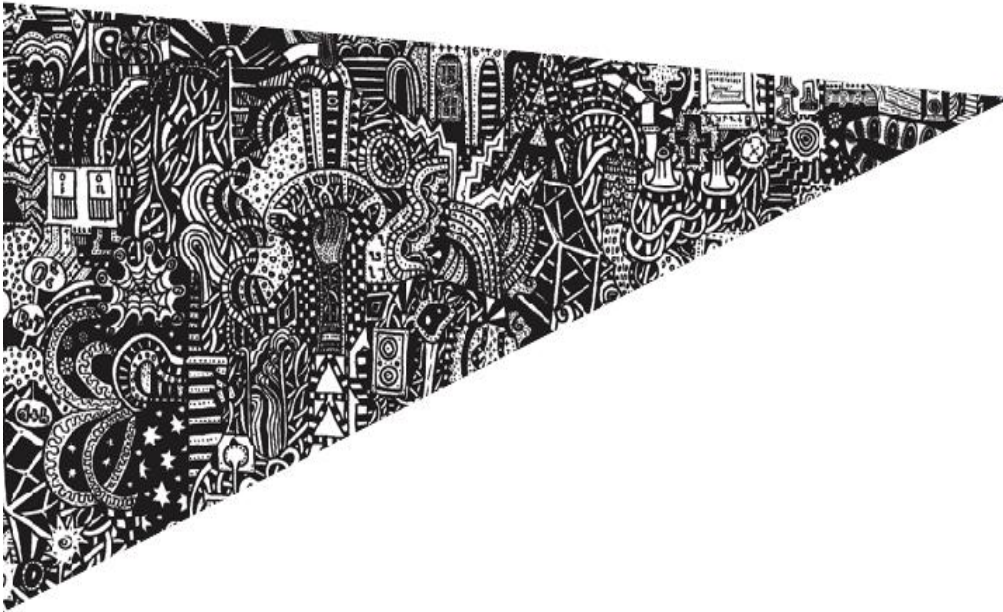


Jönköpings kommun

Granskning av intäktsredovisningen



Innehållsförteckning

Sammanfattning och slutsatser	2
1. Inledning	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Syfte och avgränsning	4
1.3 Metod och inriktning.....	4
2. Externa intäkter	5
2.1 Övergripande organisation och ansvar	5
3. Skol- och barnomsorgsnämnden	6
3.1 Väsentliga intäktskällor	6
3.2 Förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet.....	6
3.3 Interkommunala avgifter	9
4. Tekniska nämnden	10
4.1 Väsentliga intäktskällor	10
4.2 Vatten, avlopp och sophämtning.....	10
4.3 Hyror.....	12
4.4 Parkering	14
5. Stadsbyggnadsnämnden	15
5.1 Väsentliga intäktskällor	15
5.2 Bygglov, bygganmälan och förrättning	16
6. Kravrutiner.....	18
6.1 Inbetalningar.....	18
6.2 Rutiner för kravhantering	19
6.3 Avskrivningar	19
6.4 Statistik.....	20

Sammanfattning och slutsatser

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Jönköpings kommun har vi genomfört en granskning som syftar till att kartlägga de väsentligaste intäktskällorna inom Skol- och barnomsorgsnämnden, Tekniska nämnden och Stadsbyggnadsnämnden. Utifrån granskning av befintliga debiteringsrutiner, intervjuer med berörda personer och stickprovskontroller av ett antal ärenden genom hela verifieringskedjan, så har en bedömning av den övergripande interna kontrollen gjorts.

Vi har i vår granskning inte noterat några felaktiga faktureringar, dock görs bedömningen att den interna kontrollen i alltför hög grad baseras på berörd personals kompetens och långa erfarenhet av dessa arbetsuppgifter. Den interna kontrollen bör utgå från ändamålsenliga och effektiva rutiner och kontroller. Dessa bör vara fastställda och dokumenterade samt väl förankrade i organisationen. Vår bedömning är att den interna kontrollen kan utvecklas och förbättras på en rad områden för att säkerställa en fullständig och korrekt fakturering och minska risken för intäktsförluster.

För att stärka den interna kontrollen ges följande rekommendationer och kommentarer:

Övergripande:

- Den fastställda Kredit- och kravpolicy är en omfattande policy som med fördel kan användas som utgångspunkt av förvaltningarna när de utformar och fastställer sina egna rutiner och kontroller gällande fakturering av enskilda intäktskällor.

Tekniska nämnden:

** Debiteringsrutiner gällande vatten, avlopp och sophämtning*

- Ändring av grunddata i försystem som ligger till grund för faktureringen bör dokumenteras och om möjligt utföras av person som inte är delaktig i framtagande av fakturaunderlag.
- Det finns formaliserade rutiner och kontrollmedvetandet bedöms vara väl utvecklat. Både manuella och programmerade kontroller sker i samband med fakturering av befintliga avtal gällande vatten, avlopp och sophämtning. Detta är mycket positivt och bedömning görs att den interna kontrollen avseende denna verksamhet är god. Det är dock viktigt att i efterhand kunna verifiera att kontroller utförts, därför bör datering och signering ske av den person som utfört kontrollerna/erna.
- Den interna kontrollen kan ytterligare utvecklas genom att kontroller utförs för att säkerställa att avtalade volymer för avfallshanteringen är rimliga.

** Debiteringsrutiner gällande hyror*

- En förutsättning för god intern kontroll är att ändamålsenliga och effektiva rutiner och kontroller definieras och dokumenteras gällande debitering av hyror. Verksamheten är i dagsläget i hög grad beroende av den personal som arbetar med fakturering av hyror gällande kommunens bostäder och lokaler.
- Ändring av grunddata i försystem Fast 2000 som ligger till grund för faktureringen bör dokumenteras och om möjligt utföras av person som inte är delaktig i framtagande av fakturaunderlag.
- För att i efterhand kunna verifiera att fastställda kontroller utförts bör datering och signering ske av den person som utfört kontrollerna.
- En utvärdering av nyckelpersonsberoende bör ske.

* *Debiteringsrutiner gällande parkering*

- Fastställda rutiner och kontroller bör formaliseras och dokumenteras gällande fakturering av olika former av parkeringsavgifter inom Jönköpings kommun.
- En utvärdering av nyckelpersonsberoende bör ske.
- Under den tid som försystemet Fast 2000 inte fungerar fullt ut är det viktigt att kontroller införs för att säkerställa en fullständig och korrekt fakturering.
- Förändring av grunduppgifter i försystemet som påverkar fakturerat belopp bör kontrolleras av annan person än den som utfört förändringen.

Skol- och barnomsorgsnämnden:

* *Debiteringsrutiner gällande förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet*

- Den interna kontrollen avseende debiteringsrutinen gällande avgifter för förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet bedöms fungera tillfredsställande. Fastställda handlägningsrutiner tillsammans med upprättade flödesscheman ger bra förutsättningar för ett effektivt arbetssätt med ändamålsenliga kontroller.
- En diskussion kring möjligheten att utforma en mer systematiserad kontroll av inkomstuppgifterna kan med fördel göras för att ytterligare minska risken för en icke korrekt fakturering. Stickprovskontroller, av att registrerade scheman är korrekta, kan exempelvis göras genom att listor skickas ut till förskolor, fritidshem m.m. så att personalen får kontrollera dessa uppgifter mot de verkliga tiderna barnen varit på plats.

* *Debiteringsrutiner gällande interkommunal ersättning*

- Ändamålsenliga och effektiva rutiner och kontroller bör identifieras och formaliseras för att säkerställa en fullständig och korrekt fakturering.
- En utvärdering av nyckelpersonsberoende bör ske.
- Införandet av tätare avstämningstidpunkter bedöms vara positivt då det ger möjlighet att snabbare kunna justera för förändringar som sker under terminen.

Stadsbyggnadsnämnden:

* *Debiteringsrutiner gällande bygglov, bygganmälan och förrättning*

- Den användarhandledning som finns framtagen kan med fördel kompletteras med exempel på underlag/dokument som krävs för att en faktura ska kunna skapas.
- Ändamålsenliga och effektiva kontroller för att uppnå en fullständig och korrekt fakturering bör formaliseras och dokumenteras. Vissa kontroller gällande, ex. debiteringsunderlagets uppgifter, bör utföras av den handläggande enheten/avdelningen. Det är därför väsentligt att kommunikation med samtliga berörda parter inom Stadsbyggnadskontoret sker vid fastställandet av kontroller.
- Vid revisionens besök diskuterades utformningen av vissa kontroller och Stadsbyggnadskontoret har under granskningens gång redan påbörjat sitt arbete med fastställandet av vissa kontrollmoment.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Kommunen bedriver och ansvarar för ett antal verksamheter som är avgiftsfinansierade och det är väsentligt att det finns fastställda rutiner och kontroller för att säkerställa en fullständig och korrekt fakturering.

1.2 Syfte och avgränsning

Syftet med granskningen har varit att kartlägga kommunens väsentligaste intäktskällor och debiteringsrutinerna kring dessa samt att göra en bedömning av den övergripande interna kontrollen. Avgränsning har skett till externa debiteringsrutiner, dvs. granskningen har inte omfattat kommunens interna intäkter och bidrag.

Granskningen har avgränsats till att omfatta Skol- och barnomsorgsnämnden, Tekniska nämnden och Stadsbyggnadsnämnden. Inom dessa nämnder/förvaltningar finns intäktskällor motsvarande väsentlig omfattning inom Jönköpings kommun.

1.3 Metod och inriktning

Utifrån bokförda intäkter under räkenskapsåret 2009 och genom intervjuer med ekonomichefer, faktureringsansvariga m.fl. på berörda förvaltningar har de väsentligaste intäktskällorna kartlagts. Intervjuer med berörda personer (centralt på stadskontoret och på aktuella förvaltningar) har skett för att identifiera rutiner och kontroller gällande debitering av aktuella avgifter.

Granskningen avsåg bl.a. att ge svar på följande revisionsfrågor:

- Vilka är de väsentligaste intäktskällorna inom valda nämnder/förvaltningar?
- Finns det dokumenterade debiteringsrutiner gällande dessa intäkter?
- Följs dessa debiteringsrutiner?
- Hur säkerställs att rätt underlag till fakturering finns?
- Hur säkerställer kommunen att:
 - allt faktureras?
 - allt betalas/regleras?
- Är fastställda kontroller effektiva och ändamålsenliga?
- Finns det fastställda kravrutiner och hur effektiva är dessa?
- Hur ser kopplingen till olika försystem ut och hur säkerställs att förändring av rådata är korrekt?

2. Externa intäkter

Jönköpings kommun redovisar totalt 924 mnkr i externa intäkter för räkenskapsåret 2009. Nedanstående tabell visar hur dessa intäkter är fördelade på respektive nämnd.

Nämnd:	mnkr
Kommunfullmäktige/Kommunstyrelse	15,6
Överförmyndarnämnd	0,1
Stadsbyggnadsnämnd	24,1
Miljönämnd	6,1
Teknisk nämnd – företag 01	261,9
Teknisk nämnd – företag 07	232,2
Skol- och barnomsorgsnämnd	95,6
Gymnasienämnd	113,8
Kulturnämnd	3,3
Fritidsnämnd	31,3
Socialnämnd	140,3
Totalt:	924,3

2.1 Övergripande organisation och ansvar

Förvaltningsnivå

Kommunens externa intäkter kommer i huvudsak från avgifter för barnomsorg, äldreomsorg, vatten, avlopp och renhållning samt hyror. Ansvaret för kommunens fakturahantering är uppdelad mellan berörda förvaltningar och Kundfordringsenheten på Stadskontoret.

Förvaltningarna ansvarar för själva faktureringen, vilket bl.a. innebär att säkerställa att kunduppgifterna (namn, organisations/personnummer, adress m.m.) är korrekta. De ansvarar även för att uppgifterna som ligger till grund för faktureringen (debiteringsunderlaget) är riktiga liksom att rätt taxa, avgift m.m. tillämpas. Om fakturan av någon anledning behöver makuleras, krediteras eller göras om är det förvaltningarnas ansvar att detta blir gjort.

Fakturering sker antingen via olika försystem eller direkt i kommunens ekonomisystem (Aditro). Sker faktureringen via ett försystem är det förvaltningens ansvar att skicka en fil till Kundfordringsenheten som läser in filen i ekonomisystemet.

Kundfordringsenheten

Kundfordringsenheten tillhör Stadskontoret och ansvarar bl.a. för inläsning av fakturafilering till ekonomisystemet, fakturainbetalningar, återbetalningar, registrering av autogiro, hantering av konkurser m.m. Alla krav som uppkommer på kundfordringar inom Jönköpings kommun hanteras centralt av Kundfordringsenheten, se vidare avsnitt 6.

Allmänt om fakturering via försystem och filöverföring

De avgifter som faktureras i ett försystem på respektive förvaltning skickas via fil till Kundfordringsenheten på Stadskontoret. Filen går till ett kommunikationsnav som heter TEIS. Överföringen av de stora filerna gällande ex. hyror, barnomsorg och vatten och avlopp sker varje månad enligt särskilt körschema som upprättas varje år. Övriga avgifter, som skickas via fil från förvaltningarna, överförs löpande under månaden. I normalfallet mailar eller ringer förvaltningen till ansvarig person på Kundfordringsenheten för att meddela att filen är skickad. Kundfordringsenheten läser in filen i ekonomisystemet och därefter skickas en fellista till förvaltningen där antal orderrader och eventuella fel visas. Efter eventuella justeringar och kontroller så kör förvaltningen en integration av filen. Detta innebär att reskontraposter skapas i kommunens ekonomisystem samt att en fil går till Posten där fakturorna skrivs ut och skickas iväg.

Verifieringskedjan

Ett urval av ärenden (inkluderar samtliga intäktskällor som ingår i denna granskning) har granskats från början till slut, dvs. från skapande av fakturan till kontroll av att inbetalning skett av fakturans belopp. Inga väsentliga avvikelser har noterats i denna del av granskningen.

3. Skol- och barnomsorgsnämnden

3.1 Väsentliga intäktskällor

Skol- och barnomsorgsnämnden redovisar externa intäkter motsvarande ca 95,6 mnkr för räkenskapsåret 2009. Ungefär 80 % av dessa intäkter utgörs av avgifter för förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet samt interkommunala avgifter för elever i grundskolan som är folkbokförda i andra kommuner.

3.2 Förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet

3.2.1 Övergripande beskrivning av verksamhet och rutiner

Skol- och barnomsorgsförvaltningen har totalt tolv placeringsassistenter som ansvarar för fakturering av avgifter gällande förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet. Sedan tre år tillbaka är samtliga placeringsassistenter samlade på ett ställe i Huskvarna. Detta har enligt uppgift gett positiva effekter för att uppnå ett likformigt arbetsätt gällande bl.a. fakturering av avgifter för förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet. Varje månad produceras det ca 6 000-7 000 fakturor avseende denna verksamhet.

Det finns fastställda dokumenterade handläggningsrutiner som löpande uppdateras vid förändringar. Dessa rutiner innehåller en förklaring av resp. verksamhetsgren, rutiner och hantering av kö och anmälan, placeringserbjudande och beslut, inkomster, uppsägning och barn och elever från andra kommuner. Detta dokument innehåller dock inga fastställda rutiner eller kontroller avseende de moment som gäller själva faktureringen.

Förvaltningen har även upprättat flödesscheman avseende rutiner för "Nyplacering", "Fakturaförfarande" och "Avvikande avgifter". Flödesschemat som avser "Nyplacering" visar de moment som går igenom från platserbjudande till fakturering av avgift. Flödesschemat gällande "Fakturaförfarande" visar mer vad som händer med en faktura efter den är skapad och vilka personer som ansvarar för olika steg, ex. krav, avstängning m.m. Till dessa flödesscheman har det skapats riskanalyser där externa och interna risker har identifierats. Konsekvensen för verksamheten om risken inträffar och sannolikheten för att den inträffar har bedömts och beskrivits för varje identifierad risk.

3.2.2 Fakturering

Varje placeringsassistent ansvarar för ett geografiskt område och fakturerar de avgifter som avser förskolor, familjedaghem och fritidsverksamhet i detta område. Det är uteslutande privatpersoner som är fakturamottagare och fakturering sker månadsvis genom försystemet ProCapita.

En anmälan om barnomsorg ska göras senast fyra månader innan plats önskas. En placering erbjuds och om denna accepteras av vårdnadshavarna görs en registrering av barnet i ProCapita. Inkomstuppgifter och schema ska lämnas via kommunens barnomsorgswebb. Enligt uppgift arbetar placeringsassistenterna mycket aktivt med att säkerställa att samtliga barn ska ha korrekta och fullständiga uppgifter inregistrerade och de har stor kunskap om fakturamottagarna i sitt geografiska ansvarsområde. Eftersom alla uppgifter registreras via barnomsorgswebben så är det en viktig rutin att placeringsassistenterna varje morgon tömmer "sin webb" för att manuellt uppdatera registret med de nya uppgifter som registrerats under det senaste dygnet.

För att en faktura ska genereras i systemet krävs att barnet är registrerat (görs vid acceptans av erbjuden placering) och att det finns registrerade uppgifter om schema och inkomst. Fakturering sker en gång i månaden enligt fastställt tidsschema. Innan slutlig fakturering sker görs en preliminär körning. Utifrån denna preliminära körning erhålls en fellista som går igenom av resp. placeringsassistent på skärmen och eventuella fel korrigeras. Efter ca två dagar sker den slutliga körningen/integrationen och den utförs av systemleverantören TietoEnator. När den slutliga integrationen är utförd erhålls ytterligare en fellista. Eventuella fel rättas upp innan själva faktureringen görs av ansvarig person på Skol- och barnomsorgsförvaltningen. Exempel på fel som kan uppkomma är; negativa belopp, parallella debiteringsbara placeringar, felaktiga datum osv. Faktureringen görs via kommunens ekonomisystem och det är nu reskontraposterna skapas. En fil skickas till Posten som skriver ut och skickar fakturorna. Efter faktureringen produceras en lista/fil där samtliga fakturaposter framgår. Sista sidan på denna lista skrivs under av Skol- och barnomsorgsförvaltningens ekonomichef och den totala listan/filen sparas i datorn.

3.2.3 *Kontroller*

Registrering av barnet görs av placeringsassistenten när placeringen accepterats av vårdnadshavarna. Därefter ska vårdnadshavarna registrera inkomstuppgifter och schema för barnet på barnomsorgswebben. Skolan erhåller sin "skolpeng" för varje barn/elev utifrån de barn som finns placerade. Skolpengen som betalas ut per månad beräknas utifrån barnets ålder och om barnomsorgen omfattar över/under 15 timmar i veckan. Den enskilda förskolan/skolan är beroende av skolpengen för att klara sin verksamhet, så de har noggrann uppföljning på att de erhåller medel för samtliga barn som är placerade i någon verksamhet inom rektorsområdet.

Varje år uppmanas föräldrar att bekräfta/lämna in nya inkomstuppgifter via webben. Utifrån historik och genom god kännedom om varje familj gör placeringsassistenten en bedömning om inkommen inkomstuppgift är rimlig. Lämnas ingen inkomstuppgift eller om ingen bekräftelse sker höjs avgiften automatiskt upp till maxtaxan. Reglerna om maxtaxa är utformade på ett sätt som gör att det är stor andel av familjerna som betalar maxtaxa. Enligt uppgift finns det inga möjligheter att samköra register och det görs inga systematiserade kontroller av inkomstuppgifter mot exempelvis Skatteverket eller Försäkringskassan. Sådana kontroller bedöms inte vara ändamålsenliga då det är nuvarande inkomstuppgift som ligger till grund för avgiften. De kontroller som förekommer är stickprovskontroller utifrån bedömningar och kraftigt avvikande inkomstuppgifter mot föregående period.

Beslutet om maxtaxa är ett nationellt beslut och inom vissa ramar får kommunerna besluta om lokala regler. Det är förvaltningens ansvar att se till att det är rätt taxa inregistrerad i försystemet där fakturorna skapas. Det finns en kontaktperson utsedd som ansvarar för kommunikationen med TietoEnator som är leverantör av systemet ProCapita. Beställning av ändring av taxan sker vanligtvis via mail av förvaltningens IT-strateg. Bekräftelse erhålls när ändringen är utförd och då utför både utsedd kontaktperson och placeringsassistenterna tester för att säkerställa att rätt taxa ligger till grund för fakturering. Det saknas fastställda rutiner för dokumentation av dessa tester.

Kommentarer till avsnitt 3.2:

Det är positivt att placeringsassistenterna numera sitter samlade på ett arbetsställe. Det ger goda förutsättningar för att skapa ett likformigt arbetssätt och verksamheten blir mindre sårbar vid ex. frånvaro. Svåra frågor och bedömningar kan diskuteras på ett enkelt och snabbt sätt och alla kan erhålla information om förändringar vid samma tillfälle.

Vår bedömning är att den interna kontrollen avseende debiteringsrutinen gällande avgifter för förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet fungerar tillfredsställande. Fastställda handlägningsrutiner tillsammans med upprättade flödesscheman ger bra förutsättningar för ett effektivt arbetssätt med ändamålsenliga kontroller vilket är en förutsättning för en god intern kontroll. Risken för att fullständig fakturering inte ska uppnås minimeras genom kopplingen till skolan/förskolans tilldelning av skolpeng. En diskussion kring möjligheten att utforma en mer systematiserad kontroll av inkomstuppgifterna kan med fördel göras för att ytterligare minska risken för en icke korrekt fakturering. Stickprovskontroller, av att registrerade scheman är korrekta, kan exempelvis göras genom att listor skickas ut till förskolor, fritidshem m.m. så att personalen får kontrollera dessa uppgifter mot de verkliga tiderna barnen varit på plats.

3.3 Interkommunala avgifter

3.3.1 Övergripande beskrivning av verksamhet och rutiner

Interkommunal ersättning avser de elever som är folkbokförda i en annan kommun, men som av olika anledningar går i en skola inom Jönköpings kommun. Fakturamottagare är i dessa fall enbart andra kommuner. Debitering av interkommunala avgifter är större i sin omfattning vad gäller gymnasieskolan men förekommer i mindre omfattning även i grundskolan. Det är enbart den delen av interkommunala avgifter gällande grundskoleelever som omfattas av denna granskning.

3.3.2 Fakturering

Det är en person som ansvarar för fakturering av interkommunala avgifter och det finns ingen fastställd back-up vid ev. frånvaro.

Fakturering sker en gång per termin och grundar sig på de avstämningar som görs den 15 februari och 15 september varje år. Samtliga elever finns registrerade i elevsystemet ProCapita och här finns det möjlighet att söka fram de elever som är folkbokförda i annan kommun men som går i grundskolan i Jönköpings kommun. En sökning per skola görs och det sker sedan en utskrift för varje skola där samtliga aktuella elever framgår. Detta förfaringssätt ger möjlighet att säkerställa att en fullständig fakturering sker.

Fakturering görs direkt i kommunens ekonomisystem och fakturerat belopp baseras på en interkommunal prislista för aktuellt läsår och termin. Denna prislista har hittills beslutats på tjänstemannanivå inom Skol- och barnomsorgsförvaltningen men enligt uppgift är det tänkt att detta ska bli ett politiskt beslut framöver. Grundkalkylen för intern ersättning, bidrag till fristående grundskola och interkommunala elevavgifter ska bygga på samma grundkalkyl. Fakturerat belopp räknas fram för hand genom att ta antal elever per skola och multiplicera med terminspris enligt prislistan. I ekonomisystemet registreras enbart totalsumman per skola och fakturan skrivs ut manuellt på förvaltningen och skickas per post. Som underlag till fakturan bifogas en förteckning över samtliga elever för berörd skola samt ovan nämnda interkommunala prislista för aktuell termin.

3.3.3 Kontroller

Det finns i dagsläget inga fastställda kontroller för att säkerställa att samtliga elever blir fakturerade samt att fakturerat belopp blir korrekt. Vid revisionens besök diskuterades olika alternativ till att säkerställa en fullständig och korrekt fakturering. Underlag och fakturanummer sparas i avsedd pärm per läsår i tio år. Enligt beslut från Skol- och barnomsorgsnämnden ska sju avstämningstillfällen införas från och med läsåret 2010/2011 för att effektivare kunna justera för förändringar som sker under läsåret.

Kommentarer till avsnitt 3.3:

Den interna kontrollen avseende fakturering av interkommunala avgifter kan förbättras och utvecklas genom att fastställa och dokumentera rutiner och kontroller som säkerställer en fullständig och korrekt fakturering. Nuvarande nyckelpersonsberoende samt risken med de manuella moment som ingår vid framräknandet av fakturerat belopp skulle minska genom att formalisera och dokumentera ändamålsenliga och effektiva rutiner och kontroller.

4. Tekniska nämnden

4.1 Väsentliga intäktskällor

För räkenskapsåret 2009 är Tekniska nämndens verksamhet uppdelad i två interna företag i kommunens ekonomisystem. Företag 01, avser Tekniska kontoret, och denna verksamhet redovisar externa intäkter 2009 motsvarande ca 262 mnkr. Företag 07, avser VA-verksamheten, och den verksamheten har för 2009 redovisat ca 232 mnkr i externa intäkter.

Tekniska kontorets väsentligaste intäktskällor kommer från hyror (avseende bostäder och lokaler) samt parkering. Inom VA- och avfallsverksamheten kommer merparten av intäkterna från avgifter gällande vatten, avlopp och sophämtning.

4.2 Vatten, avlopp och sophämtning

4.2.1 Övergripande beskrivning av verksamhet och rutiner

VA- och avfallsverksamheten är en affärsdrivande verksamhet och har det övergripande ansvaret för att försörja kommunens invånare, företag och organisationer med dricksvatten, avloppsrening och avfallshantering. Avgifter för vatten, avlopp och sophämtning uppgår till ca 197 mnkr för räkenskapsåret 2009 och det motsvarar 85 % av VA-verksamhetens totala externa intäkter.

Från och med årsskiftet 2004/2005 tog Jönköpings kommun över ansvaret för fakturering av tjänster avseende vatten och avlopp från Jönköpings Energi AB. Det är i dagsläget totalt fem personer som arbetar med debitering av dessa avgifter. All fakturering sker i försystemet WinSam och till detta system finns en handbok som samtliga användare har tillgång till.

Det finns även en upprättad rutinbeskrivning som avser fakturering i WinSam. I detta dokument beskrivs bl.a. arbetsgången för fakturakörning, bokföring samt vissa kontrollmoment. Som ett komplement till denna rutinbeskrivning finns även dokument som beskriver arbetsmoment gällande autogiro, hur filer skapas till devis reskontra, hur avläsningsfil till Posten utskrift skapas, hantering vid flyttningar, avläsningsfil från Posten m.m.

4.2.2 Fakturering

Avgifter för vatten, avlopp och sophämtning debiteras på en gemensam faktura till varje abonnent en gång per kvartal. Abonnenterna inom Jönköpings kommun är uppdelade i olika VA-distrikt (utifrån olika bostadsområden) och faktureringen följer ett fastställt schema som visar vilka månader varje distrikt får sin faktura. Har en abonnent en förbrukning på över 1000 kubikmeter vatten per år så sker månadsfakturering.

Inför varje fakturakörning görs en preliminär körning i försystemet WinSam. Efter denna fakturakörning erhålls en fellista där det bland annat anges hur många fel faktureringen innehåller, första och sista fakturanummer, antal fakturor och totalt bruttobelopp. På dessa fellistor är det oftast få fel, de flesta fel uppstår genom den "männsliga faktorn" i det dagliga arbetet med inregistrering av uppgifter och då ges felmeddelande redan vid registreringsmomentet. Utifrån fellistorna justeras eventuella fel innan den slutliga faktureringen körs och fakturorna skapas. En fil överförs till Stadskontoret som skapar reskontraposterna i ekonomisystemet och en fil överförs till Posten som skriver ut och skickar fakturorna (även e-fakturoma).

4.2.3 Kontroller

Avgifter för vatten och avlopp utgår från en taxa som beslutats av Kommunfullmäktige. Justering av taxan görs av ansvarig person i försystemet, men det saknas dokumentation över denna ändring och det sker ingen kontroll av annan person. Det ska enligt uppgift gå att söka fram historik i WinSam över genomförda ändringar av taxan.

Den löpande faktureringen av vatten och avlopp bygger på en beräknad årsförbrukning. Varje år skickas ett avläsningskort till varje abonnent där de ska fylla i vattenmätarens ställning. Utifrån dessa uppgifter räknas den verkliga årsförbrukningen fram och slutreglering sker på nästkommande faktura. Därefter sker också en eventuell förändring av den beräknade årsförbrukningen som påverkar nästkommande års preliminära fakturering. Vart femte år gör kommunen en egen avläsning och vart tionde år byts mätarna ut och då gör kommunen också en avläsning. Vid inläsning av de nya värdena som abonnenterna själva lämnar in via svars kort eller via webben sker en rimlighetsbedömning. En applikationskontroll finns gällande de som angivit värden som gör att årsförbrukningen blir mer än 30 % lägre eller 40 % högre än föregående. De träffar som erhålls i denna körning kontrolleras av personal på mätarverkstaden. Fel kan uppstå vid inscanning av uppgifter och avvikelser från föregående år kan i vissa fall förklaras genom att antalet personer i hushållet minskat m.m.

Avgiften för sophämtningen bygger på sopkärllets storlek, antal tömningar och vilken sortering av avfallet som abonnenten själv gör. Vid en anmälan om ändring av ex. sopkärllets storlek så görs en anmälan till kundservice. När denna anmälan är registrerad skrivs det automatiskt ut ett dokument till de personer som hämtar resp. lämnar sopkärlen. Eftersom det krävs en registrering i systemet WinSam av de nya uppgifterna för att dokument om byte av sopkärl ska ske så finns det ingen risk att det byts kärl utan att registrering skett.

Det finns även applikationskontroller gällande datum, dispens, antal fakturor, totalt belopp, stora kreditfakturor, fakturor > 20 000 kr. Dessa körs vid varje faktureringsstillfälle. En kvittenslista som bl.a. anger antal fel i faktureringen skrivs ut och sparas.

Vid ägarbyte av fastigheter krävs att den gamle abonnenten uppger vem som ska tillträda fastigheten och därmed ta över abonnemang av vatten & avlopp samt sophämtning för att avregistrering ska ske av den tidigare ägaren. Vad gäller nybyggda bostadsområden så sker registrering i samband med att kommunens personal monterar vattenmätaren. Det sker även en kontroll, via kartor, att samtliga hushåll har ett abonnemang gällande både vatten och avlopp samt sophämtning.

När en ny kund läggs upp måste en fakturafrekvens anges för att registrering ska ske. Denna uppgift styr faktureringen vilket innebär att en kund inte kan läggas upp utan att erhålla en faktura.

Kommentarer till avsnitt 4.2:

De dokumenterade rutinerna tillsammans med de fastställda applikationskontroller och manuella kontroller som utförs på ett systematiskt sätt gör att vår bedömning är att den interna kontrollen avseende debitering av registrerade avtal gällande vatten, avlopp och sophämtning är tillfredsställande. Den interna kontrollen kan ytterligare utvecklas genom att kontroller utförs för att säkerställa att avtalade volymer för avfallshanteringen är rimliga.

För att man i efterhand ska kunna verifiera att fastställda kontroller blivit utförda är det väsentligt att datering och signering sker av den person som utfört kontrollen. En korrekt registrerad taxa i försystemet är en förutsättning för en korrekt fakturering. Detta gör att den justeringen av taxan som utförs bör vara föremål för kontroll av annan person än den som utfört ändringen.

Ändring av grunddata i försystem som ligger till grund för faktureringen bör dokumenteras och om möjligt utföras av person som inte är delaktig i framtagande av fakturaunderlag.

4.3 Hyror

4.3.1 Övergripande beskrivning av verksamhet och rutiner

Fakturering av kommunens hyror gällande lokaler och bostäder hanteras av två personer på Tekniska kontoret. Totalt sett faktureras ca 150 mnkr varje år och det motsvarade ca 57 % av de externa intäkter som Tekniska kontoret (företag 01) erhöll under räkenskapsåret 2009. Jönköpings kommun äger både lokaler och bostäder. Lokalen hyrs främst av olika företag och bostäderna (gruppboende, äldreomsorg, studentbostäder och ett fåtal hyreslägenheter) hyrs av främst privatpersoner. Ett hyreskontrakt tecknas alltid och det finns ett avtal för varje hyresobjekt. Dessa avtal förvaras i hängmappar i plåtskåp på ansvariga personers rum. Samtliga hyreskontrakt och tillhörande dokument sparas som verifikationsmaterial i tio år.

Det finns inga fastställda skriftliga rutinbeskrivningar eller checklistor som beskriver de moment och kontroller som genomförs vid hantering av hyreskontrakt och fakturering av dessa. Då det är två personer som arbetar med hantering och fakturering av fakturor så försöker de gå in för varandra vid sjukdom, semester osv. Det finns dock ingen fastställd back-up för ex. längre frånvaro.

4.3.2 Fakturering

Fakturering av hyror sker i förskott och i normalfallet faktureras bostäder en gång per månad och lokaler faktureras kvartalsvis.

Utifrån gällande hyreskontrakt registreras uppgifter om hyrestagaren in i försystemet Fast 2000 och det är utifrån dessa uppgifter som fakturering sker. Alla förändringar/uppsägningar av kontrakten måste ske skriftligen. Det är tre månaders uppsägningstid på bostäder och nio månaders uppsägning på lokaler. Vid dödsfall gäller en månads uppsägning enligt gällande

lagstiftning. Det är Socialtjänsten som hanterar och ansvarar för tilldelning av nya hyresgäster inom äldreomsorgen.

Omkring den 10:e varje månad sker fakturering.

En fil skickas via försystemet till Stadskontorets Kundfordringsenhet. Där mottas filen och det kommer tillbaka en fellista där eventuella fel anges. På denna lista anges även antal fakturarader som mottagits. Det framgår dock inte något totalbelopp. När eventuella fel är justerade sker en integration av filen till kommunens ekonomisystem och reskontraposter bildas. Det går även en fil till Posten som skriver ut och skickar samtliga fakturor. Hyrestagarna erhåller sin faktura runt den 15:e varje månad och förfallodatum är den sista vardagen i varje månad. I hyreskontrakten anges att hyran ska betalas varje månad oavsett om faktura erhålls eller inte. Inbetalning och kravrutiner hanteras av Stadskontorets Kundfordringsenhet. Enligt uppgift är det sällan någon hyrestagare som vräks från sin lägenhet. Vid de fall det blir aktuellt kommunicerar Tekniska kontoret med Kundfordringsenheten och det är personal med från både Tekniska kontoret och Kronofogdemyndigheten för byte av lås m.m.

I fall fakturan kommer bort hör hyrestagaren ofta av sig och då finns möjlighet att manuellt skriva ut en fakturakopia på Tekniska kontoret. Som framgår av texten ovan så är dock hyrestagaren enligt kontraktet skyldig att betala hyra till fastställt bankgiro den sista vardagen varje kalendermånad utan anfordran.

De förändringar av hyresförhållandena som sker mellan faktureringarna varje månad hanteras genom manuell fakturering via Tekniska kontoret. Enligt uppgift är det ca 30 fakturor per månad som skickas manuellt.

4.3.3 Kontroller

Det är endast två personer som har behörighet att utföra registreringar och förändringar i försystemet Fast 2000. En avstämningslista tas ut för respektive fakturagrupp och den listan innehåller uppgift om varje fakturapost samt ett totalbelopp. Sista sidan på denna lista sparas i en pärm och den totala listan sparas i datorn. Utifrån uppgifterna i denna lista görs en rimlighetsbedömning av antal poster och totalbelopp per fakturagrupp. Ansvariga personer vet av erfarenhet hur många fakturor det brukar vara varje månad och de månader där även kvartalsfakturorna är med är det flera. De förändringar som skett från föregående faktureringsstillfälle kontrolleras mot särskilda underlag för att säkerställa att justeringarna fått genomslag i faktureringen.

Förändring av hyran gällande bostäder sker en gång per år genom hyresförhandling. I normalfallet anges hyreshöjningen i % eller kr/kvm. Dessa uppgifter ska framgå av protokoll från möte gällande hyresförhandlingar mellan Tekniska kontoret och Hyresgästföreningen. Förändringar av hyran gällande lokaler sker genom indexuppräknings vilket framgår av hyreskontraktet. Förändring av dessa uppgifter i försystemet Fast 2000 utförs av ansvariga personer och deras behörighet medger rätt att ändra följande: kr/kvm och år, procentuell uppräknings - generell, procentuell uppräknings – avtalsbaserad, indexuppräknings, bränsleuppräknings. Enligt uppgift görs en kontroll på att faktureringen nästkommande månad baseras på de nya uppgifterna. Dock sker ingen dokumentation av att denna kontroll är gjord.

Kommentarer till avsnitt 4.3:

I dagsläget fungerar debiteringsrutinerna gällande hyror på ett tillfredsställande sätt mycket p.g.a. att ansvariga personer har lång erfarenhet av dessa arbetsuppgifter. Den interna kontrollen avseende debiteringsrutinerna gällande hyror kan förstärkas genom att det upprättas skriftliga rutinbeskrivningar och checklistor som beskriver vilka moment och kontroller som utförs vid fakturering av hyror. Det bör även fastställas back-up för de personer som ansvarar för hyresdebiteringen för att säkerställa att rutinen fungerar även då dessa personer eventuellt inte är arbetsföra.

De kontroller som idag är utförs i samband med faktureringen går inte att spåra i efterhand eftersom det inte sker någon dokumentation över när och av vem som utfört kontrollen.

Ändring av grunddata i försystem som ligger till grund för faktureringen bör dokumenteras och om möjligt utföras av person som inte är delaktig i framtagande av fakturaunderlag.

4.4 Parkering

4.4.1 Övergripande beskrivning av verksamhet och rutiner

Tekniska kontoret ansvarar för fakturering av hyror av p-platser (bl.a. parkeringshus och boendeparkeringar), p-skivor som säljs i receptionen i fastigheten Hoven och parkering för miljöfordon. De parkeringsbiljetter som säljs i samband med mässor på Elmia faktureras de externa aktörer som sköter den försäljningen. Det sker en stor fakturakörning varje månad samt löpande fakturering av de nya ärenden som inkommer under månaden.

Det är två personer som ansvarar för faktureringen av ovanstående, dock saknas skriftliga rutinbeskrivningar och checklistor för dessa arbetsuppgifter. Enligt uppgift är dessa personer back-up för varandra avseende vissa moment gällande fakturering av parkeringsavgifter.

Det finns fastställda blanketter som ska användas vid ansökan för boendeparkering, parkeringsskiva för miljöfordon samt hyra av p-plats. Beställning kan även göras via webben eller via telefon och då ska en särskild blankett fyllas i av den person som tar emot samtalet.

4.4.2 Fakturering

Från och med år 2010 ska ett försystem användas för fakturering av hyra av p-plats, boendeparkering och miljöfordon. Försystemet är Fast 2000 (detsamma som används vid fakturering av hyror) där en egen modul "Parkering" har skapats

Den löpande fakturakörningen som görs varje månad påbörjas genom att man väljer en fakturagrupp i försystemet. Enligt uppgift finns det ett antal fakturagrupper som avser de olika typerna av parkeringsavgifter (hyra av p-plats, boendeparkering, parkeringsskiva för miljöfordon m.m.). Dessa fakturagrupper finns inte skriftligt dokumenterade i någon lista utan faktureringen sker utifrån ansvarig persons omdöme/erfarenhet.

När fakturagrupperna fakturerats via försystemet går en fil till Stadskontorets Kundfordringsenhet. En fellista erhålls från Stadskontoret och eventuella fel justeras. När samtliga fakturaposter bedöms vara korrekta sker en integration och reskontraposter skapas

i kommunens gemensamma ekonomisystem. I dagsläget fungerar rutinen inte fullt ut vad gäller utskrift och utskick av fakturorna via Posten. För tillfället skrivs fakturorna ut på Tekniska kontoret som sedan lämnar dessa till Posten för utskick.

4.4.3 Kontroller

Det finns enligt uppgift inga fastställda skriftliga kontroller för att säkerställa en fullständig och korrekt fakturering. Efter integrationen körs en fakturajournal ut från förssystemet och denna stäms av mot Aditro (kommunens ekonomisystem). Det sker ingen dokumentation över vad denna kontroll innebär, vem som utfört den eller när den utfördes.

I dagsläget när förssystemet inte fungerar fullt ut vid faktureringen har det enligt uppgift förekommit dubbla faktureringar. Vissa fel har upptäckts av abonnenterna och vissa har upptäckts av kommunen.

Kommentarer till avsnitt 4.4:

Det är svårt att göra en bedömning av den interna kontrollen då det saknas fastställda rutiner och kontroller. Det finns heller ingen dokumentation över de kontroller som sägs utföras i samband med fakturering av parkeringsavgifter m.m. För att säkerställa en fullständig och korrekt fakturering är det högst väsentligt att rutiner formaliseras och att kontroller sker på ett systematiserat sätt.

5. Stadsbyggnadsnämnden

5.1 Väsentliga intäktskällor

Stadsbyggnadsnämnden ansvarar för hantering av plan- och bygglovfrågor, lantmåteri- och trafikfrågor samt räddningstjänstens verksamhet. Nämndens verksamhet är uppdelad på två förvaltningar; Stadsbyggnadskontoret och Räddningstjänsten. Denna granskning är avgränsad till att enbart omfatta de externa intäkter som är hänförliga till den verksamhet som bedrivs på Stadsbyggnadskontoret.

Under räkenskapsåret 2009 redovisade Stadsbyggnadsnämnden ca 24 mnkr i externa intäkter. Omkring 70 % av dessa är hänförliga till Stadsbyggnadskontorets verksamhet. De externa intäkterna inom denna förvaltning avser bl.a. avgifter för bygglov, bygganmälan, förrättning, avgifter för nybyggnadskarta, byggmätning och licensavgifter till kartdatabasen. Avgifter avseende bygglov, bygganmälan och förrättning uppgår till ca 11,4 mnkr vilket motsvarar knappt 70 % av Stadsbyggnadskontorets totala externa intäkter. Dessa utgör därmed de väsentligaste intäktskällorna för Stadsbyggnadskontoret och granskningen kommer därför att koncentreras till dessa.

5.2 Bygglov, byggnmälan och förrättning

5.2.1 Övergripande beskrivning av verksamhet och rutiner

På Stadsbyggnadskontoret finns en ekonomiassistent som arbetar med bl.a. fakturering av avgifter för bygglov, byggnmälan och förrättning. Det finns en användarhandledning framtagen som beskriver de olika stegen som ska ske för att skapa en faktura i kommunens ekonomisystem. Avgifter gällande bygglov, byggnmälan och förrättning faktureras direkt i kommunens ekonomisystem. Användarhandledningen innehåller ingen dokumentation gällande kontrollmoment för att säkerställa en fullständig och korrekt fakturering.

5.2.2 Fakturering

Fakturaunderlag gällande avgifter för bygglov och byggnmälan erhålls från bygglovenheten. Underlaget består av ett debiteringsbesked som skrivits ut från ärendehanteringssystemet JÄHS. Av detta underlag framgår bl.a. vad ärendet avser, fastighetsbeteckning, sökande, organisations-/personnummer, diarienummer, beslutsdatum och beslutad avgift.

När byggnmälan sker i samband med bygglov, sammanförs debiteringsunderlaget från bygglov och byggnmälan till en gemensam faktura. Fakturering sker direkt i kommunens ekonomisystem och registrering av uppgifter gällande organisations-/personnummer, verksamhet, artikelnummer och belopp sker. Vissa uppgifter ex. verksamhet och artikelnummer erhålls via rullistor med givna val. Det förekommer aldrig moms på fakturor gällande bygglov och byggnmälan, då dessa uppgifter är myndighetsutövning. Skapandet av fakturor sker löpande under månaden i samband med att underlag erhålls från ansvariga handläggare på Stadsbyggnadskontoret. Beställning av slutlig fakturering sker, dvs. då reskontraposter skapas i ekonomisystemet, och en fil går till Posten där utskrift och utskick av fakturor görs i slutet av månaden. Förfallodatum sätts till nästkommande månadsskifte. Det finns även möjlighet att manuellt skriva ut och skicka enstaka fakturor mellan de månatliga faktureringarna.

Gällande avgifter för förrättning erhålls underlaget från lantmäteriafdelningen. Detta debiteringsunderlag innehåller bl.a. uppgifter om diarienummer, vad underlaget avser för ärende, vem som ska debiteras, person-/organisationsnummer, belopp och handläggare. Till debiteringsunderlaget finns en bilaga som ska skickas med fakturan. Skapandet av fakturan sker på samma sätt som för bygglov och byggnmälan, dvs. direkt i kommunens ekonomisystem. Den slutliga faktureringen då reskontraposter skapas sker på samma sätt som för bygglov, men utskrift och utskick av fakturan görs manuellt då en bilaga ska skickas med. Förfallodatum sätts även här till nästkommande månadsskifte.

5.2.3 Kontroller

Vid revisionens besök fanns inga kontroller fastställda eller dokumenterade med syfte att säkerställa en korrekt och fullständig fakturering. Eftersom debiteringsunderlaget skapas på respektive avdelning har faktureringsansvarig ingen möjlighet att bedöma om debiteringsunderlaget är korrekt, utan den kontrollen bör fastställas och utformas på resp. avdelning som handlägger ärendena. En kontroll, som enligt uppgift ska införas under år 2010 och som ska utföras halvårsvis, är att ansvarig ekonom ska söka fram avslutade ärenden som inte fakturerats i diariesystemen. Utfallet av denna kontroll bör sedan återkopplas till resp. avdelning för utredning.

Ansökningar gällande bygglov och bygganmälan sker skriftligen och samtliga inkomna ansökningar diarieförs i ett ärendehanteringssystem (JÄHS) som endast används för denna typ av ärenden. I detta system dokumenterar handläggarna sin granskning av ärendet, beslut och debitering. Uträkning av avgiften grundar sig på aktuell taxa som godkänts av Kommunfullmäktige och beräkningen sker i ovan nämnda ärendehanteringssystem. Ärenden som innehåller svåra bedömningsmoment stäms i regel av med en kollega innan beräkning av avgiften sker. Enligt uppgift går samtliga ärenden igenom en gång per månad och det sker en genomgång av de ärenden som är avslutade men ej debiterade. Det är inte möjligt att avsluta ett ärende utan att fakturering skett, systemet ger i dessa fall ett varningsmeddelande. Genom detta arbetssätt kan avslutade ärenden som av någon anledning inte blivit debiterade upptäckas.

Handläggarna på bygglovavdelningen lämnar sina debiteringsbesked till ansvarig person och då upprättas en lista över samtliga ärenden innan de lämnas över för fakturering. I samband med överlämnande sker en registrering i JÄHS att ärendet gått över för debitering. När sedan fakturering skett erhålls listan i retur från den person som fakturerat för att bekräfta själva faktureringen. Denna lista sparas.

Vad gäller förrättningsärenden så diarieförs samtliga ansökningar i ett eget diariesystem som finns på lantmäterivdelningen. Förrättningsarbetet debiteras antingen genom en timtaxa eller genom överenskommet fast pris. Enligt uppgift faktureras ca 80 % av ansökningarna till fast pris. Timtaxan är fastställd av det statliga Lantmäteriet och den justeras/ses över varje år. Varje ärende som ska ske på löpande räkning har ett tidkort som fylls i manuellt. Detta tidkort sparas tillsammans med det räkningunderlag som ansvarig handläggare upprättar inför faktureringen. Enligt uppgift görs en rimlighetsbedömning av det belopp som anges på debiteringsunderlaget. Denna kontroll är dock inte dokumenterad. Enligt uppgift inkommer i snitt ca 160 förrättningsärenden per år och via diariesystemet finns det möjlighet att söka fram de ärenden som inte är fakturerade. Enligt uppgift görs en årlig genomgång vilka ärenden som inte blivit fakturerade och det är ca 10-15 ärenden som är äldre än ett år och som ännu inte fakturerats. Ett avstyckningsärende ska i normalfallet ta ca 4-5 månader och en nybyggnadskarta tar något kortare tid.

Hantering av ansökningar gällande bygglov, bygganmälan och förrättningar är samtliga myndighetsuppgifter och kan inte nekas någon sökande p.g.a. ex. uppgifter som framkommit i en kreditbedömning. Därför är kreditbedömningar inte meningsfulla i denna verksamhet.

Kommentarer avsnitt 5.2:

Stadsbyggnadskontoret har en hög ambitionsnivå när det gäller att inom befintliga resurser utforma rutiner och kontroller för att uppnå en god intern kontroll.

Användarhandledningen kan med fördel kompletteras med exempel på vad fakturaunderlagen bör innehålla för uppgifter för att en faktura ska kunna skapas.

För att utveckla och förstärka den interna kontrollen bör kontroller som på ett effektivt sätt säkerställer en fullständig och korrekt fakturering fastställas och dokumenteras. Då ansvariga handläggare i verksamheten upprättar debiteringsunderlagen bör utformningen av kontrollerna ske i samråd mellan ansvarig avdelning och ekonomerna. På detta sätt kan effektiva och ändamålsenliga kontroller utformas.

Risken att ett ärende inte blir registrerat i diariehanteringssystemen bedöms var relativt liten då den sökande rimligtvis hör av sig om dennes ansökan om ex. ett bygglov inte blir behandlat. Ärendehanteringssystemen ger möjlighet att söka fram ärenden som avslutats men som inte blivit debiterade. Detta är positivt för att kunna säkerställa en fullständig fakturering och minska risken för avgiftsförluster. Enligt uppgift genomförs denna typ av kontroller idag. Kontrollen kan systematiseras genom att fastställa tidpunkter och ansvarig person (verksamhet eller ekonom). Lämpliga avstämningstidpunkter kan vara i samband med budgetuppföljningar och bokslut.

6. Kravrutiner

6.1 Inbetalningar

Som framgår av avsnitt 2.1 så tillhör Kundfordringsenheten Stadskontoret och i deras ansvar ingår bl.a. kommunens kravhantering. Kundfordringsenheten ansvar, för kommunens fordringar, går över från förvaltningarna i och med att fakturan förs över till reskontran. Det är ett flertal personer som arbetar med avstämning av inbetalningar vid Kundfordringsenheten och det finns därmed back-up vid ledigheter, sjukdomar m.m. Det görs dagliga avstämningar gällande betalningar via bankgiro, plusgiro och kontantbetalningar. Filer läses in från de olika betalningsalternativen och matchning sker mot reskontraposter. De poster som inte kan matchas mot reskontran får benämningen F1 och för dessa poster sker en kontroll och manuella korrigeringar görs. Avstämningsunderlag och dokumentation över genomförda justeringar sparas. Varje dag sker en tömning av kommunens olika bankgiro- och plusgirokonton till kommunens gemensamma huvudkonto. Vid varje månadskifte sker en avstämning av den totala kundreskontran mot de olika kundfordringskontona i balansräkningen. Samtliga dagavstämningar ligger till grund för månadsavstämningen som görs. Avstämning av kommunens huvudkonto sker av särskild person på ekonomiavdelningen på Stadskontoret.

6.2 Rutiner för kravhantering

Om inte betalning av fakturorna sker i tid så skickas det ut ett påminnelsebrev 7-10 dagar efter förfallodagen. Enligt påminnelsebrevet ska betalning ske omgående och det finns information om villkoren gällande dröjsmålsränta. Efter ytterligare 10 dagar, efter att påminnelsebrevet gått ut till kunden, skickas fakturan över till InkassoDirekt som är kommunens egna inkassosystem. Fakturan får ett ärendenummer och inkassokrav skickas ut från inkassosystemet. Statusuppdatering av poster i reskontran sker varje natt och filer kopieras från kundreskontran till InkassoDirekt. I kundreskontran får posterna status I vilket innebär att de ligger kvar där samtidigt som de finns i inkassosystemet.

Betalningsinformation körs mellan systemen, dvs. mellan kundreskontran och InkassoDirekt, vilket innebär att om en betalning sker av den ursprungliga fakturan så registreras betalningen i båda systemen. Om det ligger kvar skuld för avgifter gällande ex. ränta och inkasso så görs en individuell bedömning av dessa avgifter då inbetalningen ibland skett i skarven mellan påminnelsebrev och inkassobrev. Om bedömning görs att det finns en restskuld skickas det ut ett brev där det anges hur stort beloppet är och när den skulden ska vara betald.

Om inte heller inkassokravet betalas så fortlöper den fortsatta kravhanteringen lite olika beroende på vad kravet avser. Eftersom Kundfordringsenheten är en central verksamhet så har de en helhetsbild över en kunds samtliga obetalda fakturor och har då bra förutsättningar för att kunna upprätta realistiska och individuella avbetalningsplaner. Avbetalningsplanerna varierar i tid, allt från två månader till i enstaka fall upp till ett par år. Kravet är dock alltid att löpande betalning ska ske. Enligt uppgift fanns det 622 avbetalningsplaner (maj 2010) upprättade i Jönköpings kommun (i denna uppgift är även fordringar gällande el inräknade).

När inte heller inkassokravet betalas så görs en kreditupplysning (via gällande avtal med CreditSafe) för de fordringar som inte är avstängningsbara. Finns det tillgångar hos berörd kund så går ärendet vidare med ett betalningsföreläggande till Kronofogdemyndigheten. Finns det inga tillgångar så blir det ett långtidsärende i InkassoDirekt och då görs en avskrivning i den ursprungliga kundreskontran, dvs. då ligger fordran enbart i InkassoDirekt för kravbevakning.

Eftersom kommunen har möjlighet att stänga av vissa tjänster som många kommuninvånare är beroende av så är det naturligtvis ett starkt påtryckningsmedel i många fall. Möjlighet till avstängning finns för bl.a. hyror (lokaler, bostäder, studentbostäder), el, barnomsorg, vatten, kulturskola, bibliotek, parkering, torgplatser, bredband, fjärrvärmde m.m. Vid en ev. avstängning av barnomsorgen är alltid placeringsassistent, specialpedagog och Socialtjänsten inblandad och det görs en specialutredning innan avstängning sker. Avstängning av barnomsorgen sker endast i ett fåtal fall per år. Vid vräkningar/avhysningar av lokaler och bostäder är förvaltare från Tekniska kontoret, Kronofogdemyndigheten och om det gäller bostäder även Socialtjänsten inkopplade. Vräkningar/avhysningar förekommer även det i ett fåtal fall, ca 1-2 fall per år.

6.3 Avskrivningar

Avskrivning av kundfordringar sker fyra gånger per år i samband med budgetuppföljningarna i mars, maj och september samt vid årsbokslutet i december. Avskrivning sker efter en individuell bedömning av kundens betalningsutrymme. Kreditupplysning av kunden tas via ett företag som kommunen har avtal med och i vissa fall tas även en kontakt med Kronofogdemyndigheten. Görs bedömning att det inte finns något betalningsutrymme så skrivs fordringarna av i ekonomisystemets reskontra och läggs som långtidsbevakning i InkassoDirekt. För de fordringar som ligger i långtidsbevakningen görs preskriptionsavbrott minst vart tredje år och då görs en ny bedömning av betalningsförmågan. Statistik gällande avskrivningar för åren 2007-2009 visas i tabell i avsnitt 6.4. Kostnaden för de fordringar som

skrivs av (med undantag för VAF) samt eventuella intäkter bokförs på central nivå i kommunen.

6.4 Statistik

I nedanstående tabell framgår statistik över totala debiteringar, förfallna fordringar, avskrivningar och osäkra fordringar. Uppdelning har skett av de fordringar som tillhör VAF, dvs. avgifter för framförallt vatten, avlopp och sophämtning. Fordringar gällande bl.a. barnomsorg, hyror av lokaler och bostäder, bygglov, parkering m.m. finns i de uppgifter som redovisas för Kommunen. Uppgifterna gällande fordringar för Jönköpings Energi finns inte med i nedanstående uppgifter och ingår inte i denna granskning.

(tkr)

År	Totalt debiterat	Förfallna fordringar	Avskrivningar	Avskrivningar i % av totalt debiterat	Osäkra fordringar	Osäkra fordringar i % av totalt debiterat
<i>2007</i>						
-Kommunen	786 669	6 786	898	0,11 %	2 154	0,27 %
-VAF	269 788	1 242	639	0,24 %	633	0,23 %
<i>2008</i>						
-Kommunen	787 234	20 749	822	0,10 %	2 098	0,27 %
-VAF	292 622	12 235	243	0,08 %	138	0,05 %
<i>2009</i>						
-Kommunen	826 112	39 121	918	0,11 %	2 020	0,24 %
-VAF	291 813	3 678	100	0,03 %	407	0,14 %

Ovanstående tabell visar att det är en liten andel av totala fordringar som blir föremål för avskrivning (se även avsnitt 6.3). Osäkra fordringar definieras som de fordringar som är äldre än 6 månader. Dessa fordringar finns fortfarande kvar i kundreskontran och här bedriver Kundfordringsenheten ett aktivt arbete med att försöka få in betalningar avseende dessa fordringar. Dessa uppgifter bygger på statistik som tas fram via ekonomisystemet och även denna uppföljning görs fyra gånger per år i samband med budgetuppföljningar och bokslut. Osäkra fordringar motsvarar en liten del av totalt fakturerat belopp.

Nedanstående tabell visar antal fakturor, antal påminnelser, antal inkassoärenden, och ärenden som gått till Kronofogdemyndigheten m.m.

År	Antal fakturor	Antal påminn.	Antal inkassokrav	Antal påminn. i % av antal fakturor	Antal inkassokrav i % av antal fakturor	Antal ärenden till Kronofogden
<i>2007</i>						
-Kommunen	203 015	11 104	2 263	5 %	1 %	Ingen uppgift
-VAF	92 974	4 625	1 203	5 %	1 %	Ingen uppgift
<i>2008</i>						
-Kommunen	207 117	10 453	3 303	5 %	2 %	Ingen uppgift
-VAF	86 346	4 290	1 286	5 %	1 %	Ingen uppgift
<i>2009</i>						
-Kommunen	209 258	11 193	5 286	5 %	3 %	105
-VAF	96 736	4 725	1 802	5 %	2 %	39

Per den 31 december 2009 gjorde Kundfordringsenheten en avstämning över antal ärenden som låg i långtidsbevakningen. 1 378 ärenden avsåg fordringar i kommunen och 163 ärenden avsåg VAF. Beloppsmässigt motsvarar dessa ärenden 7 160 tkr för kommunen och 1 448 tkr för VAF. Under 2009 gjordes det inbetalningar motsvarande 396 tkr (kommunen) och 232 tkr (VAF) för fordringar som låg i långtidsbevakningen. De intäkter som gäller kommunen tas centralt medan de intäkter som gäller VAF går tillbaka till deras separata redovisning.

Kommentarer till avsnitt 6:

Bedömning görs att kommunen har väl formaliserade och effektiva rutiner för avstämning av inbetalningar samt för kravhanteringen av förfallna fordringar. Som grund ligger den av Kommunstyrelsen beslutade Kredit- och kravpolicyn (beslutad 02-01-16). I denna policy klargörs ansvarsfördelningen mellan förvaltningarna och Kundfordringsenheten, det anges vilka lagar som är tillämpliga och det beskrivs också vilka riktlinjer som gäller vid ex. fakturering, betalning, betalningspåminnelse, dröjsmålsränta, amorteringsplaner, kravverksamhet, preskription m.m.

De fordringar som blir föremål för avskrivning, motsvarar en liten del av totalt fakturerat belopp. Detta gäller både kommunen totalt och de intäktskällor som ingår i denna granskning. Den låga andelen avskrivningar bedöms vara ett resultat av att kravhanteringen bedrivs på ett aktivt och effektivt sätt samt att Jönköpings kommun har möjlighet att stänga av tjänster gällande vatten, el, barnomsorg, hyror, parkering m.m. Detta är ett mycket effektivt påtryckningsmedel som naturligtvis bidrar till att det är få ärenden som går till InkassoDirekt samt Kronofogden.

Statistik gällande antal ärende som går till Kronofogden infördes under räkenskapsåret 2009 så det finns inga jämförelsesiffror från föregående år. Enligt uppgift från Kundfordringsenheten så är bedömningen att det skickades fler ärenden under 2009 till Kronofogden än för åren 2007 och 2008.

Jönköping den 20 augusti 2010

Ulrika Stränge

Helena Patrikson