

Landstingsstyrelsen §§ 91-122

Tid: 2014-06-10, kl: 13:00-16:45

Plats: Landstingets kansli, sal A

§ 115 *Granskning av intäktprocessen inom kollektivtrafiken*
Dnr *Landstinget i Jönköpings län – förslag till yttrande*
LJ2014/ Föreligger förslag till yttrande över rubricerad
194 granskningsrapport från Landstingets revisorer.

Beslut

Landstingsstyrelsen besluta

att överlämna föreliggande yttrande till Landstingets revisorer.

*Utdrag: Landstingets revisorer
Länstrafiken*

Vid protokollet

Siw Kullberg

Justeras

Håkan Jansson
Landstingsstyrelsens ordförande

Lena Skaring Thorsén

Rätt utdraget,
Intygar

Lena Sandqvist

Landstingsstyrelsen

Yttrande – Granskning av intäktsprocessen inom kollektivtrafiken – Landstinget i Jönköpings län

Bakgrund

Landstingets revisorer har, med hjälp av sakkunnigt biträde, gjort en granskning av intäktsprocessen inom kollektivtrafiken.

Syftet med granskningen var att kartlägga de intäktsflöden som förekommer på Länstrafiken samt hur olika IT-system samverkar i respektive flöde. Syftet var vidare att bedöma nivån av intern kontroll i intäktsredovisningen genom identifiering av nyckelkontroller.

Revisorernas bedömning och rekommendation

Granskningen visar att transaktionsflödet för de olika intäktsströmmar som omfattas av granskningen är tydligt och till viss del finns dokumenterad i verksamheten.

Revisorernas bedömning är att det finns en förbättringspotential i den interna kontrollen i intäktsflödet på Länstrafiken. Revisorerna rekommenderar att åtgärder vidtas för att

- Minimera den för närvarande höga graden av manuell bearbetning dels av bokföringsinformationen dels av informationen från försystemet som används för bokföringen.
- Minska personberoendet och därmed sårbarheten i hanteringen.

Svar på frågor till landstingsstyrelsen

1. *Vilka åtgärder avser landstingsstyrelsen vidta för att komma tillrätta med de risker som framkommit i granskningen, gällande hög grad av manuell bearbetning samt sårbarhet?*

De risker som revisionen ser avser inte den lagstadgade externa redovisningen på totalnivå utan den interna detaljerade redovisningen där bokföring och

uppföljning sker på biljettnivå. Ett alternativ till detta är att uppföljningen skulle kunna ske direkt från biljettsystemet utan att bokföras i ekonomisystemet.

Men som processen ser ut idag så hämtas data till bokföringen av intäkter på detaljerad nivå från biljettsystemet via olika rapporter vilket beskrivs i revisionsrapporten. Dessa data behandlas manuellt i excel för att få fram ett bokföringsunderlag. Pga den manuella hanteringen ser revisionen vissa risker. Dessa risker måste vägas mot de kostnader som skulle uppstå för att vidta åtgärder genom att anpassa biljettsystemet antingen genom nya rapporter, filer eller integrering med ekonomisystemet. Då biljettsystemet finns i en helt annan IT-miljö än ekonomisystemet är detta inte helt okomplicerat att göra. Hänsyn måste också tas till att arbetet med att integrera IT-miljöerna inom Länstrafiken och Landstinget precis är påbörjat. Länstrafiken avser att utreda för- respektive nackdelar med olika lösningar inklusive att inte bokföra på detaljnivå utan istället utveckla bättre uppföljningsrapporter i biljettsystemet.

När det gäller risken med sårbarhet så kan den på längre sikt lösas genom någon av de tekniska lösningar som nämns i ovanstående stycke. På kortare sikt avser Länstrafiken att minska personberoendet dels genom kunskapsöverföring inom förvaltningen och dels genom vidarebearbetning av manualer och processbeskrivningar för att underlätta för andra medarbetare vid behov.

Förslag till beslut

Landstingsstyrelsen föreslås besluta

att överlämna föreliggande skrivelse till Landstingets revisorer som Landstingsstyrelsen svar.

LANDSTINGETS KANSLI

Agneta Jansmyr
Landstingsdirektör

Stefan Schoultz
ekonomidirektör

Landstingsrevisionen

Landstingsstyrelsen

Granskning av intäktsprocessen inom kollektivtrafiken - Landstinget i Jönköpings län

Bakgrund

Landstingets revisorer har, med hjälp av sakkunnigt biträde, gjort en granskning av intäktsprocessen inom kollektivtrafiken. Resultatet av granskningen framgår av bifogad revisionsrapport.

Syftet med granskningen är att kartlägga de intäktsflöden som förekommer på länstrafiken samt hur olika IT-system samverkar i respektive flöde. Syftet är vidare att bedöma nivån av intern kontroll i intäktsredovisningen genom identifiering av nyckelkontroller.

Revisorernas bedömning

Granskningen visar att transaktionsflödet för de olika intäktsströmmar som omfattas av granskningen är tydligt och till viss del finns dokumenterat i verksamheten.

En stor del av de kontroller som utförs i flödet är manuella och det är en hög grad av manuell bearbetning av bokföringsinformationen. Revisorernas bedömning är därför att det finns en risk för att fel uppstår.

Enligt vad som framkommit i granskningen finns en god grund för bedömningen att intäkter bokförs i rätt redovisningsperiod och att i allt väsentligt samtliga intäkter som är hänförliga till perioden omfattas.

Bedömning är att processen gällande hur försäljning intäktsförs är mycket sårbar. Detta på grund av att det i dagsläget endast är en person som har kunskap om

denna bearbetning och som ensam utför den. Granskningen visar även att det inte finns något fullständig dokumentation om bearbetningen.

Granskningen visar att säkerheten i det IT-stöd som nyttjas hanteras på ett ändamålsenligt sätt med hänsyn taget till bolagets verksamhet och systemens nyttjande i organisationen.

Revisorernas rekommendationer

Revisorernas bedömning är att det finns en förbättringspotential i den interna kontrollen i intäktsflödet på länstrafiken. Revisorerna rekommenderar att åtgärder vidtas för att


- minimera den för närvarande höga graden av manuell bearbetning dels av bokföringsinformationen dels av informationen från försystemet som användas för bokföringen
- minska personberoendet och därmed sårbarheten i hanteringen.

Fråga till landstingsstyrelsen

Vilka åtgärder avser landstingsstyrelsen vidta för att komma tillrätta med de risker som framkommit i granskningen, gällande hög grad av manuell bearbetning samt sårbarhet?

Svar från landstingsstyrelsen

Revisorerna vill ha svar från landstingsstyrelsen senast 15 april 2014.


Doris Johansson
Ordförande


Arnold Carlzon
Vice ordförande

Revisionsrapport -

Granskning av in- täktprocessen inom kollektiv- trafiken

Landstinget i Jönköpings
Län

Martin Westholm

December 2013

Innehållsförteckning

| | | |
|-----------|--|----------|
| 1. | Sammanfattning och revisionell bedömning | 1 |
| 2. | Inledning | 2 |
| 2.1. | Bakgrund | 2 |
| 2.2. | Uppdrag..... | 2 |
| 2.3. | Metod och avgränsning | 3 |
| 2.4. | Medverkande i granskningen | 3 |
| 3. | Granskningens resultat | 4 |
| 3.1. | Hur ser transaktionsflödet ut för olika intäcksströmmar?..... | 5 |
| 3.1.1. | Vår kommentar och bedömning..... | 5 |
| 3.2. | Vilka manuella och automatiska kontroller utförs i flödet för att säkra fullständighet och riktighet – finns en ändamålsenlig intern kontroll på plats?..... | 6 |
| 3.2.1. | Vår kommentar och bedömning..... | 7 |
| 3.3. | Säkerställs att intäkterna bokförs i rätt redovisningsperiod och omfattar alla intäkter som är hänförliga till perioden? | 9 |
| 3.3.1. | Vår kommentar och bedömning..... | 9 |
| 3.4. | Är kontroll och uppföljning tillräcklig? | 10 |
| 3.4.1. | Vår kommentar och bedömning..... | 10 |
| 3.5. | Hur ser systembilden ut – säkerställs överföringarna mellan olika system?..... | 10 |
| 3.5.1. | Vår kommentar och bedömning..... | 11 |
| 3.6. | Hanteras säkerheten i de IT-stöd som nyttjas?..... | 11 |
| 3.6.1. | Vår kommentar och bedömning..... | 12 |

1. *Sammanfattning och revisionell bedömning*

De förtroendevalda revisorerna i Landstinget i Jönköping län har gett PwC uppdraget att granska intern kontroll i intäktsflödet på Jönköpings Länstrafik. Granskningens syfte har varit att kartlägga de olika intäktsflöden som förekommer på Jönköpings Länstrafik (JLT) samt hur olika IT-system samverkar i respektive flöde. Vi har även bedömt nivån av intern kontroll i intäktsredovisningen, genom identifiering av nyckelkontroller.

Vid granskningen noterades att det finns ett antal områden där PwC anser att Landstingsstyrelsen bör förstärka och förtydliga rutinerna inom Jönköpings Länstrafik för att uppnå en god intern kontroll. Dessa områden har redovisats under avsnitt 2 och nedan redovisas en kortfattad bedömning per revisionskriterie:

- Vår bedömning är att transaktionsflödet för de olika intäktströmmar som omfattats av granskningen är tydligt och till viss del finns dokumenterat av verksamheten.
- De kontroller som utförs i flödet är till stora delar manuella och det är en hög grad av manuell bearbetning av bokföringsinformationen, vilket innebär en risk för fel. Det är även en stort personberoende då kunskapen kring den manuella hanteringen endast finns hos en person.
- Vår bedömning är att det finns god grund för att påstå att intäkter bokförs i rätt redovisningsperiod och att i allt väsentligt samtliga intäkter som är hänförliga till perioden omfattas.
- Överföringen mellan olika system är i dagsläget manuell och det finns förbättringspotential i den hanteringen, vad gäller att i högre grad anpassa utdata från försystem till behov av indata i ekonomisystem
- Säkerheten i det IT-stöd som nyttjas hanteras på ett ändamålsenligt sätt med hänsyn taget till bolagets verksamhet och systemens nyttjande i organisationen.

Vår sammanfattande bedömning är det finns förbättringspotential i den interna kontrollen i intäktsflödet på JLT. I huvudsak är detta hänförligt till den höga grad av manuell bearbetning som sker av bokföringsinformationen innan den bokas i huvudboken. Det finns även förbättringspotential gällande den information från försystemet som används som underlag för bokföringen idag. Den behöver anpassas i sin utformning så att den manuella bearbetningen minimeras och processen kan automatiseras i så hög grad som möjligt.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Kollektivtrafikens intäkter uppgår årligen till väsentliga belopp. God intern kontroll i intäktsprocessen är viktig både för att säkra landstingets intäkter och säkerställa att debiterat pris är korrekt i förhållande till gällande riktlinjer.

Intern kontroll handlar om att skapa system och rutiner för hur verksamhetskritiska processer och administrativa stödprocesser ska styras, genomföras, redovisas och följas upp samt i lämpliga delar kontrolleras.

Mot bakgrund av ovanstående finns motiv för att genomföra en granskning av intern kontroll med avseende på intäktsprocessen inom kollektivtrafiken.

En effektiv och kvalitetssäkrad hantering av intäktsflödet är beroende av såväl ett anpassat systemstöd som effektiva och väl utvalda nyckelkontroller genom hanteringen. Den interna kontrollen bör genomsyra hela processen, från hantering ute på bussar och tåg samt återförsäljare, till rutinerna på ekonomienheten. Processen bör även stödjas av en systemmiljö som ytterligare medverkar till att säkra resultatet av arbetet i flödet.

2.2. Uppdrag

Granskningens syfte har varit att kartlägga de olika intäktsflöden som förekommer på Jönköpings Länstrafik (JLT) samt hur olika IT-system samverkar i respektive flöde. Vi har även bedömt nivån av intern kontroll i intäktsredovisningen, genom identifiering och viss testning av nyckelkontroller.

Granskningen har omfattat följande kontroll/granskningsmål:

1. Hur ser transaktionsflödet ut för olika intäktsströmmar – från initiering av transaktioner och händelser fram till presentation i redovisningen?
2. Vilka manuella och automatiska kontroller utförs i flödet för att säkra fullständighet och riktighet – finns en ändamålsenlig intern kontroll på plats?
3. Säkerställs att intäkterna bokförs i rätt redovisningsperiod och omfattar alla intäkter som är hänförliga till perioden?
4. Är kontroll och uppföljning tillräcklig?
5. Hur ser systembilden ut – säkerställs överföringarna mellan olika system?
6. Hanteras säkerheten i de IT-stöd som nyttjas?

2.3. Metod och avgränsning

Granskningen har genomförts enligt en beprövad metod, som anpassats för förutsättningarna på JLT.

Granskningen har genomförts enligt följande:

- Initial övergripande riskanalys – tillsammans med representanter från JLT
- Genomgång av befintlig dokumentation över processen.
- Intervjuer med berörda personer inom JLT för att följa upp och dokumentera hur de angivna kontrollmålen hanteras
- Granskning av systemstödet gällande t ex säkerhet och behörighetstilldelning
- Avrapportering i skriftlig och muntlig form

Granskningen har avgränsats till att omfatta väsentliga intäktsflöden inom JLT, samt de IT-stöd som används i dessa flöden. De intäktsflöden som valts ut för att omfattas av granskningen är:

- Köp av biljetter/färdbevis på bussar och tåg
- Köp av biljetter/färdbevis via JLT:s egna kundcenter
- Köp av biljetter/färdbevis via någon av de 25 återförsäljarna

Dessa flöden utgör c:a 80% av de totala intäkterna från försäljning av biljetter/färdbevis.

De intäktsflöden som inte omfattats av granskningen framgår nedan. Dessa uppgår ej till väsentliga belopp i dagsläget, men kan bli intressanta att granska längre fram beroende på utvecklingen.

- Köp via Mina sidor (webben)
- Köp av App-biljetter (via mobilen)
- Resplusförsäljning (avräkning mot andra länstrafikbolag) - detta har dock översiktligt granskats för att erhålla förståelse för hanteringen

2.4. Medverkande i granskningen

Granskningen har utförts av Martin Westholm, PwC, genom intervjuer samt granskning av dokumentation och underlag. De personer från Jönköpings Länstrafik som medverkat vid intervjuer har varit:

- Fredric Fingal, ekonomichef
- Helena Olsson, Redovisningsansvarig
- Kerstin Sandberg, ekonomiassistent
- Karin Pehrsson, redovisningsekonom
- Marcus Nordin, systemansvarig (IT)

3. Granskningens resultat







Granskningen genomfördes under oktober/november 2013. Nedan har vår bedömning och eventuella observationer per revisionskriterie sammanställts på aggregerad nivå. Observationerna har bedömts efter dess väsentlighet, graderingen illustreras med hjälp av följande definition:

Röd – En brist med så stor påverkan på system, processer eller intern kontroll att det kan medföra att verksamheten exponeras för betydande förluster eller väsentliga fel i den finansiella rapporteringen.

Gul – Mindre brister eller fel där risken för otillbörlig användning och/eller felaktigheter i bokföringen är lägre, men där det ändå bedöms finnas utrymme för förbättringar.

Grön – Inga eller ej väsentliga brister noterade.

För detaljer, kommentarer och bedömning, se respektive avsnitt.

| Ref. | Revisionskriterier | Bedömning |
|------|---|---|
| 3.1 | Hur ser transaktionsflödet ut för olika intäktströmmar – från initiering av transaktioner och händelser fram till presentation i redovisningen? |  |
| 3.2 | Vilka manuella och automatiska kontroller utförs i flödet för att säkra fullständighet och riktighet – finns en ändamålsenlig intern kontroll på plats? |  |
| 3.3 | Säkerställs att intäkterna bokförs i rätt redovisningsperiod och omfattar alla intäkter som är hänförliga till perioden? |  |
| 3.4 | Är kontroll och uppföljning tillräcklig? |  |
| 3.5 | Hur ser systembilden ut – säkerställs överföringarna mellan olika system? |  |
| 3.6 | Hanteras säkerheten i de IT-stöd som nyttjas? |  |

3.1. Hur ser transaktionsflödet ut för olika intäktsströmmar?

Transaktionsflödet för de intäktsströmmar som omfattas av granskningen är förhållandevis enhetliga, då de alla hanteras genom biljettförsäljningssystemet Cubic. Det gör att hanteringen förenklas och att rutiner för uppföljning och avstämning av olika flöden kan harmoniseras. Initiering av transaktion sker via samma typ av biljettmaskin/terminal oavsett om det gäller försäljning på Kundcenter, återförsäljare eller försäljning på buss och tåg (entreprenör). Det genererar en försäljningstransaktion i Cubic, som sedan aggregeras i en försäljningsrapport per återförsäljare/entreprenör och månad. Den kan i sin tur stämmas av mot den inbetalning som inkommer från respektive part, vilket är en förenklad bild av intäktshanteringen.

Biljettsystemet (Cubic) är inte sammankopplat med ekonomisystemet, det finns ingen integration mellan systemen som möjliggör automatisk överföring av finansiell information. Det gör att manuella rutiner finns på plats för att hantera detta, vad gäller att ta ut informationen från Cubic, bearbeta den och sedan läsa in den i ekonomisystemet. Cubic genererar ej heller en färdig bokföringsfil för inläsning i huvudboken, den genereras manuellt i excel baserat på försäljningsinformation från Cubic.

De försäljningskanaler som ej omfattas av granskningen (Mina sidor, App-biljetter) har separata transaktionsflöden och har ej innefattats i denna granskning, då de än så länge är relativt små. Med tiden är det dock sannolikt att dessa flöden kommer att öka och det kan därför bli intressant med en komplettering av granskningen i ett senare skede.

3.1.1. Vår kommentar och bedömning

Vår sammanfattande bedömning är att transaktionsflödet för de olika intäktsströmmar som omfattats av granskningen är tydligt och till viss del finns dokumenterat. JLT har på eget initiativ tagit fram såväl processbeskrivning som en övergripande flödeskarta för att beskriva hanteringen, från köp av biljett/färdbevis till bokning av avstämning i huvudboken.

Vår synpunkt på transaktionsflödet, som även framgår i punkt 3.2, är att det förekommer hög grad av manuell handpåläggning på den information som skall bokföras i huvudboken. Vi ser detta som en risk, då den manuella hanteringen ökar risken för att informationen förändras mellan de i processen ingående systemen. Den information som genereras från Cubic är ej anpassad till den bokföringsmässiga hanteringen av informationen, vilket leder till manuellt och tidskrävande merarbete. Se avsnitt 3.5 för mer information kring detta.

3.2. Vilka manuella och automatiska kontroller utförs i flödet för att säkra fullständighet och riktighet – finns en ändamålsenlig intern kontroll på plats?

Som framgår av avsnitt 3.1 så är hanteringen av bokföringsinformationen till stor del manuell, varför de i processen i huvudsak får förlita sig på manuella kontroller.

De automatiska kontroller som identifierats ligger i det tidiga skedet av processen, vid försäljningstransaktionen. Det gäller:

- **Prishantering (riktighet).** Prissättningen sker centralt i en Taxa-modul i Cubic dit endast två personer på IT-avdelningen har behörighet. En prisfil distribueras sedan ut till respektive biljettmaskin/terminal, vilket sker per automatik vid varje typ av prisförändring. Priser kan inte ändras i försäljningsögonblicket, det sätts per automatik baserat på prisinformationen i systemet.
- **Överföring av försäljningsinformation från terminal till Cubic. (fullständighet).** Semiautomatisk kontroll som innebär att kontrollistor skapas för att möjliggöra uppföljning av terminaler som ej skickat in försäljningsinformation. Granskas och åtgärdas en gång per vecka.

Ovanstående kontroller bidrar till en hög tillförlitlighet till riktighet och fullständighet i försäljningsinformationen i Cubic, grunden till bokföringen i huvudboken. Största risken/bristen i detta skede är snarare en affärsrisk, som kommer sig av att biljettmaskiner ”ligger nere” och inte kan användas av entreprenör/återförsäljare. Detta får som följd att försäljning av biljetter inte kan ske, vilket leder till missad försäljning. Mätningar visar att detta problem uppkommer på 0,8% av alla turer som körs.

Överföringen av försäljningsinformationen från Cubic till huvudboken innebär, som framgått tidigare, en hög grad av manuell hantering. Det gör att tilliten till manuella kontroller är stor, vad gäller att stämma av fullständighet och riktighet.

Bokföringen i ekonomisystemet Raindance sker med försäljningsrapporter från Cubic som underlag, för Kundcenter, återförsäljare och entreprenörer. Baserat på olika typer av rapporter från Cubic skapas bokföringsinformationen, genom manuell inmatning i excel. Informationen aggregeras i flera led med hjälp av mallar, manuell summering och olika typer av formler i excel innan det hamnar i den bokföringsorder som ska bokas i ekonomisystemet. Hanteringen skiljer sig åt beroende på om det handlar om Kundcenter, återförsäljare eller entreprenörer, det är inte en enhetlig hantering. Kontroller som utförs i detta skede innefattar:

- **Totalbelopp i bokföringsorder (Fullständighet).** Efter inmatning i excelark av informationen från en rapport från Cubic kontrolleras okulärt summan i bokföringsordern mot summan i rapporten.

- **Totalt belopp i alla BO:s mot rapport från Cubic (Fullständighet).** Efter skapande av alla bokföringsordrar för återförsäljare respektive entreprenörer stäms summan av bokföringsordrarna av mot totalrapporten "Bokföringsperiod - rapport" som en kontroll av fullständighet.

De bokföringsordrar som skapas matas sedan in i ny excelmall som sammanfogar alla till en bokföringsfil, vilken sedan läses in i ekonomisystemet per automatik. Kontroller som utförs i detta skede utgörs av:

- **Kontroll av BO:s mot inmatning i excelmall (Fullständighet).** Okulär kontroll av totalsumman i respektive bokföringsorder görs mot inmatningen i excelmallen.
- **Kontroll av inläsning i Raindance (Fullständighet).** Totalbelopp som lästs in i Raindance stäms av mot totalbeloppet i den sammanfogade bokföringsfilen, för att säkerställa att inläsningen fungerat.

3.2.1. Vår kommentar och bedömning

Vår uppfattning är att de kontroller som sker gällande försäljningstransaktionerna i Cubic anses som goda och att informationen i de rapporter som genereras kan ses som fullständig. Det framkom dock vid vår granskning att det råder oklarheter gällande vilken information som visas i rapporterna, vilket får konsekvenser på fördelningen av intäkter på olika intäktslag/biljettslag (dock ej på totalnivå). Detta då vår granskning visat att rapporterna inte visat informationen på det sätt som man trott (se iakttagelse nedan).

Som vi beskrivit så är dock den efterföljande hanteringen av bokföringsinformationen till stor del manuell och kan i vissa skeden uppfattas som komplex. Informationen som finns tillgänglig från Cubic är inte anpassad för hur den sedan skall bokas i Raindance och en hög grad av manuell bearbetning av informationen blir därför nödvändig. Det är många led av manuell inmatning, summering, formelberäkning och olika typer av informationsurval från rapporterna vilket gör att det föreligger stor risk för förvanskning av informationen på vägen. Hanteringen är även väldigt personberoende idag, då kunskapen om denna bearbetning endast finns hos en person och inte finns fullständigt dokumenterad. Det skapar en stor sårbarhet i processen, gällande hur försäljning intäktsförs, då det endast är en person som kan hantera detta i dagsläget.

Vår bedömning är alltså att det föreligger risk för fel på grund av den manuella hanteringen. Risken uppvägs dock till viss del av de manuella kontroller gällande fullständighet som utförs i processen. Vi ser dock på total nivå ett behov av att framförallt anpassa informationen från Cubic så att den matchar de behov som finns bokföringsmässigt, men även att se över möjligheterna att automatisera hanteringen i större utsträckning.

| Ref. | Observation | Rekommendation |
|-----------|---|---|
| 3.2 #1 | <p>Hög grad av manuell bearbetning/hantering i processen</p> <p>Det föreligger en hög grad av manuell hantering i intäktsflödet, framförallt vad gäller hanteringen av bokföringsinformation. Försäljningsinformationen från förssystemet bearbetas i många led innan den bokas in i Raindance som bokföringsinformation i huvudboken.</p> <p>Risk: Hög grad av manuell bearbetning innebär en risk för oavsiktlig felhantering, vilket kan leda till felaktig bokföring av intäkter.</p> <p>Den manuella hanteringen är även ineffektiv och skapar mycket onödigt merarbete för personalen.</p> <p>Prioritet: Hög</p> | <p>Vi rekommenderar att försäljningsinformationen som tas ut från Cubic anpassas till de behov som finns bokföringsmässigt, för att minska behovet av informationsbearbetning. I förlängningen rekommenderar vi även att se över möjligheterna att automatisera processen ytterligare, genom direkt uttag av bokföringsfil från förssystem för inläsning i Raindance.</p> |
| 3.2 #2 | <p>Oklarheter gällande information i rapporter som används för bokföringsändamål</p> <p>Vår granskning har visat att det råder oklarheter gällande vilken information som verkligen visas i de rapporter som tas ut från Cubic och används för bokföringen.</p> <p>Risk: I det fall rapporterna som används inte visar den information som förutsätts är risken för fel i bokföringen stor. Det skapar även felaktiga beslutsunderlag, om intäkter fördelas felaktigt mellan olika biljettslag.</p> <p>Prioritet: Medel</p> | <p>Vi rekommenderar att en utredning görs gällande innehållet i rapporterna, för att klargöra vilken information som visas.</p> |
| 3.2 #3 | <p>Stort personberoende i bokföringsmomentet/avsaknad av rutinbeskrivningar</p> <p>En hög grad av manuell bearbetning i kombination med till viss del avsaknad av detaljerade rutinbeskrivningar skapar ett stort personberoende för att utföra viktiga delar av bokföringshanteringen. Mycket av kunskapen kring hur informationen ska bearbetas för att skapa korrekt bokföringsinformation finns idag samlad hos en person.</p> <p>Risk: Risken är att viktiga moment i hanteringen ej blir utförda eller blir utförda felaktigt, i det fall den person som utför dem idag ej är närvarande. Det medför en sårbarhet i processen.</p> <p>Prioritet: Medel</p> | <p>Vi rekommenderar att, i det fall hanteringen i stort ej ändras, detaljerade beskrivningar av informationsbearbetningen tas fram. Detta för att möjliggöra för andra att utföra de moment som idag utförs av en person och minska sårbarheten i processen.</p> |

3.3. Säkerställs att intäkterna bokförs i rätt redovisningsperiod och omfattar alla intäkter som är hänförliga till perioden?

Redovisningsmässigt är det viktigt att intäkter bokförs i den period de är hänförliga till, kopplat till den tjänst som utförs och som kunden erlägger betalning för. För JLT är det redovisningsmässigt enkelt att avgöra vilken period en intäkt skall hänföras till, då det rör sig om resor som sker en bestämd dag till ett bestämt pris.

Systemet Cubic, som hanterar försäljning- och reseinformation, levererar rapporter som ligger till grund för bokföringen av intäkter. Dessa rapporter tas fram månadsvis och bygger enligt vår granskning på försäljning och resande som skett i aktuell period (månad). Detta styrs av datum för försäljning och resande, vilket varje transaktion stämplas med. Kopplat till den kontroll som sker i försäljningsledet, enligt avsnitt 3.2, där komplett överföring av information från biljetterminal till Cubic kontrolleras, finns endast en mindre risk för fel gällande periodisering av intäkter. Detsamma gäller fullständigheten av redovisningen, då det sker en kontroll att samtliga biljetterminaler levererat in all information i samband med periodslut.

Värt att nämna igen är dock den affärsmässiga risken i att biljetterminaler ligger nere, vilket ej möjliggör mottagande av betalning. Det leder till missad försäljning, men inga fel ur ett redovisningsmässigt perspektiv.

Det som dock kan uppstå är att informationen från en biljetterminal, för en begränsad del av månaden, av tekniska skäl ej skickas in till Cubic innan bokföringsperioden stänger. Denna försäljning kommer då inte att komma med i bokföringsunderlagen från Cubic innevarande månad. Informationen kommer dock att ligga kvar som "ej skickad" i biljetterminalen och tas med nästa gång terminalen får kontakt med Cubic, och därmed hamna i intäktsföringen först kommande period.

3.3.1. Vår kommentar och bedömning

Vår sammanfattande bedömning är att det finns god grund för att påstå att intäkter bokförs i rätt redovisningsperiod och att i det närmaste alla intäkter som är hänförliga till perioden omfattas. Som beskrivet ovan finns viss risk för förskjutning av intäktsföringen gällande de terminaler som ej skickat in sin information innan periodbryt. Då det enligt vår granskning enbart handlar om mindre belopp och det endast rör sig om en fördröjning av intäktsföringen snarare än ett bortfall, ser vi det inte som en brist ur ett redovisningsmässigt perspektiv. Det är dock viktigt att JLT framförallt vid årsbokslut lägger extra energi på att hämta in så korrekta försäljningssiffror som möjligt.

En kommentar till den periodisering av intäkter som görs på JLT, avseende vad som ses som intäkt, är att vi vid vår granskning noterat att försäljning av värdekort tas som intäkt i sin helhet vid försäljningstillfället. Värdekort är ett kort med inestående medel för framtida resor och kan liknas vid ett presentkort, där det ännu inte skett en motprestation från JLT:s sida. De kommer att leverera tjänsten i takt med att kunden använder värdekortet, vilket kan ske samma månad eller långt senare.

Det ska tilläggas att restvärden på sålda kort skuldbokförs, baserat på en rapport från Cubic.

Detta är enligt JLT inget som föranlett en anmärkning i den finansiella revisionen av JLT, men vi vill ändå lyfta den iakttagelsen här.

3.4. *Är kontroll och uppföljning tillräcklig?*

Detta har till stora delar berörts i avsnitt 3.2 och vi har i vår granskning gått igenom intäktsflödet i syfte att förstå den interna kontrollen i processen. Det utförs automatiska och manuella kontroller i hanteringen som syftar till att säkerställa fullständigheten och riktigheten i redovisningen, dock utförs denna kontroll informellt och den finns ej heller beskriven på ett detaljerat sätt.

3.4.1. *Vår kommentar och bedömning*

Vår sammanfattande bedömning är att det finns förbättringspotential gällande den interna kontrollen i intäktsflödet, vilket i huvudsak är hänförligt till den manuella bearbetningen av försäljningsinformationen vid omvandlingen till bokföringsinformation. Det i kombination med personberoendet i hanteringen (då kunskapen om hanteringen endast finns hos en person) medför en risk för fel i redovisningens fullständighet och riktighet. Vår uppfattning är dock att de manuella kontroller som utförs till viss del motverkar den risken, främst vad gäller fullständigheten i informationen. Det finns dock en högre risk gällande riktigheten, då fördelningen mellan olika intäktskanaler/biljettyper riskerar att bli missvisande och ge upphov till fel beslutsstödsinformation.

3.5. *Hur ser systembilden ut – säkerställs överföringarna mellan olika system?*

Systembilden gällande de intäktskanaler som omfattas av denna granskning är relativt okomplicerad. Det omfattar ett centralt biljettsystem (Cubic) med tillhörande biljetterminaler samt ett ekonomisystem (Raindance) för bokföring. Utöver dessa system har excel en central roll gällande upprättandet av bokföringsinformation, som ett led mellan Cubic och Raindance.

Överföringen mellan systemen sker, som beskrivits tidigare, genom uttag av försäljningsrapporter från Cubic, bearbetning av informationen i excel samt inläsning av bokföringsinformation i Raindance. Överföringen av informationen sker i dagsläget alltså manuellt och säkerställs till viss del genom de manuella kontrollerna som

beskrivs i avsnitt 3.2. Dessa kontroller täcker in de försäljningsrapporter som faktiskt levereras från Cubic.

Det sker ingen slutlig kontroll av fullständigheten, av total försäljning enligt Cubic mot totalt bokfört för perioden enligt Raindance.

3.5.1. *Vår kommentar och bedömning*

Som framgår ovan är systembilden ej komplex och det finns till viss del kontroller på plats för att säkerställa överföringen från Cubic till Raindance. Risken ligger dock i det faktum att överföringen sker manuellt och innefattar mycket bearbetning av överförd information, vilket vi noterat i avsnitt 3.2.

Som en kompletterande kontroll av överföringen mellan systemen rekommenderar vi en avstämning mellan Cubic och Raindance, i den mån det är möjligt. Detta skulle då även kunna innefatta försäljningen via övriga kanaler, som ej omfattas av denna granskning, för att få en mer komplett avstämning av bokförda intäkter.

| Ref. | Observation | Rekommendation |
|-----------|--|---|
| 3.5 #1 | <p>Kontroll/avstämning av försäljning i försystem mot bokförda intäkter</p> <p>Vi har noterat att det ej sker någon total avstämning av försäljningsinformationen från Cubic (samt övriga försystem) mot den bokning av intäkter som görs i Raindance.</p> <hr/> <p>Risk: En avstämning av intäktsföringen mot försystemen skulle minska risken för fel i bokföringen och vara en kompletterande kontroll till de som utförs redan i processen.</p> <p>Prioritet: Medel</p> | <p>Vi rekommenderar att en total avstämning av försäljning/intäktsföring utförs mellan Cubic och Raindance, i den mån det är möjligt. Detta skulle då även kunna innefatta försäljningen via övriga kanaler, som ej omfattas av denna granskning, för att få en mer komplett avstämning av bokförda intäkter.</p> |

3.6. *Hanteras säkerheten i de IT-stöd som nyttjas?*

IT-stöden omfattar i detta fall biljettsystemet Cubic samt ekonomisystemet Raindance.

Gällande Cubic så består det av ett antal olika moduler, med åtkomst till olika typer av funktionalitet i systemet. Modulernas funktionalitet är anpassad efter de behov som finns hos olika typer av användare. Det enda som kan göras i systemet av personer utanför teknikavdelningen, är att ställa ut nya förarkort (entreprenörer) samt titta på statistikinformation samt detaljinformation om enskilda resor. Det är endast två personer på teknikavdelningen som har access till administratörsfunktion-

erna i systemet och kan hantera systemkonfiguration och känsliga funktioner som prisförändringar och annan information som skickas ut till biljetterminalerna. Inga andra användare kan påverka något i systemet, utan endast titta eller göra andra enkla handhavanden. Processen för tilldelning av behörighet är informell, men då den behörighet som ges utanför teknikavdelningen ej utgör en risk ser vi inte det som en väsentlig brist.

Backup tas löpande av den data som ligger i Cubic och lagras på ett godkänt sätt. Hanteringen följer good practice och är tillräcklig baserat på krav på tillgänglighet och lagring av den typ av information som Cubic innehåller.

Raindance har endast ekonomiavdelningen åtkomst till, vad gäller att skapa och hantera transaktioner/bokföringsinformation. Åtkomst till systemet tilldelas på ett informellt sätt, det finns ingen dokumenterad eller formaliserad rutin för tilldelning, med godkännande från ansvarig chef. Då systemet i huvudsak används på ekonomiavdelningen och den är känd och begränsad i antal ses inte de informella rutinerna som en stor risk i detta avseende.

Den tekniska driften av Raindance hanteras av Landstingets IT-avdelning med vilken JLT har ett driftsavtal. Landstingets IT-avdelning garanterar säkerheten och tillgängligheten enligt detta avtal och nivåerna ligger enligt vår granskning på en tillräcklig nivå.

3.6.1. Vår kommentar och bedömning

Vår bedömning av säkerheten i det IT-stöd som nyttjas är att det hanteras på ett ändamålsenligt sätt med hänsyn taget till bolagets verksamhet och systemens nyttjande i organisationen. Det finns förbättringspotential vad gäller formalisering av behörighetsadministrationen gällande Cubic och Raindance, men vi bedömer inte att det föreligger en förhöjd risk för fel med anledning av den idag informella hanteringen

2013-12-02

Martin Westholm
Projektledare

Jean Odgaard
Uppdragsledare

Planeringsdelegationen §§ 60-85

Tid: 2014-05-27, kl 09:00-12:20, 13:00-14:00

Plats: Landstingets kansli, sal A

§ 79 *Granskning av intäktprocessen inom kollektivtrafiken*
Dnr *Landstinget i Jönköpings län – förslag till yttrande*
LJ2014 Föreligger förslag till yttrande över rubricerad
/194 granskningsrapport från Landstingets revisorer.

Beslut

Planeringsdelegationen föreslår landstingsstyrelsen besluta

att överlämna föreliggande yttrande till Landstingets revisorer.

Utdrag: Landstingsstyrelsen

Vid protokollet

Siw Kullberg
Justeras

Håkan Jansson

Rätt utdraget,
Intygar

Lena Sandqvist