

Granskning av faktureringsprocessen vid Statens servicecenter

Riksrevisionen har som ett led i den årliga revisionen av Statens servicecenter granskat faktureringsprocessen.

Granskningen har resulterat i iakttagelser som Riksrevisionen vill fästa Statens servicecenters uppmärksamhet på i denna revisionsrapport.

Riksrevisionen önskar information senast 2014-02-20 med anledning av våra iakttagelser i denna rapport.

Brister i faktureringsprocessen

Statens servicecenter är en helt avgiftsfinansierad myndighet som säljer tjänster inom det administrativa området till andra statliga myndigheter och fakturerar kunderna för sina tjänster.

Det är viktigt att Statens servicecenter fakturerar rätt avgifter enligt överenskommelserna med kunderna. Avgifterna i överenskommelserna grundar sig dels på fasta avgifter, dels på transaktionsavgifter men också på handläggningstid avseende specialtjänster.

Överenskommelsernas prislista bygger också på tre olika prisklasser beroende på under vilket år tjänsterna levereras, år ett till år tre, dvs. olika priser olika år. Därtill kommer speciella överenskommelser med de första kundmyndigheterna. Detta medför att kunderna har olika prislistor olika år vilket också försvårar hanteringen. Statens servicecenter tillhandahåller även fullserviceavtal vilket innebär att en fast årsavgift för samtliga köpta tjänster tas ut. Fullserviceavtalen övertogs i samband med att Administrativ service togs över från Kammarkollegiet. Det är framför allt mindre myndigheter som har den typen av avtal.

Prismodellen med så många parametrar, fasta avgifter, olika transaktionsavgifter samt timpris och olika priser olika år, gör överenskommelserna komplexa och därmed också faktureringen komplicerad. Under året har även tilläggsöverenskommelser samt förändringar i överenskommelser med kunder ingåtts.

I samband med Riksrevisionens löpande granskning av Statens servicecenter har det framkommit att det fortfarande kvarstår problem i faktureringsprocessen. Då Riksrevisionen redan föregående

DNR: 32-2013-0476

STATENS SERVICECENTER

BESLUT: 2014-01-07

FE 15, 801 71 GÄVLE

år avrapporterade brister avseende intern kontroll i faktureringsprocessen och myndigheten inte hunnit förändra processen i tillräcklig omfattning, har revisionen istället inriktats på att granska myndighetens kundfakturer mot överenskommelser med kunderna. Granskningen visar att kundfaktureringen från Statens servicecenter innehåller olika typer av felaktigheter jämfört med de överenskommelser myndigheten tecknat med kunderna. Exempelvis förekommer det fakturerade tjänster som inte finns upptagna i överenskommelserna men även det motsatta att överenskomna tjänster inte har fakturerats. Specialtjänster har fakturerats per arbetad minut trots att det enligt överenskommelsen ska faktureras per påbörjat intervall om trettio minuter. Priser som inte stämmer överens med underliggande överenskommelse har tagits ut för fakturerade specialtjänster. Ovanstående typer av fel har påträffats på en stor del av de granskade fakturorna.

Enligt uppgift har Statens servicecenter haft en dialog med kunderna och erhållit muntliga överenskommelser i de fall de fakturerat för tjänster som inte ingår i de skriftliga överenskommelserna. Enligt de skriftliga överenskommelserna med kundmyndigheterna ska dock ändringar och tillägg till överenskommelserna inklusive bilagor vara skriftligt godkända av båda parterna för att vara giltiga och biläggas överenskommelsen.

Statens servicecenter har på grund av den komplexa faktureringsmodellen både under- och överfakturerat kunderna. De tjänster som inte har fakturerats trots överenskommelse om köp, minskar myndighetens intäkter och granskningen visar att detta torde vara större till belopp än där Statens servicecenter överfakturerat kunderna.

Efter genomförd granskning är det Riksrevisionens bedömning att Statens servicecenter fortfarande har brister i internkontroll avseende kundfaktureringen, vilket medfört att avgifter inte alltid fakturerats i enlighet med överenskommelserna. Faktureringsprocessen har förändrats under året för att servicecenter ska komma tillrätta med problemen men processen är till stor del manuell hanterad och svårigheterna med den komplexa faktureringsmodellen bidrar till att problem fortfarande kvarstår.

Rekommendation

Riksrevisionen *rekommenderar* ledningen för Statens servicecenter att förbättra den interna kontrollen i kundfaktureringsprocessen för att säkerställa att korrekta avgifter tas ut av kunderna.

Vidare *rekommenderar* Riksrevisionen Statens servicecenter att gå igenom fakturering för 2013 för att säkerställa korrekta intäkter av avgifter i årsredovisningen. Att korrekta avgifter tas ut av kunderna är av stor vikt dels för att Statens servicecenter ska få sin ekonomi i balans dels så att trovärdigheten för myndighetens arbete inte rubbas.

DNR: 32-2013-0476

STATENS SERVICECENTER

BESLUT: 2014-01-07

FE 15, 801 71 GÄVLE

Riksrevisionen *rekommenderar* att ledningen säkerställer att alla ändringar och tillägg sker skriftligt i överensstämmelse med de ursprungliga överenskommelserna.

Ansvarig revisor Charlotte Ehrengren har beslutat i detta ärende. Uppdragsledare Erik Jäder har varit föredragande

Charlotte Ehrengren

Erik Jäder

Kopia för kännedom:

*Regeringen**Socialdepartementet**Finansdepartementet, budgetavdelningen*

RIKSREVISIONEN

NYBROGATAN 55
114 90 STOCKHOLM
08-5171 40 00 | WWW.RIKSREVISIONEN.SE



RIKSREVISIONEN