

Revisionsrapport

Sonja Moré
Anders Hägg

Oktober 2016

Granskning av betalningsbevakning och kravverksamhet kundfordringar

Botkyrka kommun

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattande bedömning och rekommendationer	2
2.	Inledning	3
2.1.	Bakgrund	3
2.2.	Revisionsfråga, kontrollmål och revisionskriterier	3
2.3.	Revisionsmetod och avgränsning.....	3
3.	Organisation och utformning.....	4
3.1.	Organisation av betalningsbevakning och kravverksamheten.....	4
3.2.	Betalningsbevakning och kravverksamhetens utformning.....	4
4.	Granskningsresultat	7
4.1.	Betalningsbevakning/ kravhanteringsverksamheten och verifieringar.....	7
4.2.	Nedskrivningar	8
4.3.	Verifiering betalningspåminnelser och inkassokrav	9
4.4.	Betalningsuppföljning	9
4.5.	Avstämning mellan huvudbok och kundreskontra	10
5.	Bedömning och rekommendationer	12
5.1.	Avstämning mot kontrollmål	12
5.2.	Svar på revisionsfrågan och rekommendationer	15

1. Sammanfattande bedömning och rekommendationer

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

Sammanfattningsvis är vår bedömning att rutinen kring betalningsbevakning och 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 5.1.

För att ytterligare stärka den interna kontrollen lämnar vi kommunstyrelsen följande rekommendationer:

- Kommunstyrelsen uppdaterar och fastställer de rutiner/riktlinjer som ska gälla för betalningsbevakning och kravverksamheten samt kompletterar dessa med dokumentationskrav avseende förvaltningarnas månatliga avstämning av restlängder.
- Kommunstyrelsen fastställer vem som är behörig att fatta beslut om upprättande av avbetalningsplan respektive beviljande av anstånd med betalning.
- Kommunstyrelsen utreder existerande differenser mellan kundreskontra och huvudbok och säkerställer att överensstämmelse finns mellan dessa system kontinuerligt framöver.
- Kommunstyrelsen tillser att processen kring kravhantering/betalningsbevakning fungerar löpande. I nuläget finns det vissa eftersläpningar p.g.a. tidsbrist.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

En risk- och väsentlighetsanalys har genomförts utifrån kommunens totala utgifts- och inkomstlagsredovisning och en inventering av redovisningsrutinerna utifrån vägledning för redovisningsrevision från SKYREV (Sveriges Kommunala Yrkesrevisorer), som i tillämpliga delar bygger på ISA (International Standard of Audit). Resultatet visade bl.a. på behovet att genomföra en granskning inom detta område. Under 2014 och 2015 granskades kundfakturering av olika tjänster som kommunen tillhandahåller. Inom ramen för dessa granskningar har även aktualiserats ett behov att gå vidare med en granskning av betalningsbevakning och kravverksamheten kring kundfordringar.

2.2. Revisionsfråga, kontrollmål och revisionskriterier

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

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

För att besvara revisionsfrågan har följande kontrollmål formulerats:

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

Revisionskriterier utgår från gällande lagstiftning samt interna styrande och stödjande dokument inom området.

2.3. Revisionsmetod och avgränsning

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

Granskningsobjekt är Kommunstyrelsen.

Rapporten har varit föremål för sakgranskning.

3. Organisation och utformning

3.1. Organisation av betalningsbevakning och kravverksamheten

Ansvaret för betalningsbevakning och kravverksamheten i Botkyrka kommun ligger på redovisningsenheten inom kommunledningsförvaltningen. Kommunen sköter betalningsbevakning och kravverksamheten i egen regi utom vad gäller långtidsbevakningen där Intrum Justitia anlitas. För närvarande arbetar en handläggare med betalningsbevakning och kravhanteringen. Därutöver kan tilläggas att vid bestridande av kundfordringar tar kommunen hjälp av en kommunjurist vid handläggningen.

P.g.a. begränsade personella resurser under första halvåret 2016 har betalningsbevakning och kravhanteringen, enligt uppgift, inte fungerat fullt ut enligt riktlinjerna.

Samma rutin för betalningsbevakning och kravhantering gäller för samtliga kommunens kundfordringar. Det finns dock några undantag som gäller vårdkostnader för 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 2008. Detta dokument blev dock aldrig formellt fastställt eftersom det ansågs för omfattande. Dock arbetar redovisningsenheten till stor del enligt denna policy/vägledning. En ny rutinbeskrivning håller på att arbetas fram och som kommer att ersätta de övriga. Ett första utkast har tagits fram men är, enligt uppgift, inte helt komplett ännu samt inte formellt fastställt.

3.2. Betalningsbevakning och kravverksamhetens utformning

Det vanligaste betalningsvillkoret som finns i Botkyrka kommun vad gäller kundfordringar är 30 dagar netto.

I tabellen nedan redovisas för de olika stegen i kravverksamhetens utformning.

Kravverksamhetens utformning	
7 dagar efter förfalldatum	Betalningspåminnelse skickas ut med endast fakturabeloppet.
Mellan 17-21 dagar efter förfalldatum	Inkassokrav skickas ut. Dock undantas vårdkostnader för placerade barn samt fordringar inom sociala området. Dessa ärenden går istället till Förvaltningsrätten. Inkassoavgift om 180 kr tillkommer samt dröjsmålsränta.
Oreglerad fordran efter inkassokrav	Erinran skickas ut om att ärendet kommer att överlämnas till kronofogdemyndigheten. Erinran skickas i praktiken vid genomläsning av restlängder, vilket sker ungefär på månadsbasis.
Ca en månad efter inkassokrav	Överlämning av fordringar över 500 kr till KFM. Det varierar hur lång tid ett ärende behandlas hos kronofogdemyndigheten, finns fall med allt från 1 månad till över ett år.
I samband med utslag/besked från kronofogdemyndigheten i form av betalningsföreläggande/utmätning.	Ärendet skickas 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 om fakturan är oreglerad efter inkassokrav och fakturan måste då betalas inom två månader. Varselbrev skickas i samband med avstämning av restlängder. 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 betalningsbevakning och kravrutinen i kommunen har en kontaktperson på respektive förvaltning vid frågor, oklarheter, utredningar, makuleringar, tvist etc. kring fakturorna. Faktureringslistor/restlängder ska skickas varje månad till respektive förvaltning/enhet för avstämning/kontroll. För VA-faktureringsarna ska dock detta ske varje kvartal då fakturorna går ut med detta intervall.

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. Den tidsperiod som

avbetalningsplan avser är normalt max ett år, vissa undantag kan dock förekomma. Undantag ska dock godkännas av en chef. Anstånd med betalningar kan beviljas med maximalt tre månader.

4. Granskningsresultat

4.1. *Betalningsbevakning/ kravhanteringsverksamheten och verifieringar*

Nedan framgår de betalningspåminnelser och inkassokrav som skickats ut i Botkyrka kommun under 2015 och fram till september 2016. Av tabellerna framgår fakturagrupp, antal skickade betalningspåminnelser och inkassokrav samt fakturaområde.

Betalningspåminnelse 2015		
Grupp	Antal	Fakturaområde
40	1 162	Hemtjänst
55	1 150	VA-enheten
61	1 042	Ströfakturor
62	5 540	Barnomsorg
64	724	Hyror
65	191	Kulturskolan/ musikskolan
66	7	Teknisk produktion
67	5	Vård- och äldreomsorg
Summa	9 821	

Inkassokrav 2015		
Grupp	Antal	Fakturaområde
40	688	Hemtjänst
55	445	VA-enheten
61	512	Ströfakturor
62	3 122	Barnomsorg
64	389	Hyror
65	96	Kulturskolan/ musikskolan
66	2	Teknisk produktion
67	4	Vård- och äldreomsorg
Summa	5 258	

Betalningspåminnelse 2016 tom september		
Grupp	Antal	Fakturaområde
40	1 027	Hemtjänst
55	1 012	VA-enheten
61	934	Ströfakturor
62	4 254	Barnomsorg
64	704	Hyror
65	151	Kulturskolan/ musikskolan
66	28	Teknisk produktion
67	0	Vård- och äldreomsorg
Summa	8 110	

Inkassokrav 2016 tom september		
Grupp	Antal	Fakturaområde
40	532	Hemtjänst
55	294	VA-enheten
61	442	Ströfakturor
62	2 154	Barnomsorg
64	339	Hyror
65	52	Kulturskolan/ musikskolan
66	6	Teknisk produktion
67	0	Vård- och äldreomsorg
Summa	3 819	

Totala antalet faktureringar under 2015 uppgår till 154 598 st, d.v.s. totala antalet betalningspåminnelser under 2015 motsvarar ca 6 procent av totala faktureringen. Antal inkassokrav under 2015 motsvarar ca 3 procent av totala faktureringen 2015.

Totala antalet faktureringar under 2016 t.o.m. september månad uppgår till 116 480 st, d.v.s. totala antalet betalningspåminnelser under 2016 motsvarar ca 7 procent av totala faktureringen. Antal inkassokrav under 2016 t.o.m. september månad motsvarar ca 3 procent av totala faktureringen 2016.

Av tabellerna framgår grovt uppskattat att för 2015 blev ca 46 procent av de fordringar där betalningspåminnelse skickades betalda efter att påminnelsen skickades ut. Hittills under 2016 uppgår motsvarande siffra till ca 53 procent.

Betalningspåminnelser och inkassokrav skapas automatiskt i ekonomisystemet Visma. Dröjsmålsränta och avgift vid inkassokrav påförs automatiskt. För närvarande uppgår dröjsmålsräntan till 8 procent.

Under 2015 överlämnades totalt ca 120 ärenden till kronofogdemyndigheten och under 2016 har t.o.m. september 70 ärenden överlämnats till kronofogdemyndigheten.

4.2. Nedskrivningar

Vad gäller bokföringsmässig nedskrivning av fordringar görs detta två gånger om året, enligt uppgift. Beslut om nedskrivning av kundfordringar tas antingen i styrelse/nämnd eller också på delegation. Det som styr vid nedskrivning av kundfordringar är inte hur gammal fordran är utan hur långt betalningsbevakningsprocessen kommit. Vid bokföringsmässig nedskrivning av kundfordringar innebär det inte att fordran gentemot gäldenären upphör, utan Intrum Justitia fortsätter bevaka fordran. Den senaste bokföringsmässiga nedskrivningen av kundfordringar som föreslogs av redovisningsenheten gjordes under dec 2015 och uppgick till ca 1 601 tkr. Vid vår granskning har vi kunnat konstatera att en del förvaltningar inte har skickat in beslut på förslaget om bokföringsmässig nedskrivning till redovisningsenheten. Beslut som tagits avseende nedskrivningar under 2016 uppgår till totalt ca 796 tkr, varav 695 tkr har hunnit bokföras. Vi kan konstatera att samtliga beslut om nedskrivningar som fattats under 2016 har tagits av behöriga befattningshavare. Per granskningstillfället har något ytterligare förslag om nedskrivningar av kundfordringar ännu inte tagits fram, detta planeras att ske under slutet av året.

Fördelningen mellan de olika förvaltningarna enligt förslag från redovisningsenheten om nedskrivningar under slutet december 2015 framgår nedan:

Nedskrivningsförslag december 2015	
Förvaltning etc.	Belopp i tkr
Kultur- och fritidsförvaltningen	9
Kommunledningsförvaltningen	26
Samhällsbyggnadsförvaltningen	203
Tekniska förvaltningen	18
Socialförvaltningen	295
Utbildningsförvaltningen	91
Vård- och omsorgsförvaltningen	767
Moms	71
Inkassokostnader	116
Dröjsmålsräntor	4
Summa	1600

4.3. Verifiering betalningspåminnelser och inkassokrav

Vi har valt att stickprovsvist granska 20 förfallna fakturor avseende kundgruppen ströfakturor vilka avser diverse olika fakturor som kan tillhöra olika förvaltningar, men där huvuddelen avser samhällsbyggnadsförvaltningen. Vi har kontrollerat att påminnelser och inkassokrav har skickats inom den tid och till den avgift som framgår av kommunens riktlinjer/policy.

Resultatet av stickprovet visar att samtliga fakturor utom två var utan anmärkning, d.v.s. där betalningspåminnelse och inkassokrav hade skickats ut i rätt tid och till rätt belopp. För två fakturor skickades betalningspåminnelsen eller inkassokravet vid senare datum än vad riktlinjerna anger, dessa fall hade dock en rimlig förklaring där ett fall berodde på att kunden fick anstånd och ett fall där kunden betalade till fel BG.

I samband med vårt stickprov noterade vi att det finns en del fakturor som är förfallna sedan flera månader tillbaka, där en del sträcker sig till 2015 och där dessa per granskningstillfället är obetalda och inte överlämnade till kronofogdemyndigheten. Anledningen till detta framgick inte av dokumentationen inom redovisningsenheten, men där avsikten är att dessa kommer att följas upp och stämmas av med respektive berörd förvaltning.

4.4. Betalningsuppföljning

Vi har valt att kontrollera att de tio största fakturorna per sista augusti 2016 har betalats per granskningstillfället. Kontroll har skett mot fakturakopia och inbetalningsunderlag. Genomförd betalningsuppföljning motsvarar 43 procent av totala saldot på kundreskontran per sista augusti 2016. Se resultatet av stickprovet nedan.

Betalningsuppföljning				
Fakturanr	Förfalldatum	Belopp i sek inkl moms	Inbetald per 2016-10-14	Kommentar
61159531	20160919	6 091 020	2016-10-10	UA
61116067	20120131	1 794 113		Obetald, kunden bestrider fakturan 20120227. Fordran överlämnad till kommunjuristen.
61159672	20160926	1 613 173	2016-09-16	UA
61159657	20160926	1 097 500	2016-09-26	UA
61159719	20160928	722 165	2016-09-23	UA
61159519	20160919	599 783	2016-09-20	UA
61159602	20160919	500 000		Fakturan makulerad 2016-10-05. Avstämt mot underlag.
61159645	20160928	499 131	2016-09-29	UA
61159604	20160919	444 050	2016-09-20	UA

61159653	20160926	400 000	2016-09-26	UA
SUMMA		13 760 935		

Resultatet av stickprovet visar att 11,5 mnkr var betalda per granskningstillfället (motsvarar 83 procent av genomförd betalningsuppföljning). Två fakturor som inte var betalda avsåg en makulering p.g.a. felaktig adress samt en faktura som var tvistig. Tvistiga fakturan var från 2012 och där domen ännu inte är avgjord. Denna faktura har dock bokförts som osäker i redovisningen, i enlighet med god redovisningssed.

Sammantaget visar resultatet av stickprovet att samtliga granskade fakturor existerar, är rätt klassificerade och rätt värderade i bokföringen.

Åldersanalys per sista augusti 2016 visar i övrigt att av totala saldot i kundreskontran avser 11,7 mnkr förfallna fakturor (d.v.s. 36 procent). Av totala saldot avser 8,7 mnkr (27 procent) fakturor som är förfallna med över 181 dagar. D.v.s. flertalet förfallna fakturor är enligt åldersanalysen äldre än 181 dagar. Vi har kunnat verifiera att ca 6,8 mnkr av dessa har bokförts som osäkra kundfordringar, detta utifrån kommunens princip att värderreglera samtliga kundfordringar som är över ett år gamla.

Åldersanalys kundfordringar per 2016-08-31								
	Icke förfallna	1-7 dgr	8-15 dgr	16-30 dgr	31-90 dgr	91-180 dgr	181- dgr	SUMMA
Totalt tkr	20 329,9	96,3	357,6	213,9	1 004,6	1 284,9	8 701,9	31 989,1

4.5. Avstämning mellan huvudbok och kundreskontra

Vi har valt att stickprovsvist stämma av kundreskontra mot huvudbok för månaderna april t.o.m. augusti 2016. Se resultatet av stickprovet i tabellen nedan.

Vår granskning visar att differens finns mellan huvudbok och kundreskontra vid samtliga granskade månader. Differenserna är inte utredda men där differensen vid bokslutet per sista augusti 2016 visar att kundreskontran uppgick till ca 589 tkr högre än huvudboken och berodde på att ca 90 diverse olika kundfakturor inte hade lästs in korrekt från kundreskontra till huvudbok. Detta förekom under den period som kommunen hade en inhyrd konsult. Differensen har minskat till 248 tkr per 30 september 2016 och där kommunen för närvarande håller på att reda ut orsaken genom att bl.a. ta hjälp av systemleverantören.

Det kan omnämnas att de kundfakturor som inte lästes in till huvudboken avsåg augusti månad men bokfördes i september månad, vilket innebär att delårsbokslutet 2016 hade försämrats med motsvarande belopp om 589 tkr. Beloppet uppgick dock inte till så väsentligt belopp att det påverkade frågan om rättvisande bild avseende delårsbokslutets resultat.

Avstämning kundreskontra och huvudbok 2016	Saldo i sek Huvudbok (konto 15190,15191)	Saldo i sek enligt Kundreskontra	Differens	Kommentar
April	45 913 876	45 785 250	128 626	Ej utredd diff. Huvudbok högre än kundreskontra.
Maj	32 250 797	32 258 857	-8 060	Ej utredd diff. Kundreskontra högre än huvudbok
Juni	36 228 634	35 981 249	247 386	Ej utredd diff. Huvudbok högre än kundreskontra.
Juli	27 616 403	27 748 221	-131 817	Ej utredd diff. Kundreskontra högre än huvudbok
Augusti	31 399 892	31 989 189	-589 297	Ej utredd diff. Kundreskontra högre än huvudbok. Huvuddelen av differensen avser fakturor som avser aug 2016 som inte överförts till huvudboken. Det avser ca 90 st diverse fakturor.
September	41 125 534	41 373 600	-248 066	Diff. under utredning där kommunen kommer att ta hjälp av en konsult från Visma.

5. *Bedömning och rekommendationer*

5.1. *Avstämning mot kontrollmål*

Granskningen har gjorts utifrån åtta kontrollmål. Bedömningen av respektive kontrollmål görs enligt kriterierna: Uppfyllt/Delvis uppfyllt/Ej uppfyllt.

Kontrollmål	Bedömning
Kommunen har en tydlig organisation avseende betalningsbevakning och kravverksamheten (egen regi kontra köpta tjänster).	<p>Delvis Uppfyllt</p> <p>Betalningsbevakning och kravverksamheten sköts i egen regi av redovisningsenheten inom kommunledningsförvaltningen förutom långtidsbevakningen som ligger på Intrum Justitia. Roller och ansvar i kommunen bedöms till stora delar som tydliga. En handläggare inom redovisningsenheten arbetar med betalningsbevakning och kravhanteringen och vid bestridande av kundfordringar tar kommunen hjälp av en kommunjurist vid handläggningen. Faktureringslistor/restlängder ska skickas varje månad till respektive förvaltning/enhet för avstämning/kontroll. För VA-faktureringarna ska dock detta ske varje kvartal då fakturorna går ut med detta intervall.</p> <p>Inom redovisningsenheten har det dock periodvis varit personalvakanser avseende nyckelfunktioner i handläggningen av betalningsbevakning och kravhantering, vilket orsakat bl.a. eftersläpningar i hanteringen. Detta håller nu på att ses över och där man kommer att bl.a. utöka/fördela roller i avsikt att minska sårbarheten.</p>
Det finns tydliga och aktuella rutinbeskrivningar vad gäller betalningsbevakning och kravverksamheten.	<p>Delvis uppfyllt.</p> <p>Det finns relativt kortfattade riktlinjer/rutinbeskrivningar från 1992 och dessutom en omfattande policy/vägledning från 2008, men denna är inte fastställd. Redovisningsenheten arbetar dock till stor del enligt denna. En ny rutinbeskrivning håller på att arbetas fram och som kommer att ersätta de övriga. Ett första utkast har tagits fram men är, enligt uppgift, inte helt komplett ännu.</p>

<p>Tillräckliga avräknings- och avstämningrutiner finns.</p>	<p>Delvis uppfyllt.</p> <p>Restlängder/reskontror ska skickas till/tas ut av förvaltningarna varje månad alternativt varje kvartal vad gäller VA-faktureringar. Vid vår granskning framkom att en del förvaltningar inte stämmer av sina restlängder löpande. Exempelvis framkom i samband med vårt stickprov av betalningspåminnelser och inkassokrav nedan att det finns en del fakturor som är förfallna sedan flera månader tillbaka, där en del sträcker sig till 2015 och där dessa per granskningstillfället är obetalda och inte överlämnade till kronofogdemyndigheten. Anledningen till detta framgick inte av dokumentationen inom redovisningsenheten, men där avsikten är att dessa kommer att följas upp och stämmas av med respektive berörd förvaltning.</p> <p>Därutöver framkom vid granskning av nedskrivningar att det finns förvaltningar som per granskningstillfället ännu inte bekräftat/beslutat om nedskrivningar för år 2016.</p> <p>Betalningspåminnelser och inkassokrav skapas automatiskt i ekonomisystemet Visma. Dröjsmålsränta och inkassoavgift läggs också på automatiskt. Vårt stickprov visar att av 20 granskade förfallna fakturor var 18 fakturor utan anmärkning, d.v.s. där betalningspåminnelse och inkassokrav skickades ut till kunden i tid och till rätt avgift, d.v.s. i enlighet med kommunens riktlinjer/policy. För två fakturor skickades betalningspåminnelse eller inkassokravet vid senare datum än vad riktlinjerna anger, dessa fall hade dock en rimlig förklaring där ett fall berodde på att kunden fick anstånd och ett fall där kunden betalade till fel BG.</p>
<p>Kundfordringarna redovisas korrekt med avseende på existens, klassificering och värdering.</p>	<p>Uppfyllt.</p> <p>Vår betalningsuppföljning avseende 43 % av totala kundfordringar per sista augusti 2016 vilket uppgår till ca 13,8 mnkr, visar att 11,5 mnkr var betalda per granskningstillfället (motsvarar 83% av genomförd betalningsuppföljning). Två fakturor som inte var betalda avsåg en makulering p.g.a. felaktig adress samt en faktura som var tvistig, vilken var bokförd som osäker kundfordring i bokföringen.</p> <p>Sammantaget visar genomförd betalningsuppföljning att 43 % av totala kundfordringar per sista augusti 2016 existerar, är rätt klassificerade</p>

	<p>och rätt värderade i bokföringen.</p> <p>Därutöver har vi noterat att kommunens princip om att värdereglera kundfordringar som är äldre än ett år är tillräcklig. Åldersanalys per sista augusti 2016 visar att av totala kundfordringar om ca 32 mnkr per sista augusti 2016 avser 8,7 mnkr (27 procent) fakturor som är förfallna med över 181 dagar och där 6,8 mnkr av dessa är bokförda som osäkra kundfordringar.</p>
<p>Det föreligger överensstämmelse mellan kundreskontra och ekonomisystem</p>	<p>Delvis uppfyllt</p> <p>Avstämning mellan kundreskontra och huvudbok sker varje månad inom redovisningsenheten.</p> <p>Genomfört stickprov av månaderna april till och med september 2016 visar att differenser föreligger varje månad och där storleken varierar. Nuvarande differens (per sista september) uppgår till ca 248 tkr där kundreskontran uppgår till högre värde än huvudboken. Differensen är utredd och kommer att utredas med hjälp av en konsult från systemleverantören Visma.</p>
<p>Löpande värdereglering sker av kundfordringar som bedöms osäkra.</p>	<p>Uppfyllt</p> <p>Värdereglering avseende osäkra kundfordringar sker vid varje bokslut (april, augusti och december månad). För månaderna april och september 2016 har vi stämt av att samtliga förfallna kundfordringar över ett år bokförts som osäkra i bokföringen. Denna värdereglering har skett konsekvent över åren, enligt uppgift, och där vi bedömer denna princip vara i huvudsak tillfredsställande. Åldersanalys visar att tillämpningen av denna princip inte har påverkat anmärkningsvärt att det kvarstår äldre förfallna kundfordringar utan värdereglering. Åldersanalys per sista augusti 2016 visar att av totala kundfordringar om ca 32 mnkr per sista augusti 2016 avser 8,7 mnkr (27 procent) fakturor som är förfallna med över 181 dagar och där 6,8 mnkr av dessa är bokförda som osäkra kundfordringar. D.v.s. av totala kundfordringar per sista augusti är 1,9 mnkr (6 %) äldre än 181 dagar och inte värdereglerade i bokföringen, detta till följd av att de inte är äldre än 1 år.</p>
<p>Beslut om nedskrivningar (konstaterade kundförluster) sker på korrekt nivå.</p>	<p>Uppfyllt</p> <p>Beslut om nedskrivningar av kundfordringar tas antingen i styrelse/nämnd eller också på delegation.</p>

	<p>Vår granskning visar att samtliga beslut om nedskrivningar under 2016 har tagits av behöriga befattningshavare.</p>
<p>En tillräcklig betalningsbevakning sker med avseende på påminnelser, dröjsmålsräntor, inkassokrav och fortsatt långtidsbevakning.</p>	<p>Delvis uppfyllt.</p> <p>Vår granskning visar att rutinen efterlevs i huvudsak, men visar även att det finns eftersläpning i rutinen avseende kravhanteringen/ betalningsbevakningen, delvis p.g.a. begränsade personella resurser.</p> <p>Vi bedömer att tillräcklig långtidsbevakning sker avseende kommunens fordringar. Kommunen sänder samtliga ärenden över 500 kr till Intrum Justitia som sköter preskriptionsbevakningen. Vid bokföringsmässig nedskrivning av kundfordringar innebär inte att fordran gentemot gäldenären upphör, utan Intrum Justitia fortsätter bevaka fordran.</p>

Av de åtta kontrollmålen som granskats bedöms tre vara uppfyllda och fem delvis uppfyllda.

5.2. Svar på revisionsfrågan och rekommendationer

Efter genomförd granskning bedömer vi att rutinen kring betalningsbevakning och 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 betalningsbevakning och kravverksamheten samt kompletterar dessa med dokumentationskrav avseende förvaltningarnas månatliga avstämning av restlängder.
- Kommunstyrelsen fastställer vem som är behörig att fatta beslut om upprättande av avbetalningsplan respektive beviljande av anstånd med betalning.
- Kommunstyrelsen utreder existerande differenser mellan kundreskontra och huvudbok och säkerställer att överensstämmelse finns mellan dessa system kontinuerligt framöver.

- Kommunstyrelsen tillser att processen kring kravhantering/betalningsbevakning fungerar löpande. I nuläget finns det vissa eftersläpningar p.g.a. tidsbrist.

31 oktober 2016

Sonja Moré

Projektledare

Anders Hägg

Uppdragsledare