

Granskningsprogram Intäktsprocessen – Skärholmens stadsdelsnämnd

Granskning genomförd av: Annika Hansson och Gustav Näslund

Intervjuade:

- Jainisha Gandhi, redovisningsansvarig
- Katarina Rönnqvist, ekonomiadministratör
- Emilie Sundbom, samhällsvägleddare/köhandläggare förskola
- Kerstin Högmo, medborgarkontoret/köhandläggare förskola
- Sandra Guerreo, administratör, äldreomsorgsavgifter, avgiftshandläggare äldre- och funktionsnedsatta

Sakgranskning: Jainisha Gandhi med önskan om vidarebefordran till övriga intervjuade.

Granskade intäktsprocesser: barnomsorgsavgifter, äldreomsorgsavgifter, hyror

I granskningen har ingått att bedöma om:

- Det finns dokumenterade regler, rutiner och ansvarsfördelning för fakturering och kravhantering
- Det framgår av nämndens delegationsordning vem som är behörig att besluta om makulering av fakturor.
- Det finns en löpande uppföljning av de ärenden som överlämnats till inkassoföretaget.
- Den senaste bokföringsmässiga nedskrivningen har anmälts i nämnden.
- Granskade fakturor kan bedömas som korrekta utifrån följande kriterier:
 - Utförda tjänster faktureras vid rätt tidpunkt,
 - Utförda tjänster faktureras till avtalade villkor
 - Verifikationen uppfyller kraven i den kommunala redovisningslagen, god redovisningssed och stadens regler
 - Betalning skett vid rätt tidpunkt enligt stadens regler
 - Bokföringen sker vid rätt tidpunkt och i rätt redovisningsperiod.
 - Transaktionen är rätt konterad.
- Makulering av kundfakturor har gjorts enligt stadens regler
- Förvaltningen har bedömt inom vilka områden/verksamheter som risk finns för närståendetransaktioner (jäv) inom intäktsprocessen.
- Det finns ett förebyggande arbete för att motverka närståendetransaktioner inom intäktsprocessen.

Inhämtat material:

Stadsövergripande material

- Regler för ekonomisk förvaltning (kap 3 § 2)
- Rutinbeskrivning M4 Fakturering till inbetalning
- Tillämpningsanvisning Regler fakturering, krav och inkasso 1.2
- Riktlinjer om mutor och representation (Dnr 160-1416/2015)

Processbeskrivning

Fakturering

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ansvarar varje nämnd för sin fakturering och krav- och inkassoverksamhet. Respektive nämnd ansvarar även för att finns dokumenterade regler, rutiner och ansvarsfördelning för fakturering och kravhantering.

Fakturering ska ske så snart som möjligt och registreras i stadens kundreskontra. Vid förskotts- eller preliminärfakturering ska fakturan ställas ut en månad före förfalldatum. Vid efterskottsfakturering ska fakturan ställas ut senast på leveransdagen/sista dagen i leveransperioden.

Fakturabelopp och-information

Taxor och avgifter beslutade av kommunfullmäktige ska alltid faktureras oavsett beloppets storlek. Belopp på övriga tjänster/varor som är så låga att kostnaden för fakturering bedöms överstiga intäkten bör i normalfallet inte faktureras. Undantagna är fordringar för tomträttsavgälder på grund av lagkrav. Gränsen för fakturering är i normalfallet 100 kr. Fakturabeloppet ska avrundas till hela kronor. Staden ska inte ta ut faktureringsavgifter för sina kunder.

Av Regler för fakturering, krav och inkasso 1.2. framgår vilken information som en kundfaktura alltid ska innehålla.

Taxor och avgifter

Beslut om taxor, avgifter, prestationsrelaterade ersättningar till privata utförare (så kallad peng), investering, försäljning av mark och anläggningar samt andra ärenden, som anges i lag, fattas av kommunfullmäktige¹. För de verksamheter där kommunfullmäktige har beslutat om införande av pengsystem ska ersättningsnivåerna vara samma för alla utförare oavsett egen regi, entreprenad eller privat utförare. Vid köp och försäljning mellan stadsdelsnämnder ska de ersättningsnivåer som kommunfullmäktige beslutat om gälla, inga extra påslag ska göras.

Kommunallagens bestämmelser om självkostnad bör vara styrande vid all prissättning. Enligt kommunallagen får priset för en vara eller en tjänst avse kostnaderna för enbart denna klart urskiljbara tjänst. Ett lägre pris på en tjänst får inte kompenseras med ett för högt pris på en annan tjänst.

Makulering av fakturor

Makulering av utställd faktura görs om fakturan är felaktig. Respektive nämnd ska i delegationsordningen fastställa vem som är behörig att besluta om makulering av fakturor. Av underlaget ska fakturanummer och orsak till makulering framgå.

En reglering av en fordran som innebär att gäldenären inte längre har någon betalningsskyldighet mot staden får inte ske om fordran är utställd enligt i enlighet med stadens regler om det inte följer av lagar och förordningar. Kommunallagens regler om likställighet innebär att alla ska behandlas lika när det gäller kommunala avgifter, hantering av fordran och kravverksamhet. En fordran får således endast makuleras om den är felaktigt utställd. Kravåtgärder ska vidtas för oreglade fordringar enligt med stadens instruktioner.

Krav och inkasso

Om betalning inte erhållits inom sju dagar efter förfalldag ska i normalfallet² en betalningspåminnelse skickas ut. I betalningspåminnelsen ska skuldens storlek framgå.

¹ Kommunfullmäktige kan ge uppdrag åt nämnd att besluta i sitt ställe i den omfattning som följer av kommunallagen.

² I vissa fall, som till exempel skadeståndsfordringar enligt dom, arrenden m.m. kan det vara aktuellt att inte skicka någon betalningspåminnelse. I dessa fall ska det redan av ursprungsfakturan framgå att eventuell betalningspåminnelse inte kommer att skickas.

Mottagaren ska också informeras om att fordran överlämnas till inkasso om betalning inte sker inom 10 dagar.

Om betalningen inte är staden tillhanda 21 dagar efter förfalldatum skickas den per automatik till det inkassobolag som staden anlitar. Inkassobolaget ska hantera inkassoåtgärder enligt gällande lagstiftning och god inkassosed.

Inkassobolaget har rätt att bevilja anstånd för inkassokravet med 10 dagar från sista betalningsdag. Eventuellt längre anstånd ska beviljas av respektive nämnd. Hantering av anstånd och avbetalning hanteras i avsnitt 3 *Om kunden inte betalar sin skuld* i Regler fakturering, krav och inkasso.

Avstängning från tjänster/varuleveranser

Om en gäldenär inte betalar för tjänster/varor efter påminnelse och inkassokrav bör, om möjligt, gäldenären avstängas från aktuell tjänst eller leveransen av varor avbrytas. Ett flertal av stadens avgiftsbelagda verksamheter, t.ex. äldreomsorg och barnomsorg är staden skyldig att erbjuda kommunmedborgarna enligt lag. För dessa verksamheter finns särskilda regler om avstängning.

Redovisning av osäkra fordringar

En fordran anses som osäker när betalningstiden enligt inkassokravet löpt ut. Fordran ska därmed bokföras som en befarad kundförlust efter 33 dagar. Fordran kostnadsförs på ett värdeminskningsskonto i resultaträkningen och på ett värderegleringskonto för kundfordringar i balansräkningen. Vid bokslutstillfället ska prövning göras av att fordringar bokförda som osäkra, verkligen är osäkra.

När samtliga aktuella kravåtgärder genomförts eller senast vid bokslutet närmast ett år efter förfalldatum ska bokföringsmässig nedskrivning av fordran ske. En bokföringsmässig nedskrivning innebär inte att kravåtgärderna ska upphöra utan att fordran ska tas bort ur redovisningen. Vid bokföringsmässig nedskrivning ska fordran bokföras som en konstaterad kundförlust. Bokföringsmässig nedskrivning ska anmälas i nämnd.

Fordringar med i stadens ekonomisystem pågående åtgärder, som t.ex. avbetalningsplaner, skrivs ned först när åtgärderna är avslutade.

När en kundfordring blivit nedskriven debiteras konto 7351 (Konstaterade kundförluster). Om en betalning inkommer på en nedskriven kundfordring samma räkenskapsår som nedskrivningen skedde, ska kundförlusten bokas bort genom att 7351 Krediteras. Om en betalning inkommer på en nedskriven kundfordring, som skrivits ned tidigare år ska detta ses som en intäkt och konto 3771 (Återvunna kundförluster) krediteras.

Närståendetransaktioner

Närståendetransaktioner hanteras bl.a. i Riktlinjer om mutor och representation samt genom en hänvisning på intranätet till SKLs *Om mutor och jäv*.

Processgenomgång

Barnomsorgsavgifter

Processen för barnomsorgsavgifter inleds med att ett barn erhåller en förskoleplats. Då skickas inkomstblanketter ut till föräldrarna vilket ligger till grund för avgiftsbeloppet. Om inkomstblanketter inte skickas in i tid får föräldrarna maxavgift. Utöver inkomst baseras avgiften på deltid (6 timmar) eller heltid (8 timmar).

När avgiften ska faktureras förs information över från barn- och elevregistret till Agresso. Det är serviceförvaltningen som hanterar inläsningen.

Serviceförvaltningen hanterar sedan fakturering och uppföljningen av eventuella fakturor som inte betalas. Om fakturorna inte betalas på 2 månader så får stadsdelen information. Men såväl påminnelser som inkassoärenden hanteras från serviceförvaltningen.

Makuleringar görs av serviceförvaltningen genom att behöriga hos stadsdelen skickar in en ifylld blankett.

Äldreomsorgsavgifter

Processen startar med en ansökan om hjälp. Utifrån det gör handläggaren en utredning om hjälpbehovet. Sedan skickas en beställning på hjälp utifrån det som beviljats. Handläggaren fattar sedan ett avgiftsbeslut. Avgiften är timbaserad och baseras på vilken typ av insats. Det finns schabloner för respektive insatstyp. Avgifterna hanteras i paraplyet. Utöver inkomsten påverkas avgiften även av eventuella fördyrande omständigheter, exempelvis specialkost.

Årligen skickas det ut inkomstblanketter till alla klienter. Om någon inte skickar in sin inkomstblankett så får den klienten maxavgift. Om inkomstblanketten kommer in i efterhand och visar att personen skulle haft en lägre avgift så betalar stadsdelen tillbaka. Detta görs genom att enheten skickar in en begäran om återbetalning via en särskild blankett. Alla handläggare är behöriga att justera fakturor, men detta görs via blanketter som ska skrivas under av chef.

Serviceförvaltningen hanterar sedan fakturering och uppföljningen av eventuella fakturor som inte betalas. Om fakturorna inte betalas på 2 månader så får stadsdelen information. Men såväl påminnelser som inkassoärenden hanteras från serviceförvaltningen.

Makuleringar görs av serviceförvaltningen genom att behöriga hos stadsdelen skickar in en ifylld blankett.

Hyror

Processen för hyror hanteras i systemet Lois. I systemet läggs alla avtal och övrig information in. Stadsdelen skickar in ett dokument med alla information till serviceförvaltningen som sedan lägger in det i Lois. Det är sedan serviceförvaltningen som sköter faktureringen av hyrorna och påminnelser samt inkassoärenden. Stadsdelen får månatligen rapporter om inkassoärenden och påminnelser. Serviceförvaltningen meddelar även om bostäder där inga hyror kommer in. På så vis kan stadsdelen fånga om någon boende inte faktureras eller om ett boende som är vakant faktureras. Rapporterna från serviceförvaltningen skickas ut till verksamheterna som genomför kontrollen.

Makuleringar görs av serviceförvaltningen genom att behöriga hos stadsdelen skickar in en ifylld blankett.

		Finns (ja/nej)
Det finns dokumenterade regler, rutiner och ansvarsfördelning för fakturering och kravhantering ³	Stadsdelen uppger i intervju följa stadens övergripande riktlinjer och regler på området, bland annat vad gäller ansvarsfördelningen mellan stadsdelen och serviceförvaltningen.	Ja
Det framgår av nämndens delegationsordning vem som är behörig att besluta om makulering av fakturor.	Det framkommer inte i delegationsordningen vem som är behörig att besluta om makulering.	Nej
Det finns en löpande uppföljning av de ärenden som överlämnats till inkassoföretaget.	Den löpande uppföljningen hanteras av serviceförvaltningen (SF). Efter en påminnelse skickas fakturan till inkasso (Sergel inkasso). SF informerar stadsdelen när två fakturor är hos Sergel inkasso. Stadsdelen har en kontaktpersoner mot Sergel Inkasso och har inlogningsbehörighet. Det förekommer ingen löpande uppföljning av stadsdelen. Långtidsbevakning sker hos	Ja

³ Ska finnas enligt Tillämpningsanvisning Regler för fakturering, krav och inkasso 1.2.

	Sergel inkasso som i förekommande fall informerar stadsdelen.	
Den senaste bokföringsmässiga nedskrivningen har anmälts i nämnden.	Har anmälts senast i november 2017. Har tagit del av tjänsteskrivelse	Ja

Det finns kontroller som säkerställer att:	Beskrivning av kontrollen	Kontroll fungerar (ja/nej)
Att alla utförda tjänster faktureras.	Alla tjänster baserar sig på ett eller flera myndighetsbeslut vilka dokumenteras i de olika verksamhetssystemen. Besluten går vidare som ett uppdrag till en utförare som i och med mottagandet får ersättning för utförd tjänst. Filer för fakturering av kunderna förs månatligen med automatik över från verksamhetssystemen till ekonomisystemet.	Uppfyllt
Att alla utförda tjänster faktureras vid rätt tidpunkt.	Styrs per automatisk via försystem. Stickprovskontroll har genomförts av 15 fakturor inom barnomsorg, 15 fakturor inom äldreomsorg och 15 fakturor inom bostadshyra (45 fakturor) för att kontrollera att fakturering har gjorts vid rätt tidpunkt enligt stadens regler. Nedan följer resultatet. Barnomsorgsavgift 15 av 15 korrekt Äldreomsorgsavgift 14 av 15 korrekt Bostadshyra 15 av 15 korrekt	Uppfyllt
Att levererad vara eller tjänst stämmer med avtalade villkor (gällande taxor och avgifter)	Stickprovskontroll har genomförts av 15 fakturor inom barnomsorg, 15 fakturor inom äldreomsorg och 15 fakturor inom bostadshyra (45 fakturor) för att kontrollera att fakturor överensstämmer med avtalade villkor. Nedan följer resultatet. Barnomsorgsavgift 14 av 15 korrekt Äldreomsorgsavgift 14 av 15 korrekt Bostadshyra 15 av 15 korrekt	Uppfyllt
Att verifikationen uppfyller kraven i den kommunala redovisningslagen, god redovisningssed och stadens regler.	Stickprovskontroll har genomförts av 15 fakturor inom barnomsorg, 15 fakturor inom äldreomsorg och 15 fakturor inom bostadshyra (45 fakturor) för att kontrollera att fakturor uppfyller kraven i den kommunala redovisningslagen, god redovisningssed och stadens regler. Nedan följer resultatet. Barnomsorgsavgift 15 av 15 korrekt Äldreomsorgsavgift 14 av 15 korrekt Bostadshyra 15 av 15 korrekt	Uppfyllt
Att betalning sker vid rätt tidpunkt i enlighet med stadens regler.	Stickprovskontroll har genomförts av 15 fakturor inom barnomsorg, 15 fakturor inom äldreomsorg och 15 fakturor inom bostadshyra (45 fakturor) för att kontrollera att betalning sker vid rätt	Uppfyllt

	tidpunkt i enlighet med stadens regler. Nedan följer resultatet. Barnomsorgsavgift 15 av 15 korrekt Äldreomsorgsavgift 14 av 15 korrekt Bostadshyra 15 av 15 korrekt	
Att bokföring sker vid rätt tidpunkt och i rätt redovisningsperiod.	Stickprovskontroll har genomförts av 15 fakturor inom barnomsorg, 15 fakturor inom äldreomsorg och 15 fakturor inom bostadshyra (45 fakturor) för att kontrollera att bokföring sker vid rätt tidpunkt och i rätt redovisningsperiod. Nedan följer resultatet. Barnomsorgsavgift 15 av 15 korrekt Äldreomsorgsavgift 15 av 15 korrekt Bostadshyra 15 av 15 korrekt	Uppfyllt
Att transaktionen är rätt konterad.	Stickprovskontroll har genomförts av 15 fakturor inom barnomsorg, 15 fakturor inom äldreomsorg och 15 fakturor inom bostadshyra (45 fakturor) för att kontrollera att transaktionen är rätt konterad. Nedan följer resultatet. Barnomsorgsavgift 15 av 15 korrekt Äldreomsorgsavgift 14 av 15 korrekt Bostadshyra 15 av 15 korrekt	Uppfyllt
Att makulering av kundfakturor gjorts enligt stadens regler.	Tre av femton stickprov på makulerade fakturor saknar korrekt underlag	Delvis uppfyllt

	Beskriv kontrollen	Bedömning
Förvaltningen har bedömt inom vilka områden/verksamheter som risk finns för närståendetransaktioner (jäv) inom granskad process.	Det har genom tidigare uppkomna jävsituationer uppmärksammats att det finns risk för sådana fall inom intäktprocessen.	Uppfyllt
Det finns ett förebyggande arbete för att motverka närståendetransaktioner inom granskad process.	Använder stadens riktlinjer om mutor och representation samt SKL:s "Om mutor och jäv", vägledning för anställda inom kommuner, landsting och regioner. För att säkerställa att alla nyanställda får del av reglerna kommer ett avsnitt att läggas in i förvaltningens introduktionsutbildning för nyanställdagan är uppe vid utbildningar av nyanställda. Ej dokumenterat.	Uppfyllt
Hur hanteras de fall då närståendetransaktioner har identifierats?	I de fall jävsproblematik har identifierats utförs bedömningen av ärendet på en annan stadsdel som sedan debiterar Skärholmen för den utförda tjänsten.	Uppfyllt

Slutsats

Utifrån genomförd granskning gör vi bedömningen att nämndens interna kontroll är **delvis tillräcklig** avseende intäktprocessen för barnomsorg, äldreomsorg och hyror.

Bedömningen grundar sig på följande iakttagelser:

- Det uppges att man följer stadens rutiner och riktlinjer.
- Det framgår inte av nämndens delegationsordning vem som är behörig att besluta om makulering av fakturor.
- Det förekommer inte en löpande uppföljning av de ärenden som överlämnats till inkasso. Hanteringen sköts av Serviceförvaltningen och Sergel Inkasso. Förvaltningen har en kontaktperson för detta.
- Den senaste bokföringsmässiga nedskrivningen har anmälts i nämnden.
- Inga avvikelser noterade från stickprovskontrollerna för hyror. För barnomsorgsavgifter avvek en faktura i stickprov avseende taxor och avgifter. För äldreomsorgsavgifter avvek en faktura i flertalet stickprov.
- I stickprovskontrollen av makulerade fakturor saknades korrekt underlag för tre av femton makulerade fakturor.
- Det saknas kontroller som säkerställer att alla utförda tjänster har fakturerats.
- Det finns ingen dokumenterad riskanalys specifikt för närståendetransaktioner (jäv) utifrån ett intäktsperspektiv, men frågan har uppmärksammats inom området p.g.a. tidigare fall. Det finns inget systematiskt eller regelbundet förebyggande arbete för att motverka eller förhindra närståendetransaktioner avseende intäktprocessen, men stadens riktlinjer och SKL:s skrift används. Det uppges att det kommer att läggas in ett avsnitt i utbildning för nyanställda.

Rekommendationer

- Att i nämndens delegationsordning ta in vem som har är behörig att besluta om makulering av fakturor för respektive rutin.
- Att löpande följa upp de ärenden som överlämnats till inkasso.
- Införa kontroller för att säkerställa att alla utförda tjänster har fakturerats. Både rutinen och resultatet av kontrollen dokumenteras.
- Dokumentera riskanalys och rutiner för att motverka närståendetransaktioner (jäv)