentationsgrundlag for de opsatte KPI'er på dashboard. Observationen vurderes som værende indeholdt i allerede registreret observation, idet der i revisionsdatabasen er registreret en observation (oprettet under revision 115-200, observation ID 1968) vedrørende manglende opdatering af systemdokumentation (templates) for de aggregerede KPI'er. Denne observation har SKAT afsluttet pr. 17. august 2017 i revisionsdatabasen. SKR er ved at gennemgå den modtagne dokumentation for afslutning af observationen. <u>Efterfølgende oplysninger fra SKAT:</u> For så vidt angår forretningsenheden Indsats har SKAT efterfølgende oplyst, at der i Indsats er truffet en ledelsesmæssig beslutning om, at der <u>udelukkende rapporteres på ydelsesnummer 401</u> i opgørelsen af korrekthed. I de tilhørende templates er derimod oplyst, at ydelserne 401, 403, 406 og 414, (kvalitet i sagsbehandlingen) er målepunkter, der skal gennemføres i forbindelse med opgørelsen af den aggregerede KPI – "Korrekthed".		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<u>Afsluttende afsnit:</u> SKAT har ved den faktuelle høring anført følgende: (Citat) ”SKAT mener, at denne anbefaling (red: Observation) skal være grøn, da der er lille risiko for, at det vil påvirke SKATs forretningsgange negativt. Ydelserne er inkluderet i målingen, og data er således repræsentativ.” Hertil skal SKR anføre følgende: Der bør være overensstemmelse mellem de faktiske forhold og udarbejdede forretningsgangs- og procesbeskrivelser. Dette gør sig særsomt gældende i de tilfælde, hvor beskrivelserne omfatter anvendelse af data i en efterfølgende proces. Handleplan fra Økonomi: Hertil bemærkes, at SKAT er uenig i, at observationen kan videreføres til en eksisterende observation i revisionsdatabasen. SKAT mener ikke, at der er fagligt belæg for at sammenkæde observationen i denne observation med eksisterende observationer i databasen. SKAT har afsluttet en revision vedrørende opdatering af templates, og mener ikke, der kan laves en sammenkædning til denne observation. De to observationer vedrører forskellige forhold i SKATs templates. SKAT er enig i, at der skulle udarbejdes handleplan for tidligere fremsatte observation vedrørende opdatering af templates. Denne handleplan er afsluttet. SKAT er ikke enig i, at der skal udarbejdes handleplan til ovenstående observation vedrørende opdatering af templates. Årsagen til dette er, at SKAT har fremvist dokumentation for, at der er overensstemmelse mellem de faktiske forhold i templateen og de udarbejdede forretningsgangs- og procesbeskrivelser. SKAT er ikke enig i det faktuelle grundlag for at udarbejde en handleplan eller for, at observationen videreføres til eksisterende observationer.		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<u>Supplerende bemærkninger fra SKR:</u> SKAT har oplyst, at alle templates er opdaterede i forbindelse med SKATs KPI-eftersyn. SKR har modtaget et eksempel på en opdateret template for Indsats, Person og Datakontrol vedrørende KPI "Korrekthed". Vi har efterprøvet den opdaterede template, og SKR har konstateret, at det modtagne eksempel fortsat ikke er opdateret for så vidt angår de ydelsesnumre, som den efterfølgende ledelsesrapportering er baseret på. Derfor er observationen åbenstående. Implementeringsansvarlig: Økonomi, Anders Holbøll Implementeringsdato: 28. oktober 2017		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
1.2 2016	Revisionsemne: Stikprøveværktøjet til intern kvalitetssikring – ”Korrektheden”		Funktionsområde: Datafangst
Prio. 2	Opgørelsen af ”Korrektheden” (KPI) foretages på baggrund af registreringer af de gennemførte kontrolpunkter. SKAT anvender et stikprøveværktøj i forhold til udtagning af stikprøver. Stikprøverne udtages med henblik på at gennemføre de interne kontrolpunkter. Det fremgår imidlertid ikke entydigt af den tilhørende vejledning til udtagning af stikprøver <i>”Vejledning - Intern Kvalitetssikring af 1. juni 2016”</i>, at det er stikprøveværktøjet, der konsekvent skal anvendes som reference-ramme og grundlag i forbindelse med udtagning af stikprøver. SKAT har oplyst, at det ikke er alle forretningsenheder, der anvender stikprøveværktøjet. Af vejledningen til brug af stikprøveværktøj fra 1. august 2016 fremgår, at der i forbindelse med udtagning af stikprøver er 3 forhold, der skal tages stilling til: 1. Populationens størrelse 2. Hyppighed/træfsikkerhed 3. Præcision/usikkerhed	Der er forøget risiko for, at den aggrerede KPI ”Korrektheden” ikke kan anvendes som indikator for korrektheden i SKATs administration. Denne risiko kan henføres til følgende forhold: Opgørelsen af (KPI) ”Korrektheden” kan være fejlbehæftet, da der ikke udføres kontroller af validiteten af data. Opgørelsen af (KPI) Korrektheden kan være fejlbehæftet, idet det ikke entydigt fremgår, hvilken reference-ramme og grundlag, der skal anvendes i forbindelse med udtagning af stikprøver. Den anvendte stikprøvemetode kan medføre, at der ikke opnås viden om hele populationen, men at der for en del af populationen (restpopulationen) ikke er viden om de forhold, der ønskes afdækket.	Vi anbefaler, at vejledningen for udtagelse af stikprøver indeholder specifikke retningslinjer for vurderingen af stikprøveresultaterne herunder vurdering af nøjagtighed og sandsynlighed for de estimerede talstørrelser. Vi anbefaler, at der er ensartethed i den metode, som anvendes på tværs af forretningsenhederne. Vi anbefaler, at det fremgår af ledelsesrapporteringen vedrørende ”intern kvalitetssikring”, hvor stor sagspopulationen (sagsmængden) er i den pågældende forretningsenhed og i de underliggende afdelinger. Vi anbefaler desuden, at det tydeliggøres, at det er stikprøveværktøjet, der er grundlaget for udtagning af stikprøver.

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	Af vejledningen fremgår endvidere, at underdirektørerne er ansvarlige for: • At tage stilling til, hvor stor statistisk usikkerhed der er acceptabel for opfølgningspunkter, der indgår i vurderingen af "Korrekthed" (KPI). • At de interne opfølgningspunkter, herunder den acceptable statistiske usikkerhed revurderes årligt. Den gennemførte og rapporterede interne kvalitetssikring indgår som en del af ledelsesinformation i form af eksempelvis KPI'er og bidrager således til den strategiske risikoleddelse. Det fremgår ikke af vejledningen, hvordan den acceptable statistiske usikkerhed skal revurderes af underdirektøren, herunder: • Fejlandel i forhold til den samlede population. • Hvorvidt stikprøven forkastes i forbindelse med fundne fejl • Hvorledes SKAT forholder sig til rest populationen (residual risikoen for uopdagede fejl.) Det fremgår desuden ikke, hvorledes der skal udføres kontrol af validitet af data ved fastlæggelsen af stikprøver (stikprøvepopulationen).		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	<u>Afsluttende afsnit:</u> SKAT har ved den faktuelle høring anført følgende: (Citat) ”SKAT mener, at denne anbefaling skal være i grøn, da der er lille risiko for, at det vil påvirke SKATs forretningsgange negativt. SKAT er dog enig i, at det er en god idé, at vejledningen løbende opdateres, dog ikke i at anbefalingen er i gul”. Hertil skal SKR anføre følgende: Den udarbejdede vejledning indeholder flere væsentlige mangler. Derudover er der ifølge SKAT flere forretningsenheder, der ikke anvender stikprøveværktøjet. Dette medfører en forøget risiko for, at det via stikprøverne beregnede estimat for KPI'en korrekthed ikke er retvisende. Herudover skal det anføres, at en manglende efterlevelse af egne forretningsgange ikke kan vurderes til prioritet 3 eller 4 (Grøn), da dette i givet fald vil være ensbetydende med, at forretningsgangene på dette område er uvæsentlige.		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	Handleplan fra Økonomisystemer: SKAT er enig i, at SKATs vejledning til intern kvalitetssikring med fordel opdateres således, at vejledningen stemmer overens med ønsket praksis. Området vil i den nærmeste fremtid blive genstand for en evaluering, hvor blandt andet processer, standarder og vejledninger skal revurderes. Evalueringen forventes færdig og implementeret inden overgangen til det nye skattevæsen med syv styrelser. Implementeringsansvarlig: Økonomi, Økonomisystemer Implementeringsdato: 1. juli 2018		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
1.3 2016	Revisionsemne: Styringsgrundlaget af den aggregerede KPI – "Overholdelse af frist"		Funktionsområde: Registrering
Prio. 2	Den aggregerede KPI "Overholdelse af frist" er et af de 6 driftsmål, der indgår i SKATs Mål og resultatplan med departementet for 2016. I definitionen af KPI'en på dashboard for SKAT har vi konstateret, at KPI er defineret som <i>"Andel sager hvor frist overholdes i forbindelse med SKATs vejledning og sagsbehandling. Sagsbehandlingstiden for følgende afdelinger indgår; Kundecenter Person, kundecenter Erhverv, Person, Erhverv, Ejendom, Told, Motor, Jura og Juridisk administration"</i>. I forbindelse med vores gennemgang af templates vedrørende opgørelsen af den aggregerede KPI "Overholdelse af frist" har vi konstateret, at opgørelsen omfatter afsluttede sager med overskridelse af tidsfristen. Ikke afsluttede sager med overskridelse af tidsfristen er ikke omfattet af opgørelsen. Definitionen omfatter dermed ikke alle sager, hvor sagsbehandlingstiden er overskredet. SKAT har oplyst, at det ikke har været intentionen ved design af KPI'en, at denne skulle omfatte ikke afsluttede sager med overskridelse af tidsfristen.	Der er en forøget risiko for, at KPI'en "Overholdelse af frist" ikke er repræsentativ for SKATs evne til at afslutte sager inden for de fastlagte frister, eftersom at kun afsluttede sager i den betragtede periode sager indregnes i KPI'en. Dette medfører en forøget risiko for, at KPI'en ikke i tide advarer om væsentlige stigninger i antallet af sager med overskredne frister og dermed er mindre anvendelig ved den løbende overvågning af SKATs produktionsprocesser med heraf forringet mulighed for indgriben i tide. I sidste ende kan dette påvirke SKATs omdømme.	Vi anbefaler, at definitionen og opgørelsen af den aggregerede KPI "Overholdelse af frist" ændres, således at alle sager med overskridelse af de fastsatte frister indregnes i KPI'en. Vi anbefaler, at dashboards bør være et ledelsesmæssigt styringsgrundlag/-redskab i forhold til præsentationen af kritiske forhold i SKAT.

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	Vi har efterfølgende i forbindelse med årsrevisionen af SKAT konstateret, at der i Q3 2016 var afsluttet 92.781 sager, heraf var 73.403 sager afsluttet inden for fristen. Der foreligger ikke nærmere oplysninger om de tidsmæssige forsinkelser for de resterende 19.400 sager. SKAT har supplerende oplyst, at det for indeværende ikke er muligt at opføre KPI'en anderledes og dermed ikke muligt at medtage de ikke afsluttede sager med overskridelse af tidsfristen i opgørelsen. <u>Afsluttende afsnit:</u> SKAT har ved den faktuelle høring anført følgende: (Citat) På møde mellem SKAT og SKR blev det aftalt, at denne anbefaling skulle være grøn, da SKAT opfylder egne fremsatte krav. SKAT følger dermed egne retningslinjer. SKAT mener fortsat, at denne anbefaling skal være grøn og ikke gul".		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	Hertil skal SKR anføre følgende: Det er korrekt, at SKAT i dette tilfælde følger egne processer. Det må dog konstateres, at disse processer medfører følgende: SKAT ønsker at måle omfanget af sager, hvor fristen overholdes. SKAT har således konstrueret en KPI, der skal anvendes ved opfølgningen på dette mål. Imidlertid indgår kun afsluttede sager ved beregningen af KPI. Sager, der ikke er afsluttede, indgår således ikke ved beregningen af KPI'en. Dette indebærer: KPI'en angiver ikke omfanget af sager med fristoverholdelse i en given periode. Såfremt der verserer mange ikke-afsluttede sager med manglende fristoverholdelse, vil disse sager påvirke KPI'en i den periode, hvor sagerne afsluttes. Såfremt det lykkedes at afslutte mange af disse sager i en given periode, vil KPI'en vise manglende fristoverholdelse, uanset at denne manglende fristoverholdelse er opstået i en langt tidligere periode.		

Nr.	Observationer	Risici	Anbefalinger
	Handleplan fra Økonomi: SKAT udarbejder ikke en handleplan. <u>Supplerende bemærkninger fra SKR:</u> En manglende udarbejdelse og implementering af handleplan medfører, at KPI'en for en given periode ikke giver et retvisende billede af fristoverholdelsen, eftersom KPI'en ikke er opgjort på et fuldstændigt grundlag. Ikke alle sager, hvor fristen er overskredet i den betragtede periode, er indregnet i KPI'en. KPI'en kan således vanskeligt anvendes ved en løbende vurdering af, hvorvidt SKAT over en årrække forbedrer sin performance vedrørende fristoverholdelse. Implementeringsansvarlig: Økonomi, Anders Holbøll Implementeringsdato: 28. oktober 2017		

Bilag 2: Anvendt skala

Ved udarbejdelsen af konklusionen er følgende skala anvendt:	
Intet behov for procesændringer	Skatteministeriets Koncernrevision 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	Skatteministeriets Koncernrevision 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	Skatteministeriets Koncernrevision 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	Skatteministeriets Koncernrevision 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:
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.
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 svaghed.
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.
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.