
Revisionsrapport

Granskning av kravverksamhet
kundfordringar

Botkyrka kommun

*Anders Petersson
och Josefin Loqvist*

Juni 2011



2011-06-07

Anders Petersson
Projektledare

Namnförtydligande

Jan Nilsson
Uppdragsledare

Namnförtydligande

Innehållsförteckning

1	Sammanfattande revisionell bedömning	1
2	Inledning	2
2.1	Bakgrund	2
2.2	Revisionsfråga och kontrollmål	2
2.3	Revisionsmetod	2
3	Organisation och utformning	3
3.1	Organisation av kravverksamheten	3
3.2	Kravverksamhetens utformning	3
4	Granskningsresultat	5
4.1	Kravhanteringsverksamheten och verifieringar	5
4.2	Avstämning mot kontrollmål	7
5	Bedömning och rekommendationer	8

1 Sammanfattande revisionell bedömning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun har PwC genomfört en granskning avseende ändamålsenlighet och internkontroll i kravhanteringen för kundfakturor.

Sammanfattningsvis är vår bedömning att rutinen kring kravhanteringen i huvudsak är ändamålsenlig och att den interna kontrollen i huvudsak är tillräcklig.

Vår bedömning baseras på iakttagelser och bedömningar av kontrollmål som finns beskrivna och bedömda i avsnitt 4.2.

För att ytterligare stärka den interna kontrollen rekommenderar vi att:

- Kommunstyrelsen uppdaterar och fastställer de rutiner/riktlinjer som ska gälla för kravverksamheten.
- Ekonomienheten inom serviceförvaltningen säkerställer att restlängder/reskontror skickas till respektive förvaltning varje månad/varje kvartal vad gäller VA-debiteringar.
- Kommunstyrelsen fastställer vem som är behörig att fatta beslut om upprättande av avbetalningsplan respektive beviljande av anstånd med betalning.
- Ekonomienheten inom serviceförvaltningen tillser att processen kring kravhantering/betalningsbevakning fungerar löpande. I nuläget finns det vissa eftersläpningar p g a tidsbrist.

2 Inledning

2.1 Bakgrund

Nämndernas ansvar i arbetet med intern kontroll framgår av kommunallagen 6 kap 7 §: "Nämnderna ska var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt". En av revisorernas uppgifter enligt kommunallagen 9 kap 9 § är att "utröna om räkenskaperna är rättvisande och om den kontroll som görs inom nämnderna är tillräcklig".

Med tillräcklig intern kontroll avses i denna granskning att rutinerna kring kravverksamheten vad gäller kundfordringar är tillräckliga och säkra.

Revisorerna har i sin analys av väsentlighet och risk identifierat behov av att granska kravverksamheten vad gäller kundfordringar.

2.2 Revisionsfråga och kontrollmål

Den övergripande revisionsfråga som ska besvaras med anledning av granskningen är:

Är rutinen kring kravhantering avseende kundfordringar ändamålsenlig och karaktäriseras rutinen av en tillräcklig intern kontroll?

Granskningen syftar till att besvara följande kontrollmål:

- Kommunen har en tydlig organisation avseende kravverksamheten (egen regi kontra köpta tjänster).
- Det finns tydliga och aktuella rutinbeskrivningar vad gäller kravverksamheten.
- Tillräckliga avräknings- och avstämningsrutiner finns.
- Kundfordringarna redovisas korrekt med avseende på existens, substans, klassificering och värdering.
- Det föreligger överensstämmelse mellan kundreskontra och ekonomisystem.
- Löpande värdereglering sker av kundfordringar som bedöms osäkra.
- Beslut om värdereglering sker på korrekt nivå.
- En tillräcklig betalningsbevakning sker med avseende på påminnelser, dröjsmålsräntor, inkassokrav och fortsatt långtidsbevakning.

2.3 Revisionsmetod

Granskningen sker genom intervjuer med ansvariga tjänstemän, genom kartläggning och analys av styrdokument och rutinbeskrivningar samt verifieringar.

Granskningsobjekt är Kommunstyrelsen.

3 Organisation och utformning

3.1 Organisation av kravverksamheten

Ansvar för kravverksamheten i Botkyrka kommun ligger på ekonomienheten inom serviceförvaltningen. Kommunen sköter kravverksamheten i egen regi utom vad gäller långtidsbevakningen där Intrum Justitia anlitas. För närvarande arbetar en handläggare med kravhanteringen men denna person har även andra arbetsuppgifter. Vid intervjun framkom att kravhanteringen/betalningsbevakningen inte fungerar helt optimalt för närvarande.

P g a begränsade personella resurser sker kravhantering för närvarande inte löpande. Organisationen kring kravhanteringen kommer förmodligen att förändras framöver, bl a finns det en idé om att en jurist och en ekonom ska sköta handläggningen.

Samma rutin för kravhantering gäller för samtliga kommunens kundfordringar. Det finns dock några undantag som gäller vårdkostnader placerade barn samt kostnader inom det sociala området där inkassokrav inte skickas. Dessa ärenden går istället till Förvaltningsrätten.

Vad gäller riktlinjer/rutinbeskrivningar finns en rutinbeskrivning från 1992 som är benämnd "Principer för fakturering och kravhantering". Det finns dessutom en policy/vägledning som arbetades fram under sommaren 2008. Detta dokument blev dock aldrig formellt fastställt eftersom det ansågs för omfattande. Dock arbetar ekonomienheten till stor del enligt denna policy/vägledning.

3.2 Kravverksamhetens utformning

Det vanligaste betalningsvillkoret som finns i Botkyrka kommun vad gäller kundfordringar är 30 dagar netto. Barnomsorgsavgifter och hyror betalas i förskott, äldreomsorgsavgifter betalas i efterskott och för fakturor inom det sociala området förekommer både betalning i förskott och efterskott beroende på vad det är för typ av kostnad. För VA-avgifter gäller en kombination av preliminär debitering och avläsning. Det finns dessutom en viss ströfakturering i kommunen.

7 dagar efter förfallodag skickas en betalningspåminnelse. Ca 10 dagar efter att betalningspåminnelse skickats går ett inkassokrav ut. Som tidigare nämnts skickas inte inkassokrav vad gäller vårdkostnader placerade barn samt för fordringar inom det sociala området. Dessa ärenden går istället till Förvaltningsrätten.

Inkassokrav skickas mellan 17-21 dagar efter förfalldatum. I de fall avbetalningsplan upprättats alternativt anstånd beviljats kan avvikelser ske från den ordinarie rutinen. Vid utskick av betalningspåminnelse är det endast fakturabeloppet som ingår. Vid utskick av inkassokrav tillkommer en avgift på 160 kr enligt inkassolagen. Dröjsmålsränta tillkommer också. Både betalningspåminnelser och inkassokrav skapas direkt i ekonomisystemet Economa.

Om fordran fortfarande är oreglerad efter inkassokrav skickas en erinran ut om att ärendet kommer att överlämnas till kronofogdemyndigheten. Gränsen för överlämning till kronofogdemyndigheten är 500 kr. Om förvaltningarna önskar kan även mindre belopp överlämnas till kronofogdemyndigheten.

När utslag/besked kommer från kronofogdemyndigheten i form av betalningsföreläggande/utmätning skickas ärendet till långtidsbevakning hos Intrum Justitia. Redovisning från Intrum Justitia till kommunen sker varje kvartal. Överlämning till Intrum Justitia sker av alla ärenden utom de som gäller avlidna, konkurser, skuldsaneringsfall samt preskriberade fall.

För barnomsorgsavgifter skickas varselbrev ut med hot om avstängning, fakturan måste då betalas inom två månader. Vad gäller VA sker avstängning om inte fakturan betalas. Inom kultur- och fritidsområdet kan skulder för lokalförhyrning kvittas mot utbetalning av föreningsbidrag alternativt måste avgifter för lokalhyra/användning av kommunens anläggningar betalas i förskott.

Den person som handhar kravrutinen i kommunen har en kontaktperson på respektive förvaltning vid frågor, oklarheter, utredningar etc kring fakturorna. Debiteringslistor/restlängder ska skickas varje månad till respektive förvaltning/enhet för avstämning/kontroll. För VA-debiteringarna ska dock detta ske varje kvartal då fakturorna går ut med detta intervall. I samband med granskningen konstaterades att denna rutin inte har följts fullt ut under 2011.

I vissa fall sker ytterligare utredningar kring fakturor, makulering kan dessutom ske av fakturor om något blivit felaktigt. Det förekommer även fall med sk tvistiga fakturor där ärendet överlämnas till kommunjuristen, totalt rör det sig om ca 10 st fall om året.

Det förekommer att avbetalningsplaner upprättas eller att anstånd med betalningar beviljas. Överenskommelse om detta skickas alltid ut till den det berör. Beslut om avbetalningsplan/anstånd fattas av den person som handlägger kravhanteringen. Det finns dock inte reglerat vem som ska fatta dessa beslut. Handläggare upprättar också en sammanställning över respektive avbetalningsplan med delbetalningar i Excel. Den tidsperiod som avbetalningsplan avser är normalt max ett år, vissa undantag kan dock förekomma. Anstånd med betalningar kan beviljas med maximalt tre månader.

Vad gäller bokföringsmässig avskrivning av fordringar görs detta en gång om året. Målet är dock att göra detta två gånger varje år. Beslut om bokföringsmässig avskrivning av kundfordringar tas antingen i styrelse/nämnd eller också på delegation. Det som styr vid värdereglering av kundfordringar är inte hur gammal fordran är utan hur långt betalningsbevakningsprocessen kommit. Den senaste bokföringsmässiga avskrivningen av kundfordringar gjordes 2010 och det totala belopp som skrevs av uppgick till ca 2 074 tkr. Fördelningen mellan de olika förvaltningarna etc framgår nedan:

Nedskrivning 2010		
Förvaltning etc		Belopp i tkr
Barn- och ungdomsförvaltningen		129
Kultur- och fritidsförvaltningen		7
Samhällsbyggnadsförvaltningen		266
Samhällsbyggnadsförvaltningen, VA		6
Socialförvaltningen		1 054
Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen		78
Vård- och omsorgsförvaltningen		358
Moms		56
Inkassokostnader		106
Dröjsmålsräntor		14
Summa:		2074

Det finns varierande rutiner mellan de olika förvaltningarna var själva beslutet om bokföringsmässig nedskrivning av kundfordringar fattas. Inom socialförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen fattas alltid beslut i respektive nämnd. Inom kultur- och fritidsförvaltningen, dävarande barn- och ungdomsförvaltningen och dävarande utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen fattas beslut av administrativ chef enligt delegationsordningen. Inom samhällsbyggnadsförvaltningen fattas beslut av förvaltningschefen enligt delegation.

4 Granskningsresultat

4.1 Kravhanteringsverksamheten och verifieringar

Nedan framgår de betalningspåminnelser och inkassokrav som skickats ut i Botkyrka kommun under 2010 och fram till april 2011. Av tabellerna framgår fakturagrupp, antal skickade betalningspåminnelser och inkassokrav samt fakturaområde.

Betalningspåminnelse 2010			
Grupp	Antal	Typ	
55	1 581	VA-enheten	
58	85	Soc	
61	1 257	Ströfakturor	
62	5 162	Barnomsorg	
63	35	Socialpsykiatrisk enhet	
64	753	Hyror, arrenden etc	
65	188	Kulturskolan/musikskolan	
66	25	Teknisk produktion	
67	763	Vård- och omsorg-äldreomsorg	
68	215	Vårdkostnader, plac barn	
69	6	Lån, anslutningsavgifter	
	10 070		

Inkassokrav 2010			
Grupp	Antal	Typ	
55	585	VA-enheten	
58	0	Soc	
61	650	Ströfakturor	
62	2 594	Barnomsorg	
63	18	Socialpsykiatrisk enhet	
64	362	Hyror, arrenden etc	
65	107	Kulturskolan/musikskolan	
66	6	Teknisk produktion	
67	380	Vård- och omsorg-äldreomsorg	
68	0	Vårdkostnader, plac barn	
69	2	Lån, anslutningsavgifter	
	4 704		

Betalningspåminnelse 2011 t o m april			
Grupp	Antal	Typ	
55	311	VA-enheten	
58	15	Soc	
61	453	Ströfakturor	
62	1 533	Barnomsorg	
63	14	Socialpsykiatrisk enhet	
64	219	Hyror, arrenden etc	
65	99	Kulturskolan/musikskolan	
66	7	Teknisk produktion	
67	192	Vård- och omsorg-äldreomsorg	
68	56	Vårdkostnader, plac barn	
69	2	Lån, anslutningsavgifter	
	2 901		

Inkassokrav 2011 t o m april			
Grupp	Antal	Typ	
55	143	VA-enheten	
58	0	Soc	
61	241	Ströfakturor	
62	868	Barnomsorg	
63	7	Socialpsykiatrisk enhet	
64	115	Hyror, arrenden etc	
65	54	Kulturskolan/musikskolan	
66	0	Teknisk produktion	
67	97	Vård- och omsorg-äldreomsorg	
68	0	Vårdkostnader, plac barn	
69	2	Lån, anslutningsavgifter	
	1 527		

Av tabellerna framgår att för 2010 blev ca 53 % av de fordringar där betalningspåminnelse skickades betalda efter att påminnelsen skickades ut. Hittills under 2011 uppgår motsvarande siffra till ca 47 %.

Betalningspåminnelser och inkassokrav skapas automatiskt i ekonomisystemet Economa. Dröjsmålsränta och avgift vid inkassokrav påförs automatiskt. För närvarande uppgår dröjsmålsräntan till 9,5 % (referensränta 1,5 % + diskonto 8 %). Inkassoavgiften uppgår för närvarande till 160 kr.

Under 2010 överlämnades totalt 260 st ärenden till kronofogdemyndigheten och under 2011 har t o m april 80 st ärenden överlämnats till kronofogdemyndigheten.

4.2 Avstämning mot kontrollmål

Nedan följer en avstämning gentemot tidigare formulerade kontrollmål utifrån det som framkommit i samband med granskningen:

- *Kommunen har en tydlig organisation avseende kravverksamheten (egen regi kontra köpta tjänster). Uppfyllt.* Kravverksamheten sköts i egen regi av ekonomienheten inom serviceförvaltningen förutom långtidsbevakningen som ligger på Intrum Justitia. Roller och ansvar i kommunen bedöms till stora delar som tydliga.
- *Det finns tydliga och aktuella rutinbeskrivningar vad gäller kravverksamheten. Delvis uppfyllt.* Det finns relativt kortfattade riktlinjer/rutinbeskrivningar från 1992 och dessutom en omfattande policy/vägledning från 2008, men denna är inte fastställd. Ekonomienheten arbetar dock till stor del enligt denna.
- *Tillräckliga avräknings- och avstämningsrutiner finns. Uppfyllt.* Betalningspåminnelser och inkassokrav skapas automatiskt i systemet Economa. Dröjsmålsränta och inkassoavgift läggs också på automatiskt.
- *Kundfordringarna redovisas korrekt med avseende på existens, substans, klassificering och värdering. Delvis uppfyllt.* Restlängder/reskontror ska skickas varje månad alternativt varje kvartal vad gäller VA-debiteringar till ansvarig på respektive förvaltning, men under 2011 har inte denna rutin fungerat helt tillfredsställande. Bokföringsmässig värdering har ännu inte gjorts under 2011, ambitionen är att göra detta två gånger om året.
- *Det föreligger överensstämmelse mellan kundreskontra och ekonomisystem. Uppfyllt.* Avstämning mellan kundreskontra och ekonomisystem sker varje månad av ekonomikonsult inom ekonomienheten.
- *Löpande värdering sker av kundfordringar som bedöms osäkra. Delvis uppfyllt.* Värdering sker för närvarande en gång per år. Ambitionen är dock att göra detta två gånger om året.
- *Beslut om värdering sker på korrekt nivå. Uppfyllt.* Det finns dock skillnader mellan förvaltningarna vem som beslutar om värderingen. Inom socialförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen fattas alltid

beslut i respektive nämnd. Inom kultur- och fritidsförvaltningen, barn- och ungdomsförvaltningen och utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen fattas beslut av administrativ chef enligt delegationsordningen. Inom samhällsbyggnadsförvaltningen fattas beslut av förvaltningschefen enligt delegation.

- *En tillräcklig betalningsbevakning sker med avseende på påminnelser, dröjsmålsräntor, inkassokrav och fortsatt långtidsbevakning. **Delvis uppfyllt.*** I det stora hela följs rutinen, men vid intervjun framkom att kravhanteringen/ betalningsbevakningen inte fungerar helt optimalt för närvarande p g a begränsade personella resurser.

5 **Bedömning och rekommendationer**

Efter genomförd granskning bedömer vi att rutinen kring kravhanteringen i huvudsak är ändamålsenlig och att den interna kontrollen i huvudsak är tillräcklig.

Vi rekommenderar dock att:

- Kommunstyrelsen uppdaterar och fastställer de rutiner/riktlinjer som ska gälla för kravverksamheten.
- Ekonomienheten inom serviceförvaltningen säkerställer att restlängder/reskontror skickas till respektive förvaltning varje månad/varje kvartal vad gäller VA-debiteringar.
- Kommunstyrelsen fastställer vem som är behörig att fatta beslut om upprättande av avbetalningsplan respektive beviljande av anstånd med betalning.
- Ekonomienheten inom serviceförvaltningen tillser att processen kring kravhantering/betalningsbevakning fungerar löpande. I nuläget finns det vissa eftersläpningar p g a tidsbrist.