

Revisionsrapport

Granskning av intern kontroll vid debitering av avgifter

Alvesta kommun

*Projektledare
Rebecca Lindström
Cert. Kommunal revisor*

*Projektmedarbetare
Ann-Sofie Vedenbrant
November 2017*

Innehåll

1.	Sammanfattning	2
2.	Inledning	3
2.1.	Bakgrund och syfte	3
2.2.	Syfte och revisionsfråga.....	3
2.3.	Revisionskriterier	3
2.4.	Kontrollmål	3
2.5.	Avgränsning och metod.....	4
3.	Iakttagelser och bedömningar	5
3.1.	Taxor och avgifter	5
3.1.1.	Nämnden för myndighetsutövning	5
3.1.2.	Utbildningsnämnden	5
3.1.3.	Omsorgsnämnden	6
3.2.	Administrativa rutiner och kontroller	7
3.2.1.	Nämnden för myndighetsutövning	7
3.2.2.	Utbildningsnämnden	8
3.2.3.	Omsorgsnämnden	9
3.3.	Verifiering av avgifter	10
3.3.1.	Nämnden för myndighetsutövning	10
3.3.2.	Utbildningsnämnden	10
3.3.3.	Omsorgsnämnden	11
3.4.	Redovisning.....	12
3.4.1.	Nämnden för myndighetsutövning	12
3.4.2.	Utbildningsnämnden	12
3.4.3.	Omsorgsnämnden	12
3.5.	Betalningsbevakning	13
3.6.	Avgifter inom kommunstyrelsens ansvarsområde.....	14
4.	Revisionell bedömning.....	15
4.1.	Bedömningar mot kontrollmål.....	15
4.2.	Revisionell bedömning mot övergripande revisionsfråga	17
4.3.	Rekommendation	18

1. *Sammanfattning*

Revisorerna i Alvesta kommun har gett PwC i uppdrag att granska om utbildningsnämnden, omsorgsnämnden, nämnden för myndighetsutövning och kommunstyrelsens rutiner för debitering är ändamålsenliga samt med en tillräcklig intern kontroll.

Revisionsfrågan för denna granskning är:

- Är den interna kontrollen vid debitering av avgifter inom utbildningsnämnden, omsorgsnämnden, nämnden för myndighetsutövning och kommunstyrelsen tillräcklig?

Vi bedömer att den interna kontrollen vid debitering av avgifter delvis är tillräcklig och att rutinerna för debitering delvis är ändamålsenliga. Vi grundar vår bedömning på att kontroller i debiteringsprocessen inte är tillräckligt dokumenterade. Några av de identifierade kontrollerna kan även utvecklas och förbättras. Vi anser vidare att delar av processen kring fakturering är manuell och bör systematiseras för att stärka den interna kontrollen.

Vår sammanfattande bedömning är att utbildningsnämnden, omsorgsnämnden och nämnden för myndighetsutövning delvis har ändamålsenliga rutiner för att säkra en tillräcklig intern kontroll i debiteringsprocessen.

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen delvis har ändamålsenliga rutiner för att säkra en tillräcklig intern kontroll i debiteringsprocessen. Vi grundar vår bedömning på att det inte finns dokumenterade riktlinjer för den fakturering som sker inom kommunstyrelsens ansvarsområde. Vidare finns inga gemensamma riktlinjer för vilka tjänster som avses att faktureras. Vi grundar även vår bedömning på att kommunstyrelsens fakturering är ringa till sitt belopp.

2. Inledning

2.1. Bakgrund och syfte

Alvesta kommun tillhandahåller och utför en mängd olika tjänster för vilka avgift debiteras till kommuninvånare. Debitering av avgifter uppgår årligen till väsentliga belopp och innefattar exempelvis avgifter inom äldreomsorgen, barnomsorgen och till viss del plan- och byggverksamheten. Att ha en välfungerande administration är således viktig för att uppnå en effektiv hantering av avgiftsfakturering. Redovisningsrevisionella insatser styrs av risk och väsentlighet. Det vill säga väsentligheten är hög då dessa tjänster genererar stora intäkter till kommunen. Det finns också risker förknippade med faktureringsadministrationen, exempelvis bristande avstämningsrutiner mellan försystem och redovisningen.

Det är nämnderna som ansvarar för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde, både till utformning och utförande. Nämnderna ska således utforma anvisningar för den egna interna kontrollens organisation, utformning och kontroll. God intern kontroll i debiteringsprocesserna är viktig både för att säkra kommunens intäkter och säkerställa att avgifterna blir korrekt debiterade.

Bakgrunden till granskningen är revisorernas bedömning av väsentlighet och risk.

2.2. Syfte och revisionsfråga

Syftet med granskningen är att bedöma om utbildningsnämnden, omsorgsnämnden, nämnden för myndighetsutövning och kommunstyrelsens rutiner för debitering är ändamålsenliga samt med en tillräcklig intern kontroll.

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

- Är den interna kontrollen vid debitering av avgifter inom utbildningsnämnden, omsorgsnämnden, nämnden för myndighetsutövning och kommunstyrelsen tillräcklig?

2.3. Revisionskriterier

Revisionskriterierna för denna granskning har hämtats ur:

- Kommunallagens regler för intern kontroll
- Den kommunala redovisningslagens regler för bokföring
- Kommunens riktlinjer och anvisningar för fakturering
- Av fullmäktige beslutade taxor/avgifter

2.4. Kontrollmål

Revisionsfrågan kommer att besvaras utifrån nedanstående kontrollmål som har sin utgångspunkt i revisionskriterierna:

- Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor

- Flödena och kontrollerna är tillräckligt dokumenterade
- Underlag för fakturering baseras på beslutat avgiftsuttag
- Upprättade fakturor överensstämmer med underlag (inkomstuppgifter, tillsynsgrad etc.)
- Tillräckliga kontroller och uppföljning finns som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade
- Alla avgifter faktureras
- Det sker tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna

2.5. Avgränsning och metod

Granskningen omfattar debitering av barnomsorgsavgifter inom utbildningsnämnden, avgifter för äldreomsorg inom omsorgsnämnden, avgifter för miljötillsyn och bygglov inom nämnden för myndighetsutövning samt avgifter som inte faktureras månatligen inom kommunstyrelsens ansvarsområde år 2017. Hur rutiner tillämpas har stickprovsgranskats under perioden januari till augusti 2017.

Vi har också i vår granskning tagit del av styrdokument och rutiner för debiteringen av avgifter inom nämnderna. Vidare har följande intervjuer genomförts:

Enhetschef FSP Bygg och Miljö
Handläggare inom FSP Bygg och Miljö
Administrativ assistent - omsorgsförvaltningen
Strateg – omsorgsförvaltningen
Handläggare – barnomsorgsförvaltningen
Ekonomistöd till omsorgsförvaltningen – ekonomi- och upphandlingsavdelningen
Kanslichef – kommunledningsförvaltningen
Turistassistent – kommunledningsförvaltningen

För att verifiera intervjuerna har även ett antal kontroller granskats och bedömts.

Vi har genomfört en stickprovsgranskning för att kontrollera och verifiera att intäktsflödena hanteras enligt gällande riktlinjer och rutiner. Stickprovsmässig granskning har utförts av enskilda kontroller för att verifiera att kontrollerna är implementerade. Stickproven har riktats mot de kontroller som bedömts kritiska och är relaterade till de väsentliga flödena.

Rapporten är sakavstämd av berörda personer.

3. *Iakttagelser och bedömningar*

3.1. *Taxor och avgifter*

3.1.1. *Nämnden för myndighetsutövning*

Nämnden för myndighetsutövning handlägger myndighetsärenden. Vid denna revision granskas handläggning gällande miljö-, naturvård-, livsmedels- och byggärenden.

Nämnden för myndighetsutövning har upprättat dokumentet ”Rutin vid tillskapande av fakturaunderlag” (2017-06-01). Syftet med rutinen är att beskriva processen vid debitering utifrån Miljöbalken, PBL, Livsmedelslagen med flera. Faktureringen ska utgå ifrån de antagna taxorna för FSP Bygg & Miljö:

- Plan- och bygglovtaxa 2011, fastställd av KF 2011-06-15 § 87. Timtaxa enligt plan- och bygglovtaxa 2011.
- Taxa för provning och tillsyn inom miljöbalkens område, fastställd av KF 2014-12-16 § 118. Timtaxa för närvarande 881 kr/timme.
- Taxa för nämnden för myndighetsutövningstillsyn enligt strålskyddslagen 1988:220, fastställd av KF § 156 2015-11-24. Timtaxa för närvarande 881 kr/timme.
- Taxa för offentlig kontroll inom Livsmedels- och foderlagstiftningen, fastställd av KF § 155/2015. För närvarande 1038 kr/timme för planerad offentlig kontroll samt 898 kr/timme för extra offentlig kontroll.

Utöver årlig avgift finns det också möjlighet att ta ut timtaxa. Inspektioner och andra tillsynsinsatser med anledning av att verksamhetsutövaren bryter mot villkor, eller inte åtgärdar förelägganden eller förbud eller som föranleds av extraordinära händelser ingår inte i den fasta avgiften. Verksamheter som inte är klassade för årlig avgift debiteras enligt timtaxa. Timavgift debiteras vid befogade klagomål/tillsynsärenden. Beslut om timavgift tas antingen som delegationsbeslut eller som nämndbeslut.

Inom miljöbalkens område finns vissa standardavgifter exempelvis vid ansökan om avlopp. Avgift för lov/anmälningsärenden beräknas och debiteras utifrån plan- och bygglovtaxan antagen av KF. Avgiften för lov baseras i de flesta fall på ytan av byggnaden och gällande mPBB (tusendels prisbasbelopp). Grundprinciper för beräkning av avgift: Faktor * mPBB* N i plan- och bygglovtaxan (N=0,8 i Alvesta kommun). Utöver lov och anmälningsavgiften finns det möjlighet att ta ut timtaxa för handläggning.

3.1.2. *Utbildningsnämnden*

I Alvesta kommun finns dokumenten *Information om Fritidshem och Information om Förskoleverksamheten* (reviderad 2017-02-11) upprättade. I dokumenten framgår vem som har rätt till plats, hur ansökan görs, vad det kostar etc.

Enligt dokumentet ska ansökan göras via en specifik blankett som ska skickas in till förvaltningen. För att kunna fastställa en avgift för placering ska en blankett för inkomst fyllas i och lämnas in till förvaltningen. Det anges att uppgifterna kommer att kontrolleras

med andra myndigheter och lämnas inte inkomstuppgifter in utgår maxtaxans högsta belopp. Vidare anges även omsorgstid.

Förskole-/och fritidsavgift utgår enligt den taxa som fullmäktige beslutat. Alvesta kommun tillämpar maxtaxa. Vårdnadshavaren betalar maxtaxa om hushållet tjänar 45 390 kronor i månaden eller mer före skatt (2017). Högsta månadsbeloppet per barn inom förskoleverksamhet är 1 362 kr (3 % av maxtaxan) och inom fritidshem 908 kr (2 % maxtaxan). Taxan baseras även på antalet barn i hushållet, där det yngsta barnet räknas som barn 1. Alvesta kommun har "Allmän förskola" från det år då barnet fyller 3 år (räknas från augusti månad).

Avgiften grundar sig på "abonnemangsprincipen" vilket innebär att en avgift tas ut fr.o.m. det datum platsen är tillgänglig för barnet och årets samtliga månader. Vårdnadshavaren försäkras att lämnade uppgifter är fullständiga och sanningsenliga. Felaktig information i inkomstuppgifter, familjeförhållanden etc. kan medföra efterdebitering och rättsliga åtgärder.

Avgiftsreducering kan beviljas med 50 % av månadsavgiften vid styrkt frånvaro som beror på barns sjukdom. För att reducere ska medges måste frånvaron uppgå till en sammanhängande period på minst 15 kalenderdagar.

3.1.3. Omsorgsnämnden

Samtliga taxor för hemtjänstinsatser är beslutade av Kommunfullmäktige vilka finns beskrivna i "Taxa för hemtjänst 2017" (Information från Omsorgsförvaltningen, Alvesta kommun). I dokumentet finns angivet vilka bestämmelser som reglerar avgifter för hemtjänstinsatser enligt socialtjänstlagen i såväl ordinärt boende som särskilt boende. För att få underlag till beräkning av avgiftsutrymme skickar förvaltningen en blankett till alla som har biståndsbeslut där uppgifter om inkomst, eventuell förmögenhet samt uppgifter om boende begärs in.

Enligt dokumentet är den högsta avgiften för hemtjänst i ordinärt såväl som särskilt boende, 2 013 kr per månad under 2017 ($1/12$ av $0,5392 * \text{prisbasbeloppet}$). Högsta avgift för hemsjukvård är 1 772 kr per månad under 2017.

Vad gäller korttidsboende är dygnsavgiften 67,1 kr/dygn och motsvarar $1/30$ av maxtaxan. Därtill kommer kostnad för mat 109 kr/dygn och hygienpaket 15 kr/dygn. Hemkörning av mat kostar 10 kr/portion och trygghetslarm 303 kr/mån.

Förbehållsbelopp¹ är den summa som den enskilde har rätt att behålla av sina egna medel innan avgift tas ut. Utöver förbehållsbeloppet skall den enskilde ha kvar ett belopp som motsvarar bostadskostnaden.

Storleken på avgiften är beroende av insatsernas omfattning, sökandens nettoinkomster, skälig boendekostnad, eventuella bostadstillägg/bidrag samt förbehållsbelopp. Förhöjt förbehållsbelopp kan tillämpas vid avgiftsberäkningen om ordinarie förbehållsbelopp inte

¹ Kommunen ska bestämma den enskildes förbehållsbelopp genom att beräkna den enskildes levnadskostnader, utom boendekostnaden, med ledning av ett lagstadgat minimibelopp som är fastställt i 8 kap 7§ socialtjänstlagen. För närvarande är minimibeloppet för ensamstående som fyllt 61 år och bor i ordinärt boende 5 057 kr. För var och en av sammanlevande är motsvarande belopp 4 273 kr.

täcker brukarens levnadskostnader. Kommunens beslut om avgiftsuttag kan överklagas till Förvaltningsrätten i Växjö.

3.2. Administrativa rutiner och kontroller

3.2.1. Nämnden för myndighetsutövning

Nämnden för myndighetsutövning använder sig av ECOS ärendehanterings- och register-system samt W3D3, dokumenthanteringssystem.

Inom miljö debiteras årlig tillsynsavgift och inom livsmedel debiteras årlig kontrollavgift senast mars månad varje år. Om inte samtliga timmar har lagts ner på tillsynsobjektet enligt livsmedelskontrollen skjuts de över till nästa år. Varje handläggare ansvarar för att rätt uppgifter finns i systemet på respektive verksamhet inom sitt ansvarsområde. Debiterbar tid inom årlig tillsynsavgift är administration innan och efter kontroll samt tid för inspektionen. Restid är inte fakturerbar tid. Under ärendets gång redovisar handläggare nedlagd tid i ECOS antingen som debiterbar eller inte debiterbar tid. Underlag till beslutet erhålls utifrån nedlagd debiterbar tid som har redovisats i ärendet i ECOS.

Plan- och bygglovsavdelningen använder sig av dokumenthanteringssystemet W3D3. Alla handlingar scannas in i systemet. Systemet är uppbyggt efter olika kategorier, ex anmälningsärenden, bygglovsärenden, förhandsbesked. Systemet är även ett bevakningssystem för startbesked (2 år efter beslut måste byggnationen påbörjas) och när byggnationen är klar (senast fem år efter beslutat bygglov). Uträkning av bygglovskostnad görs i förhand. Underlag i samband vid beslut från nämnden för myndighetsutövning samt tjänsteutlåtande med förslag till nämndsbeslut läggs in i systemet. Bygglovsavgiften räknas fram manuellt av handläggare och sparas inte i systemet. Någon kontroll av att bygglovsavgiftens beräknats korrekt görs inte av annan handläggare. Någon stickprovskontroll utförs inte heller inom ramen för intern kontroll.

Ekonomi- och upphandlingsavdelningen sköter faktureringen utifrån underlag som genereras från nämnda system. Rutinen för debitering är enligt intervju att handläggarna registrerar samtliga uppgifter som är kopplade till ärendet i ECOS och W3D3. ECOS uppdateras löpande av systemansvarig vid förändringar i taxor eller andra bakomliggande faktorer som ligger till grund för faktureringen. Ansvarig handläggare går igenom ärendet innan debitering. Fakturaunderlag skapas tillsammans med beslutet och sätts in i pärm som lämnas till ekonomi- och upphandlingsavdelningen.

Inom plan- och byggverksamheten räknas avgiften fram manuellt. Handläggaren skapar fakturaunderlaget (utifrån beräkning) i W3D3 tillsammans med beslutet och sätter in i pärmen som lämnas till ekonomi- och upphandlingsavdelning.

Pärmen lämnas till ekonomi- och upphandlingsavdelningen varje månad, som manuellt lägger in faktureringsuppgifterna, både interna och externa fakturor, det sker ingen filöverföring mellan systemen. Om fel uppgifter är angivna skickar ekonomi- och upphandlingsavdelningen tillbaka detta till handläggaren där utredning/rättelser görs. Oftast handlar det om fel adress eller namn. Det fakturerade beloppet stäms inte av mot debiteringslistan i pärmen.

Det är enligt intervju enhetschefens årliga uppgift att kontrollera att samtliga avgifter har betalats och fakturerats. Vidare utförs rimlighetsbedömning genom en avstämning av utfall mot budget.

Det finns dokumenterade processbeskrivningar/rutiner inom olika delar i debiteringen, dock är de inte heltäckande.

3.2.2. *Utbildningsnämnden*

Förvaltningen använder sig av systemet Procapita² för hantering av uppgifter om det placerade barnet. Schema, inkomst samt andra uppgifter lämnas in på blankett och registreras manuellt av administratör i systemet. Uppgifterna används i sin tur av personal på förskolor och fritids.

Debitering av barnomsorgsavgifter sker innevarande månad med förfallodag den sista varje månad, 12 månader per år. Faktureringen styrs av systemet Procapita som beräknar debiteringen efter vistelsetid, syskon, inkomst, familjeförhållande samt allmän förskola, som följer grundskolans läsårstider. Månadsavgiften debiteras med en viss procent som beräknas på hushållets avgiftsgrundande bruttoinkomst. Obetalda avgifter innebär att rätten till plats går förlorad.

Automatisk räkningskorrigerigering tillämpas vilket innebär att månad 1 utgår preliminär avgift för månad 1. Månad 2 utgår preliminär avgift för månad 2, slutlig avgift för månad 1 samt avdrag för preliminär avgift för månad 1. Detta innebär att försent inkomna förändringar i inkomst, schema eller i familjeförhållanden justeras med automatik nästkommande månad.

Inom utbildningsförvaltningen kontrolleras debiteringsfilen av handläggare innan filintegrationen till ekonomisystemet. Eventuella avvikelser på logglistan utreds innan fakturering. Totalsumman rimlighetsbedöms vid varje månad i samband med debitering.

Kommunen tillämpar inkomstkontroll vilket innebär att inlämnade inkomstuppgifter kontrolleras mot Skatteverket. I kontrollerna fångas även ersättningar från försäkringskassan upp. Kommunen har rätt att genomföra retroaktiva rättelser om den felaktiga uppgiften inneburit att en för låg/hög avgift debiterats.

Veckovis görs en avstämning avseende folkbokföringen mot Skatteverket som läses in i Procapita och som uppdateras automatiskt. Prioritering inom förvaltningen är att handlägga avlidna, nyanlända med tillfälliga personnummer samt nyfödda. Andra uppgifter såsom förändringar i sammanboende familjer prioriteras inte, då arbetsbelastningen är för hög. Enligt intervju åligger det vårdnadshavare att meddela sådana förändringar.

Enligt uppgift finns det en systemdokumentation på nätet för ProCapita där flödet i systemet beskrivs. Processen för debitering av barnomsorgsavgifter är inte dokumenterad.

² Procapita är ett verksamhetssystem till stöd för skola samt vård och omsorg.

3.2.3. Omsorgsnämnden

Förvaltningen använder sig av systemet Procapita för hantering av uppgifter om omsorgstagaren. I Procapita registreras alla uppgifter som ligger till grund för framräknat avgiftsutrymme, avgiftsbeslut, insatser som utförts, eventuell anmäld frånvaro etc. Utifrån registrerade uppgifter i systemet skapas därefter underlag till debiteringen. På fakturan specificeras utförda insatser som brukaren har erhållit under föregående månad samt om det har skett någon jämkning av avgiften.

Fakturerings av äldreomsorgsavgifter hanteras av ekonom på ekonomi- och upphandlingsavdelningen. Debitering sker innevarande månad med förfallodag den sista varje månad, 12 månader per år. Faktureringen styrs av systemet Procapita som beräknar debiteringen efter den information som finns registrerat i systemet. Integration av filer mellan Procapita och kommunens ekonomisystem sker månatligen. Inkomst samt andra uppgifter om brukaren registreras manuellt av administratör i systemet.

Kommunen måste, innan avgift tas ut, försäkra sig om att den enskilde har ekonomiskt utrymme att betala. För att göra det beräknas ett avgiftsutrymme fram. För att få underlag till beräkning av avgiftsutrymme skickar förvaltningen en blankett till alla som har biståndsbeslut där uppgifter om inkomst, eventuell förmögenhet samt uppgifter om boende begärs in. På blanketten finns också möjlighet att kryssa i en ruta om man inte vill lämna de uppgifter som efterfrågas. Då väljer brukaren att betala högsta avgift i enlighet med reglerna om maxavgift inom äldreomsorgen. Kontroll av inkomst, pension, bidrag etc. görs via Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Försäkringskassan löpande för att uppdatera eventuella förändringar i underlaget för avgiftsutrymmet.

Vissa typer av förändringar som hyreshöjningar, om en make/maka avlider osv är upp till brukaren själv att informera förvaltningen om. Vid förändring ska ett nytt avgiftsbeslut skickas till brukaren innan fakturering sker. Blankett för överklagan bifogas varje avgiftsbeslut. Har brukaren ett negativt avgiftsutrymme faktureras endast mat, trygghetslarm ingår i maxtaxan.

För att avgiftshandläggarna ska kunna debitera rätt avgifter är de beroende av att nödvändiga uppgifter registreras i Procapita. Vid intervjuerna har angivits flera exempel på rutiner som måste fungera för att avgifter och avgiftsreduceringar på brukarens faktura verkligen ska överensstämma med vad brukaren ska betala för aktuell period.

- Vistelse på korttidsboende/växelvård måste registreras och avregistreras.
- Om kunden bor på ett särskilt boende och har vistats på sjukhus eller vistas hos anhöriga skall detta meddelas så att korrekta avdrag kan göras.
- Om brukaren avlider

Kontroll av den loggrapport som genereras vid filöverföringen undersöks inte av handläggare inom omsorgsförvaltningen, på loggrapporten kan eventuella felaktigheter visas. Det kan enligt uppgift bero på ändring av adress eller fel personnummer. På ekonomi- och upphandlingsavdelningen görs månatliga kontroller på antal fakturor som går ut mellan Procapita och ekonomisystemet men inte på totalbeloppet. Enligt uppgift finns det en systemhandbok som inte används då den inte är uppdaterad. Processen för debitering av omsorgsavgifter är inte dokumenterad.

3.3. Verifiering av avgifter

3.3.1. Nämnden för myndighetsutövning

Inom nämnden för myndighetsutövning regleras en stor del av debiteringsprocessen genom ECOS och det underlag som skapas i W3D3. Beräkning till faktureringen sker automatiskt i ECOS utifrån den information som handläggarna registrerar. Beräkning av bygglovstaxan görs manuellt och är inget som sparas i W3D3. Kontroll av beräkningen av annan handläggare görs vid behov t.ex. om beloppet är av större karaktär eller vid upplärning av nyanställd.

Inom nämnden för myndighetsutövning görs kontroller av ärenden som inte är avslutade och fakturerade, speciellt vid årsbokslut. Vidare har handläggare som rutin att kvartalsvis gå igenom pågående ärenden.

Vi har tagit 18 stickprov avseende de avgifter/taxor som har fakturerats under år 2017 (fasta avgifter) samt förfalldatum 2017-07-31 (rörliga avgifter), vad gäller miljöverksamheten, livsmedel och plan- och byggverksamhet. Vår genomgång har inriktat sig på att kontrollera att beslutade avgifter stämmer överens med fakturerad avgift samt underlag till avgift. Stickproven avser fasta årliga avgifter, rörliga timtaxor samt kommuninterna fakturor. En utsökning har gjorts i det underlag som finns i den pärm som faktureringen baseras på och har i sin tur använts för att välja ut stickproven. Genomgången av stickproven visade att samtliga fakturor stämmer med de fattade besluten om avgift. Vidare har vi kontrollerat att avgifterna fakturerats. Överlag innehåller de granskade avgifterna/taxorna fullgoda fakturaunderlag, dock kan de förtydligas med uppgifter om kontrolltid och timtaxa. Vid granskningstillfället³ var ett av ärendena avslutat men ej fakturerat. Fakturan var struken på granskad fil då ärendet inte var avslutat vid faktureringstillfället.

3.3.2. Utbildningsnämnden

Den 25:e varje månad skickar handläggare ut listor till förskolorna och fritidshemmen över inskrivna barn. Personalen kontrollerar att samtliga barn som finns i verksamheterna finns inskrivna enligt listan. Årligen genomför förvaltningen även kontroll av inkomstuppgifter mot taxerade inkomster från Skatteverket. Avstämningen görs för att kontrollera att rätt taxa debiterats vårdnadshavare. Det sker en retroaktiv justering i de fall en högre eller lägre taxa har debiterats. Kontrollen görs i ProCapita och korrigeringen sker automatiskt i systemet.

Inom utbildningsförvaltningen har 30 stickprovskontroller gjorts under 2017 för att verifiera följande kontroller:

1. Manuella korrigeringar - En lista har begärts ut för kreditfakturor under perioderna februari, mars och juni år 2017, vilka har stämts av mot de blanketter som ligger till grund för korrigeringen. Blanketterna förvaras i pärm hos ekonomihandläggaren. Utifrån listan valdes tio fakturor ut, samtliga var korrekt hanterade.

³ 2017-09-19

Anledningarna till korrigeringar/krediteringar var:

- Förändring av familjeförhållanden
 - Placering avslutad
 - Korrigering pga. ändrad inkomst
 - Förändring i placeringsdatum
2. Förändring av inkomst och förändring av schema – Kontroll genomfördes på anmälda förändringar vad gäller inkomst och schema, att de var korrekt registrerade i systemet Procapita. Stickproven valdes ut från pärm hos handläggare. Tio stickprov har tagits. Samtliga förändringar har genomförts vid rätt datum, till rätt belopp och rätt placeringstid. Detta är en manuell handläggning.
 3. Inkomstkontroll – På plats gjordes en visning i Procapita av den senaste inkomstkontrollen. En lista på samtliga vårdnadshavares deklarerade inkomst jämfördes mot registrerad inkomst. Vid kontrollen räknar systemet ut skillnaden mellan fakturerad avgift och avgift beräknad efter deklarerad inkomst. Stickprov visades på skärm där korrigering efter inkomstkontrollen har genomförts.
 4. Kontroll av loggbok (filöverföring) - Kontroll genomfördes för debiteringsperioden februari, mars och juni 2017 där poster hamnat på felloggen. Samtliga poster hade korrigerats enligt markering. Stickprov togs enligt steg 1 ovan.

3.3.3. Omsorgsnämnden

I verksamhetssystemet Procapita registreras alla uppgifter som ligger till grund för framräknat avgiftsutrymme, avgiftsbeslut, insatser som utförts, eventuell anmäld frånvaro. Stående insatser så som hemtjänst och larm löper månatligen på till dess att förändring sker. De tillfälliga insatserna så som korttidsvistelse eller hemsjukvård registreras löpande av administratör på den aktuella enheten. Utförda tillfälliga insatser registreras i en dagjournal (papper) som sedan lämnas till administratören för debitering.

Utifrån registrerade uppgifter i systemet skapas fakturan. På fakturan specificeras utförda insatser som brukaren har erhållit under föregående månad samt om det har skett någon jämkning av avgiften.

Vi har genomfört 18 stickprov avseende de avgifter som har fakturerats mars och augusti år 2017. Vår genomgång har inriktat sig på att kontrollera att avgiftsbesluten stämmer överens med fakturerad avgift. En utsökning har gjorts i det underlag som finns i Procapita (debiteringsfil). Genomgången av stickproven visade att samtliga fakturor stämmer med de fattade avgiftsbesluten. Vidare har vi kontrollerat att avgifterna fakturerats och det utan anmärkning. Överlag innehåller de granskade avgifterna fullgoda fakturaunderlag. Vid granskningstillfället⁴ var det ett fall där en brukare var avliden och brukaren felaktigt debiterats. Enligt intervjuer beror det på att det är en manuell registrering som måste göras vid dessa tillfällen, systemet signalerar inte detta.

⁴ 2017-09-19

3.4. Redovisning

3.4.1. Nämnden för myndighetsutövning

Inom nämnden för myndighetsutövning hanteras makuleringar/krediteringar genom att enhetschef och handläggare skriver på underlaget och lämnar det vidare till ekonomi- och upphandlingsavdelningen som manuellt lägger in det i ekonomisystemet.

Rimlighetsbedömningar genomförs i samband med debitering. Nämnden för myndighetsutövning har en Excelfil över fakturaunderlagen som månadsvis matchas mot ekonomisystemet för uppföljning av utfall mot budget. Nämnden för myndighetsutövning uppdaterar Excelfilen årligen med upprättad tillsynsplan utifrån underlag av tillsynspliktiga verksamheter i ECOS.

Vad gäller uträkning av bygglovstaxan så görs den manuellt och sparas inte i systemet. Kontroll av att beräkningen är korrekt görs inte av annan handläggare, om inte avgiften är av större karaktär eller om personal är under upplärning.

Det görs ingen kontroll över att debiteringsunderlagen stämmer överens med redovisningen och det finns inga dokumenterade kontrollrutiner för den avstämningen. Vidare finns inte några kontrollområden i nämndens interna kontrollplan som har bäring på kundfakturerings.

Enhetschefen har genomgång med ekonom regelbundet för genomgång av utfall mot budget. Genomgången innefattar både intäkter och kostnader. Underlaget redovisas som beslutsunderlag på nämndsmötena.

3.4.2. Utbildningsnämnden

Inom förvaltningen hanteras makuleringar/krediteringar genom att handläggare korrigerar det manuellt i systemet så att det vid nästkommande faktura korrigeras. Rimlighetsbedömning görs av handläggare månatligen av det underlag som skickas till ekonomi- och upphandlingsavdelningen. Uppföljning av utfall gentemot budget görs av ekonom på ekonomi- och upphandlingsavdelningen.

Månatligen görs stickprovskontroll på cirka 5-10 familjer så att uppgifterna stämmer mot debiteringsfilen innan integration i ekonomisystemet. Dock finns det inga dokumenterade kontrollrutiner för den avstämningen. Vidare finns inte några kontrollområden i nämndens interna kontrollplan som har bäring på kundfakturerings.

3.4.3. Omsorgsnämnden

Inom omsorgsförvaltningen görs alla manuella justeringar av administratörer på respektive enhet, såsom vid sjukhusvistelser eller semester. Denna rutin kan, enligt intervjuer, förbättras. Vid tillfällen då någon avlider signalerar systemet inte det utan det kommer upp på logglistan som inte kontrolleras. När ekonomi- och upphandlingsavdelningen skriver ut debiteringsunderlaget görs en avstämning gällande antal fakturor mot underlaget från Procapita, däremot sker ingen avstämning av det fakturerade beloppet. Uppföljning av utfall gentemot budget görs av ekonom på ekonomi- och upphandlingsavdelningen.

Det finns inga dokumenterade kontrollrutiner som syftar till att debiteringsfilen stämmer överens med bokförda (fakturerade) avgifter. Vidare finns inte några kontrollområden i nämndens interna kontrollplan som har bäring på kundfakturerings. Omsorgsförvaltningen gör inga regelbundna stickprov på testfakturerings mot avgiftsbesluten.

3.5. Betalningsbevakning

Ekonomi- och upphandlingsavdelningen har ansvaret för krav- och inkassorutinerna och bevakning på fakturorna. Ansvaret för att samtliga tjänster blir fakturerade ligger dock på nämnden.

Alvesta kommun har i sin ekonomihandbok en policy för kommunens krav och inkasso (KS 14/8-2001). Enligt policyn ska kommunens arbete med krav och inkasso följa lagstiftningen och rekommendationer inom området. Följande gäller:

- Fakturans förfallodag ska normalt infalla 30 dagar efter debiteringsdagen och vara angiven på fakturan.
- Skriftlig betalningspåminnelse skickas tidigast 7 dagar efter förfallodagen. Lagstadgad påminnelseavgift, för närvarande 60 kr, och dröjsmålsränta påförs nästföljande faktura.
- Skriftligt inkassokrav skickas tidigast 10 dagar efter påminnelsen. Lagstadgad kravavgift, för närvarande 180 kr, samt dröjsmålsränta tas ut. Särskild avstängningsrutin för barnsomsorg tillämpas.

Vidare kan anstånd med betalningar ges och avbetalningsplan läggas upp. Innan ärendet går vidare till inkassofirma/konsult för inkassering eller för egen handläggning i kommunen görs en bedömning och kontroll i samråd med berörd förvaltning. Vid varje bokslut skrivs fordringar äldre än 1 år av och blir en kostnad för respektive verksamhet. Dock finns kravet kvar under handläggningstiden.

Nämnden för myndighetsutövning har inga egna rutiner avseende krav- och inkasso utan får listor löpande från ekonomi- och upphandlingsavdelningen på vilka som inte har betalt sina fakturor.

Inom **utbildningsförvaltningen** finns ”rutiner vid fakturerings och krav gällande avgifter i förskola och fritidshem”. Påminnelse och inkassokrav skickas automatisk ut den 10:e och den 20:e månaden efter betalningsdatum har passerat. Om betalning inte inkommer efter inkassokravet skickar handläggare på förvaltningen ett brev med krav om betalning till vårdnadshavaren. Information om avslut av placering lämnas. Vid behov kan en betalningsplan upprättas. Enligt intervjuer sker inte kravhanteringen enligt riktlinjen på grund av för hög arbetsbelastning.

Inom **omsorgsförvaltningen** finns rutinen ”kravhantering omsorgsförvaltningen”. Där anges att påminnelse (påminnelseavgift 60 kr) skickas ut efter 10 dagar efter förfalldatum och krav (kravavgift 180 kr) skickas ut 20 dagar efter förfalldatum. Brukare som tidigare betalt sina fakturor i tid får en extra påminnelse innan krav. Varannan månad skickar kravansvarig på ekonomi- och upphandlingsavdelningen fakturor till den inkasso-

firma som kommunen anlitar. Enligt intervjuer sker inte hanteringen enligt riktlinjen som finns.

Inom nämnden för myndighetsutövning har det per 2017-09-30 skickats ut cirka 950 fakturor. Intäkterna uppgår årligen till ungefär 5,0 mnkr (2016). Årliga kundförluster är cirka 10 tkr, vilket motsvarar 0,2 % av den totala intäkten.

Inom barnomsorgsförvaltningen skickas månatligen cirka 1000 fakturor. Intäkterna uppgår årligen till ungefär 13,4 mnkr (2016). Kundförlusterna uppgick för år 2016 till cirka 128 tkr, vilket motsvarar 1 % av den totala intäkten.

Inom omsorgsförvaltningen skickas månatligen cirka 900 fakturor. Intäkterna uppgår årligen till ungefär 7,9 mnkr (2016). Årliga kundförluster är cirka 30 tkr, vilket motsvarar 0,4 % av den totala intäkten.

3.6. Avgifter inom kommunstyrelsens ansvarsområde

Enligt intervju är det få avgifter som faktureras inom kommunstyrelsens ansvarsområde. Det avgifter som faktureras inom turistverksamheten är "cykelpaket". Cykelpaketet består av hotellnätter, cykel och hjälm, fakturering sker efter beställning. Turistassistent gör debiteringsunderlaget och skickar det till ekonomi- och upphandlingsavdelningen som skickar ut fakturan. Intäkterna för cykelpaketet uppgår till cirka 90 tkr per år.

Kansliavdelningen tillhandahåller kopieringstjänster till bidragsberättigade föreningar i Alvesta kommun. Det kan innefatta exempelvis tryck av affischer. Faktureringen sker löpande efter utfört arbete. Fakturan som upprättas görs i enlighet med de mallar för debitering som har tagits fram i kommunen och skickas till ekonomi- och upphandlingsavdelningen som utför faktureringen. Betalningsbevakning sker av ekonomi- och upphandlingsavdelningen enligt de rutiner som finns. Kommunstyrelsens intäkter för kopiering till föreningar uppgår per 2017-10-31 till cirka 40 tkr.

Det finns inga upprättade rutiner eller riktlinjer som avser fakturering av avgifter som inte faktureras månatligen. Vidare finns ingen dokumentation över vilka avgifter som kommunstyrelsen ska fakturera utifrån utförda tjänster.

4. Revisionell bedömning

4.1. Bedömningar mot kontrollmål

Nedan visas en sammanställning av våra bedömningar för respektive nämnd och kontrollmål. Se motiveringar i avsnitt 3. *Iakttagelser och bedömningar.*

Kontrollmål	Nämnden för myndighetsutövning	Utbildningsnämnden	Omsorgsnämnden
<i>Det finns dokumenterade riktlinjer/ anvisningar kring hantering av kundfakturor</i>	Kontrollmålet bedöms delvis vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms inte vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms inte vara uppfyllt
	Det finns en rutin framtagen över hur fakturaunderlag ska tas fram. Vidare finns det dokumenterade processbeskrivningar/rutiner inom olika delar i debiteringen, dock är de inte heltäckande.	Det finns inga antagna rutiner över debiteringsprocessen eller hantering av kundfakturor.	Det finns inga antagna rutiner över debiteringsprocessen eller hantering av kundfakturor.
<i>Flödena och kontrollerna är tillräckligt dokumenterade</i>	Kontrollmålet bedöms delvis vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms delvis vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms inte vara uppfyllt
	Det finns dokumentation innehållande de kontroller som finns i systemet ECOS och W3D3. Däremot finns det ingen samlad dokumentation avseende flödet eller arbetsprocessen för debitering av avgifter.	För ProCapita finns systemdokumentation innehållande de kontroller som finns. Däremot finns ingen dokumentation avseende flödet eller arbetsprocessen för debitering av barnomsorgsavgifter. Kontroller som görs utanför systemet finns inte dokumenterade.	För ProCapita finns systemdokumentation innehållande de kontroller som finns, dock används den inte. Däremot finns ingen dokumentation avseende flödet eller arbetsprocessen för debitering av omsorgsavgifter.
<i>Underlag för fakturering baseras på beslutat avgiftsuttag</i>	Kontrollmålet bedöms i huvudsak vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms i huvudsak vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms i huvudsak vara uppfyllt
	Samtliga taxor och nivåer för miljötillsyn och livsmedelstillsyn läggs årligen in i Ecos. Debiterad avgift baseras på fullmäktiges beslutade taxor och nivåer. Handläggare lägger löpande in de timtaxor samt årliga avgifter som ska faktureras. Underlaget baseras på beslut som är överklagningsbart.	Samtliga taxor, nivåer samt regler för allmän förskola läggs årligen in i Procapita. Debiterad avgift baseras på av fullmäktige beslutade taxor och nivåer. Vid anmälan om barnomsorg krävs uppgifter från vårdnadshavaren in som ligger till grund för fakturering. Beräkningen sköts systematiskt.	Samtliga avgifter, förbehållsbelopp och avgiftsutrymme läggs årligen in i Procapita. Debiterad avgift baseras på av fullmäktige beslutade taxor och nivåer. Vid omsorgsbeslut krävs uppgifter in från brukaren som ligger till grund för fakturering. Beräkningen sköts systematiskt. Underlaget baseras på beslut som är överklagningsbart.

<i>Upprättade fakturor överensstämmer med underlag</i>	Kontrollmålet bedöms vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms vara uppfyllt
	Bedömningen görs utifrån genomförda stickprov.	Bedömningen görs utifrån genomförda stickprov.	Bedömningen görs utifrån genomförda stickprov.
<i>Tillräckliga kontroller och uppföljning finns som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade</i>	Kontrollmålet bedöms delvis vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms delvis vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms inte vara uppfyllt
	Det görs ingen kontroll av att den månatliga debiteringen från nämnden för myndighetsutövning stämmer överens med redovisningen. Dock ligger det på enhetschef att årligen kontrollera att debiterade avgifter från nämnden för myndighetsutövning stämmer överens med redovisningen.	Månatligen genomförs kontroller av debitering vid filöverföring från Procapita till redovisningssystemet. Felloggar analyseras och rimlighetsbedömningar genomförs månatligen. Det görs stickprovskontroller på att den månatliga debiteringen stämmer överens med redovisningen.	Kontroller genomförs inte av debitering vid filöverföring från Procapita till redovisningssystemet. Felloggar analyseras inte. Ekonomi- och upphandlingsavdelningen kontrollerar att antalet inlästa poster stämmer överens med filen från Procapita. Det görs ingen kontroll av att den månatliga debiteringen stämmer överens med redovisningen.
<i>Alla avgifter faktureras</i>	Kontrollmålet bedöms i huvudsak som uppfyllt.	Kontrollmålet bedöms i huvudsak uppfyllt.	Kontrollmålet bedöms delvis vara uppfyllt.
	Inom nämnden för myndighetsutövning görs kvartalsvisa kontroller på öppna ärenden. Vidare görs årsvisa uppföljningar av utfall mot budget. Uppföljningen avser såväl intäkter som antalet budgeterade timmar.	Månatligen skickas listor ut till verksamheterna över vilka barn som finns inskrivna. Återkoppling sker så att det är korrekt information som finns inlagt i systemet. Kontroller mot Skatteverket görs.	Alla omsorgsbeslut skickas till handläggare som begär in uppgifter från brukaren innan det läggs in i systemet. Faktureringen görs när avgiftsutrymme samt beslut är inlagt i systemet. Kontroller mot myndighetsregister görs. Det finns manuella moment som innebär en risk.
<i>Det sker tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna</i>	Kontrollmålet bedöms i huvudsak vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms delvis vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms delvis vara uppfyllt
	Kommunen har anvisningar för debitering- och kravverksamhet. Vidare använder kommunen sig av inkassofirma för betalningsbevakningen.	Kommunen har anvisningar för debitering- och kravverksamhet. Dock har förvaltningen egna rutiner som inte fullt ut följs.	Kommunen har anvisningar för debitering- och kravverksamhet. Dock har förvaltningen egna rutiner som inte fullt ut följs.

4.2. *Revisionell bedömning mot övergripande revisionsfråga*

Granskningen syftar till att besvara revisionsfrågan: *Är utbildningsnämnden, omsorgsnämnden, nämnden för myndighetsutövning och kommunstyrelsens rutiner för debitering ändamålsenlig samt med en tillräcklig intern kontroll?*

Vi bedömer att den interna kontrollen vid debitering av avgifter delvis är tillräcklig och att rutinerna för debitering delvis är ändamålsenliga. Vi grundar vår bedömning på att kontroller i debiteringsprocessen inte är tillräckligt dokumenterade. Några av de identifierade kontrollerna kan även utvecklas och förbättras. Vi anser vidare att delar av processen kring fakturering är manuell och bör systematiseras för att stärka den interna kontrollen.

Vår sammanfattande bedömning är att utbildningsnämnden, omsorgsnämnden och nämnden för myndighetsutövning delvis har ändamålsenliga rutiner för att säkra en tillräcklig intern kontroll i debiteringsprocessen.

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen delvis har ändamålsenliga rutiner för att säkra en tillräcklig intern kontroll i debiteringsprocessen. Vi grundar vår bedömning på att det inte finns dokumenterade riktlinjer för den fakturering som sker inom kommunstyrelsens ansvarsområde. Vidare finns inga gemensamma riktlinjer för vilka tjänster som avses att faktureras. Vi grundar även vår bedömning på att kommunstyrelsens fakturering är ringa till sitt belopp.

Utifrån den sammanvägda bedömningen av kontrollmålen bedömer vi:

- Att dokumentationen över debiteringsprocessen behöver stärkas inom samtliga nämnder, det finns ingen heltäckande dokumentation över processen. Vi bedömer att intäcksflödena är dokumenterade i de systemdokumentationer som finns, dock saknas dokumentation över vilka kontroller som ska utföras. Delar av faktureringsprocessen hanteras manuellt och kontroller bör utformas. Utbildningsnämnden, kommunstyrelsen och omsorgsnämnden har inte antagit rutiner över debiteringsprocessen eller kring hantering av kundfakturor.
- Vi anser att beräkningen av bygglovstaxan behöver systematiseras inom nämnden för myndighetsutövning. Då beräkningen kan vara komplex och baseras på vissa antaganden bör den sparas med ärendet så att kontroll av beräkningen kan göras i efterhand och av annan handläggare.
- Inom utbildningsnämnden utförs ingen kontroll avseende familjesammansättningar i samband med fakturering av förskole- och fritidsavgifter. Vi bedömer att det finns en viss risk att ingen anmälan om förändring av familjens totala bruttoinkomster görs när en ensamstående under löpande år blir sammanboende. Risk finns att för låg avgift debiteras.
- Vi bedömer att den interna kontrollen inom omsorgsnämnden kan förbättras. En kritisk faktor är att avgiftshandläggarna inte systematiskt erhåller information om eventuella förändringar i avgiftsunderlaget och att registrering sker manuellt. Den manuella hanteringen innebär en risk för kvarstående fel.

- Kontroller inom utbildningsnämnden och omsorgsnämnden görs mot myndighetsregister i syfte att rätt avgift faktureras. Detta är något som stärker den interna kontrollen och att rätt avgifter debiteras.
- Att underlagen för fakturering är tillräckliga. Vi grundar vår bedömning på att det finns underlag i form av beslut till fakturerat belopp samt att de uppgifter som fakturan baseras på finns systematiserat. Nya taxor och avgifter uppdateras löpande av handläggare och av systemleverantörer.
- I den stickprovskontroll som genomförts kan vi konstatera att samtliga stickprov, förutom ett, har brukaren blivit debiterad rätt avgift jämfört med avgiftsbeslut och gällande avgifter.
- Kravhanteringen i kommunen sker till viss del enligt gällande rutiner. Omsorgsnämnden och utbildningsnämnden har egna rutiner som inte efterlevs fullt ut.

4.3. Rekommendation

- Vi rekommenderar nämnderna att inom respektive verksamhetsområde ta fram rutiner/riktlinjer för hela debiteringsprocessen.
- Vi rekommenderar nämnderna att tillse att den manuella hanteringen i debiteringsprocessen systematiseras.
- Vi rekommenderar nämnderna att rutiner/riktlinjer tas fram som syftar till att kontrollera att debiterade avgifter stämmer med redovisningen.
- Vi rekommenderar nämnderna att en kontroll införs för att säkerställa att rätt avgiftsunderlag är registrerat. Detta kan med fördel utföras genom stickprov inom ramen för intern kontroll.
- Vi rekommenderar omsorgsnämnden och utbildningsnämnden att kravprocessen ses över så att den sker i enlighet med de rutiner som finns fastställda.
- Vi rekommenderar kommunstyrelsen att se över avgiftshanteringen inom sitt ansvarsområde så att samtliga avgifter faktureras.

2017-11-09

Pär Stuesson

Uppdragsledare

Rebecca Lindström

Projektledare