

2016-03-03

VLL 2178-2015

2015-10-26

REV 47:3-2015

Landstingets revisorer

Uppföljande granskning av landstingets inkassoverksamhet

Revisorerna har den 26 oktober 2015 överlämnat ett missiv med granskningsrapport nr 03-2015 till landstingsstyrelsen rörande en uppföljande granskning av landstingets inkassoverksamhet. Revisorerna har med anledning av rapporten hemställt om landstingsstyrelsens yttrande med uppgifter om verkställda och planerade åtgärder.

Revisorerna har genomfört en granskning 2009 av landstingets inkassoverksamhet, vilken visade på att den interna kontrollen behövde utvecklas avseende regelverk och vissa rutiner.

I den uppföljande granskningen 2015 konstaterar revisionen att landstingets regelverk för kreditregler är från 2009. Vidare anges att regelverket är otydligt gällande förutsättningarna vid godkännande av amorteringsplaner. Åtgärder som vidtas i ett ärende är personberoende och tidpunkten för när olika brev skickas ut varierar.

Med anledning av dessa konstaterade brister lämnar revisorerna nedanstående rekommendationer till landstingsstyrelsen:

- Revidera regelverket för kreditregler.
- Säkerställ att dokumenterade rutiner för hantering av åtgärdslistan utvecklas.
- Utvärdera om texten på inkassokrav och amorteringsplan behöver ändras för att uppfylla god inkassosed.
- Upprätta intern kontrollstatistik över inkassoprocessen.
- Undersök möjligheten att få med fordringsbelopp i åtgärdslistan som inkassosystemet producerar.
- Justera de systemmässigt framtagna underlagen för avskrivningarna så att endast inbetalningar under året påverkar bedömningen av fakturan.
- Se över möjligheten att avskriva konstaterade förluster samma år som de uppkommer.
- Säkerställ att det finns en dokumenterad riskanalys för inkassoverksamheten.

Revidering av regelverket för kreditregler och rutiner kommer att uppdateras före sommaren 2016, i vilket ett tydliggörande av rutinerna kommer att göras kring hantering av anstånd med betalningar och amorteringsplaner så att samtliga patienter och övriga kunder blir likabehandlade. Rutin för vilka underlag som ska lämnas till styrelsen för avskrivningar över 100.000 kronor tas fram i samband med det arbetet.

I revideringen av rutiner kommer arbetssättet med åtgärdslistan dokumenteras, för att ge handläggarna ett bättre stöd i sitt dagliga arbete.

Vidare kommer texterna på inkassokrav och amorteringsplaner att ses över före sommaren 2016 för att säkerställa att landstinget följer sina rutiner och lagstiftningen samt god inkassosed.

2016-03-03

Intern kontrollstatistik följs inte löpande i dag. Detta kommer att införas som ett moment i inkassogruppens uppföljning och rapporteras till enhetschef.

Åtgärdslistan ska utvecklas med en kolumn för totalt fordringsbelopp för att förenkla för handläggarna samt att befintliga rutiner kring arbetet med åtgärdslistan ska dokumenteras i rutinerna.

En översyn över landstingets avskrivningsprocess av kundfakturor kommer att göras i samband med framtagandet av nya kreditregler för landstinget.

En riskanalys för inkassoverksamheten tas fram före sommaren 2016.

Landstingsdirektören föreslås därför få i uppdrag att säkerställa att ovan angivna åtgärder genomförts senast i juni 2016. Åtterrappport sker vid landstingsstyrelsens möte den 6 september 2016.

VÄSTERBOTTENS LÄNS LANDSTING
Landstingsstyrelsen


Peter Olofsson
Ordförande


Anders Sylvan
Landstingsdirektör