

Verksamhetsutveckling
Hållbarhet
Anna Berglund

Styrelsen för Stockholm Vatten AB

Internkontrollgranskning 2017

FÖRSLAG TILL BESLUT

Styrelsen föreslås besluta

att godkänna rapportering av genomförd internkontrollgranskning för år 2017

Krister Schultz
Verkställande direktör

Malin Warpare
Avdelningschef
Verksamhetsutveckling

ÄRENDET

Styrelsen beslutade den 10 december 2014 att godkänna internkontrollplanen för åren 2015-2017. Årligen upprättas en granskningsplan med utgångspunkt från den av styrelsen beslutade treårsplanen. Eventuella förändringar i förutsättningar för verksamheten hanteras inom ramen av granskningsplanen, inga avsteg från treårsplanen har gjorts vid 2017 års granskning.

Tillvägagångssätt

Utgångspunkt vid granskningen är att säkerställa att ändamålsenliga rutiner finns upprättade, är kända och tillämpas. Vid granskningen beskrivs hur kontrollen är utformad, vem som har ansvaret och hur ofta kontrollen genomförs. Granskaren testar sedan stickprovvis att kontrollen utförs enligt beskrivningen. Därefter bedömer granskaren om kontrollen överensstämmer med beskrivningen och om kontrollen är ändamålsenlig. Granskningsprogram har tagits fram för respektive beslutat granskningsområde. Med granskningsprogrammen som underlag har intervjuer genomförts med berörd personal.

Granskningen är ett led i arbetet med ständiga förbättringar och syftar till att ge organisationen insikt i möjliga förbättringsområden. För 2017 har granskningen genomförts av revisionsbyrån EY på uppdrag av bolaget.

Granskningsplan 2017

För 2017 omfattar internkontrollgranskningen (i enlighet med av styrelsen beslutad intern kontrollplan):

- Kostnader
- Personal och löner
- Information och rapportering
- Skatter och avgifter
- Koncernmellanhavanden
- Förtroendekänsliga poster
- Intäkter
- Anläggningstillgångar

För områdena kostnader, personal och lön, information och rapportering, skatter och avgifter, koncernmellanhavanden, förtroendekänsliga poster samt intäkter har granskning 2017 skett utifrån perspektivet:

- Förvaltning – Att hanteringen sker i enlighet med gällande regelverk, ledningens intentioner och att rutiner finns som säkerställer en korrekt och ändamålsenlig hantering.

För området intäkter har granskningen 2017 skett utifrån perspektiven:

- Existens och tillhörighet - Att endast försäljningsbelopp som motsvaras av leverans/utförd tjänst bokförs som intäkt.
- Fullständighet - Att alla leveranser/utförda tjänster redovisas som intäkt med rätt belopp och i rätt period.
- Värdering - Att fakturering sker till rätt pris och att kundfordringar värderas korrekt.
- Förvaltning - Att hantering sker i enlighet med gällande regelverk och ledningens intentioner. Att rutiner finns som säkerställer korrekt intäktsredovisning.

För området anläggningstillgångar har granskningen 2017 skett utifrån perspektiven:

- Existens och tillhörighet – Att endast anläggningstillgångar som existerar och tillhör bolaget bokförs som sådana.
- Fullständighet – Att samtliga anläggningstillgångar som tillhör bolaget bokförs som sådana.
- Värdering – Att anläggningstillgångar värderas korrekt.
- Förvaltning – Att hanteringen sker i enlighet med ledningens intentioner. Att rutiner finns som säkerställer korrekt redovisning av anläggningstillgångar.

Vidare har noteringar från tidigare års internkontrollplan följts upp i samband med 2017 års granskning.

Resultat internkontrollgranskning 2017

2017 års internkontrollgranskning visar att den interna kontrollen fungerar väl. Några nya noteringar finns och en del noteringar från tidigare år kvarstår som inte åtgärdats under året.

Rapportering av genomförd granskning sker i form av avvikelserapportering (noteringar) och rekommendationer, den granskning som skett utan granskningsnoteringar kommenteras inte. Uppföljning av tidigare års noteringar redovisas också här. Vissa noteringar har bolaget valt att kommentera vilket också redovisas.

Kostnader

Inga nya granskningsnoteringar

Notering 2015 och 2016

Information om periodiseringskrav finns på intranätet, men påminnelser bör göras kontinuerligt under året.

Uppföljning 2017

Samtliga anställda har tillgång till tidsplan via intranätet där det framgår vilka dagar som periodiseringarna vid månadsbokslut skall göras. Inga påminnelser skickas ut då samtliga har tillgång till tidsplanen. Controllers gör även en resultatuppföljning där periodiseringar kontrolleras och diskussion förs med personal där periodiseringarna anses avvikande enligt controller. Till följd av att tidsplan med information om periodiseringar finns tillgänglig för samtlig personal samt att den månatliga resultatuppföljningen är en form av upptäckande kontroll av att periodisering har genomförts, bedöms tidigare års notering vara åtgärdad.

Personal och löner

Notering 2017

Accountor sköter både lönebearbetning och inskick av lönefil för utbetalning av Nordea. Utbetalning/godkännande av lönefil sker av Accountor genom två i förening i Nordeas portal. Till följd av att Accountor ansvarar för både lönebearbetning och utbetalning medför det en hög behörighet i transaktionsflödet. Ur det perspektivet saknas dualitet/tvåhandsprincip i transaktionsflödet.

Rekommendation

Rekommenderas att utbetalningar signeras av minst en person från Stockholm Vatten och Avfall för att säkerställa tvåhandsprincipen i transaktionsflödet.

Bolagets kommentar

Accountor laddar upp filen till Nordea två i förening vilket uppfyller dualitet/tvåhandsprincipen. Bolaget genomför kontroller av löneförslaget på både HR och Ekonomi innan HR godkänner utbetalning. Efter utbetalning ska den utbetalda lönen kontrolleras av ansvarig chef. Vi anser att kontrollerna är tillräckliga.

Notering 2017

HR-administratör hos Stockholm Vatten och Avfall skickar underlag som ligger till grund för ändring i fasta uppgifter till Accountor via portal. På Accountor lägger en person upp och en kontrollerar ändringen. Bolaget genomför för tillfället ingen efterkontroll av ändringar i fast data för att säkerställa att genomförda ändringar är korrekta och i enlighet med överenskommelse.

Rekommendation

En dokumenterad kontroll bör implementeras som innebär att samtliga ändringar som förekommit i fasta data godkänns av bolaget.

Bolagets kommentar

Efterkontroll sker i nästkommande lönekörning då HR säkerställer att beställda ändringar genomförts. Bolaget har också beställt en rapport ifrån Accountor om genomförda ändringar i fasta data, men ännu inte fått den levererad.

Notering 2016

Det var helt nya förutsättningar för granskningen detta år då lönebearbetningen är outsourcat till Accountor från och med den 1 oktober 2016. Lönerna som tidigare var en integrerad modul

i Agresso körs nu i lönesystem Agda. Detta system genererar bokföringsfiler som läses in i Agresso M4.

För närvarande finns två tidredovisningssystem i Agresso och i Agda. Det pågår projektarbete med mål att det inom kort endast blir ett system. I dagsläget skiljer sig rapporteringsrutinen åt för olika personalkategorier.

Besöken i verksamheterna gav bilden av att outsourcingprojektet inte har landat än. Det saknas rutiner för hur kontrollprocessen bör se ut och det kan därmed även saknas framtagna rapporter. Arbete pågår med att ta fram kontrollrutiner och rapporter. Detta arbete bör ske skyndsamt för dagsläget är otillfredsställande

Uppföljning 2017

Lönebearbetningen är som föregående år outsourcat till Accountor. Bolaget tillämpar nu enbart Agresso för tidredovisningssystem som planerat.

Den osäkerhet som noterades i löneprocessen föregående år gällande kontrollprocess och kontrollrutiner till följd av outsourcingen till Accountor kvarstår. Det finns således fortfarande ett behov att bolaget i dialog med Accountor fastställer hur/vilka kontroller som ska implementeras samt ansvarig part för utförandet av dessa, se noteringar och rekommendationer och bolagets kommentarer 2017.

Information och rapportering

Inga nya granskningsnoteringar

Notering 2016

En översyn behövs av rapporter i nya Agresso M4. Det är av stor vikt att inventera verksamhetens behov och tillgodose dessa i nya Web info.

Uppföljning 2017

Det har tillkommit ett antal nya rapporter under 2017. Dock har det inte skett någon fullständig inventering av tidigare rapporter för att bedöma om dessa fortfarande är aktuella/användningsbara i verksamheten. Rekommenderas att inventera vilka rapporter som finns och registerföra för att säkerställa att det endast är rapporter som nyttjas i verksamheten som tillämpas. Notering kvarstår.

Bolagets kommentar

Vi arbetar kontinuerligt med att utvärdera och förbättra rapporter till verksamheten.

Skatter och avgifter

Notering 2015 och 2016

Granskningen visar på oklarheter när det gäller hantering av utgående moms vid fakturering av skadestånd. Oklarheter finns även vid hantering av moms vid ledningsflytt. Ovanstående behöver klargöras.

Uppföljning 2017

Arbetsledarna har erhållit information om att skadestånd inte ska faktureras med moms. Gällande hantering av moms vid ledningsflytt finns ett internt PM framtaget. Noteringen bedöms vara åtgärdad.

Notering 2016

Det finns tekniska problem kring utlandsfakturor och EU-moms efter systembytet, som leder till ökad administration för att få en korrekt momsdeklaration.

Uppföljning 2017

Bolaget använde tidigare andra konton för EU-moms och för Import-moms än de konton som följde med i M4 och momsrapporten. Nu följer bolaget M4-kontona men använder ännu inte M4:s momsdeklaration. Vissa lokala anpassningar behöver genomföras och bolaget behöver ändra vissa rutiner innan momsdeklarationen kan börja användas. Notering kvarstår.

Notering 2016

Viss osäkerhet noteras kring löne-/pensionshantering i samband efter systembytet i oktober. Vi behöver säkerställa att alla parter kan processerna och dess sammanhang samt klargöra respektive parts ansvar och uppgifter.

Uppföljning 2017

Ansvarsfördelning i processen har tydliggjorts. Noteringen bedöms därmed vara åtgärdad.

Koncernmellanhavanden

Inga granskningsnoteringar

Förtroendekänsliga poster

Inga granskningsnoteringar

Intäkter**Notering 2017 (Agresso)**

Fakturerings sker genom att anslutningsenheten bestämmer beloppet och skickar underlaget till ekonomi som sedan fakturerar ut beloppet. Det är dock endast en person på ekonomi som fakturerar ut vilket innebär att faktureringen inte attesteras.

Rekommendation

Tydliga rutiner bör upprättas för att kontrollera att rätt anslutningsavgifter faktureras ut. Det skulle kunna göras genom att uppdatera gällande processkarta.

Notering 2016 (Agresso)

Bristande räntedebitering gör att bolaget går miste om dröjsmålsränta på försenade fakturor.

- Sedan 2015 har dröjsmålsränta debiterats först i samband med att en faktura gått till inkasso
- Räntedebiteringen i nya Agresso M4 har inte kommit igång, vilket medför att vi sedan oktober inte har sickat några dröjsmålsräntor till de kunder som betalar sina fakturor försent.

Uppföljning 2017

Har åtgärdats genom att bolaget har tecknat ett avtal med Sergel varför förfallna fakturor hanteras automatiskt. Notering kvarstår ej.

Notering 2016 (Agresso)

Inkassoförfarandet är nytt sedan januari 2017. Under 2016 hann inte ekonomi få igång rutiner för att hantera inkasso i nya systemet, vilket medförde att det inte gick iväg några fakturor till inkasso under perioden oktober-december.

Uppföljning 2017

Har åtgärdats genom att bolaget har tecknat ett avtal med Sergel varför förfallna fakturor hanteras automatiskt. Notering kvarstår ej.

Notering 2016 (Agresso)

Det är inte känt i organisationen hur fakturering i Agresso M4 går till och inte heller vilka som är administratörer med behörighet att fakturera. Information och utbildning har utförts i samband med implementation av nytt ekonomisystem, men informationen på Aqvanet behöver uppdateras.

Uppföljning 2017

En processkarta har upprättats där faktureringsrutinen finns beskriven. Processkartan beskriver flödet, men inte kontrollerna, vilket den skulle kunna uppdateras med. Noteringen bedöms åtgärdad.

Notering 2017 (AdmiNet)

Manuella priskontroller görs för att kontrollera att taxan som läggs in räknas rätt i systemet. Innan ny taxa registreras kontrolleras att allt tillhörande tidigare taxa fakturerats klart. Manuella kontroller görs även vid fakturering till villor. När faktureringsunderlaget tas fram görs även en övergripande kontroll av priserna som ska faktureras. Kontrollerna dokumenteras dock inte vilket medför att spårbarhet saknas av utförda kontrollmoment.

Rekommendation

Rekommenderas att kontrollerna dokumenteras.

Notering 2017 (AdmiNet)

Det finns inga framtagna riktlinjer för hur felaktiga eller tvistiga fakturor ska hanteras. I nuläget grundas hanteringen på personalens kännedom och rimlighetsbedömning.

Rekommendation

Riktlinjer/policys kan införas för att strukturera processen och hanteringen runt felaktiga/tvistiga fakturor.

Bolagets kommentar

Antal behållare och andra hämtningsförutsättningar som påverkar kostnaden för kunden kontrolleras med insamlingsentreprenören innan korrigerig och ny fakturering med rätt belopp sker till kund.

Notering 2017 (AdmiNet)

Rimligheten i fakturerade belopp följs upp genom att rimlighetsbedöma vikten på avfallet som ligger till grund för fakturering. Vid de tillfällen viktapparaturen inte fungerar korrekt tillämpar bolaget schablonbelopp för fakturering istället. Det finns dock ingen skriftlig rutin, ej heller någon dokumentation av hur den bedömningen genomförs, utan den grundar sig enbart på reskontraansvariges allmänkännedom.

Rekommendation

Förslagsvis införs en skriftlig rutin/policy för hur dessa fakturor ska hanteras. Ett formellt godkännande i systemet av överordnad är önskvärt efter att kundreskontraansvarig har genomfört de justeringar som krävs.

Bolagets kommentar

Flera av varandra oberoende personer kontroll beräknar utfallet innan faktureringen "släpps". Upptäcks avvikelse sker korrigerande åtgärder och ny provfakturerings utförs innan fakturor skickas till berörda kunder. Logglista införs där de som kontrollberäknat utfallet signerar att fakturerade belopp stämmer.

Notering 2017 (AdmiNet)

Det finns ingen framtagna arbetsfördelning samt ej heller rutinbeskrivning som gör det där det framgår vilka kontrollmoment och avstämningar som ska utföras när ordinarie personal inte finns tillgänglig på grund av semester, sjukdom eller annan frånvaro.

Rekommendation

Förslagsvis införs en rutinbeskrivning där kontrollmoment och avstämningar som ska utföras framgår.

Notering 2017 (BFUS)

Det görs kontroller regelbundet av signallistorna som skickas ut av systemet om någon faktura skulle innehålla orimliga värden. Dokumentation består av ett papper som signeras, varför det inte går tydligt att följa upp hur den görs. Det finns exempelvis inga tydliga dokumenterade gränsvärden för vad som är ett orimligt belopp. Det finns inte heller något specifikt schema på när en kontroll genomförs.

Rekommendation

Förslagsvis införs en rutinbeskrivning där gränsvärde och tidpunkt för avstämningar framgår.

Bolagets kommentar

Kontroller genomförs när vi debiterar, dvs 2 gånger i månaden. Varje taxa har i systemet gränsvärden som gör att de signaleras. Vi uppdaterar just nu våra processbeskrivningar och tar med detta i en dokumentation.

Anläggningstillgångar

Inga nya granskningsnoteringar

Notering 2016

Det förekommer att belopp konteras som kostnader istället för investering på investeringsprojekt. Detta går igenom varje månad men behov finns av information till verksamheten om konteringsrutiner.

Uppföljning 2017

Notering kvarstår från föregående år. Genomgång görs varje månad men behov finns av information till verksamheten om konteringsrutiner.

Notering 2016

Vi får information om vilka bilar som finns i Bilregistret från Staden. Dock har inte alltid information om vilka bilar som sålts, vidarebefordrats till Bilreda vilket lett till att vi betalat fordonsskatt för bilar som sålts. Arbete för att komma tillrätta med detta pågår och bolaget ska bli krediterat för felaktig fordonsskatt. Viktigt att detta görs regelbundet.

Uppföljning 2017

Avstämning sker numera på regelbunden basis och noteringen bedöms vara åtgärdad.

SLUT