

Granskning av intern kontroll vid debitering av avgifter

Hylte kommun

*Projektledare
Rebecca Lindström
Cert. Kommunal revisor*

*Projektmedarbetare
Rebecka Åremann
Februari 2019*

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.	Samhällsbyggnadsnämnden	5
3.1.2.	Barn- och ungdomsnämnden	6
3.1.3.	Omsorgsnämnden	7
3.2.	Administrativa rutiner och kontroller	8
3.2.1.	Samhällsbyggnadsnämnden	8
3.2.2.	Barn- och ungdomsnämnden	9
3.2.3.	Omsorgsnämnden	9
3.3.	Verifiering av avgifter	11
3.3.1.	Samhällsbyggnadsnämnden	11
3.3.2.	Barn- och ungdomsnämnden	11
3.3.3.	Omsorgsnämnden	12
3.4.	Redovisning.....	13
3.4.1.	Samhällsbyggnadsnämnden	13
3.4.2.	Barn- och ungdomsnämnden	13
3.4.3.	Omsorgsnämnden	13
3.5.	Betalningsbevakning	14
4.	Revisionell bedömning.....	15
4.1.	Bedömning mot kontrollmål	15
4.2.	Revisionell bedömning mot övergripande revisionsfråga	17
4.3.	Rekommendation	19

1. *Sammanfattning*

Revisorerna i Hylte kommun har gett PwC i uppdrag att granska om barn- och ungdomsnämnden, omsorgsnämnden, och samhällsbyggnadsnämndens rutiner för debitering är ändamålsenliga samt med en tillräcklig intern kontroll.

Granskningens revisionsfråga är:

- Är den interna kontrollen vid debitering av avgifter inom barn- och ungdomsnämnden, omsorgsnämnden och samhällsbyggnadsnämnden tillräcklig?

Vi bedömer att den interna kontrollen vid debitering av avgifter inte är helt tillräcklig. Vår bedömning grundas i att kontroller vid debiteringsprocessen inte är tillräckligt dokumenterad. Vidare anser vi att delar av processen kring debiteringsverksamheten är manuell och bör systematiseras för att stärka den interna kontrollen.

För samhällsbyggnadsnämnden saknas det dokumenterade riktlinjer och anvisningar för debiteringsprocessen och hantering av kundfakturor inom VA, bygglov och arrende. Inom Miljötillsyn finns det en dokumenterad anvisning för debiteringsprocessen men som är mindre omfattande. För barn- och ungdomsnämnden samt omsorgsnämnden finns det antagna rutiner över debiteringsprocessen.

I granskningen har det noterats att uppläggning av nya taxor i systemet endast registreras av en medarbetare utan ytterligare kontroll. Vid manuell registrering finns det risk att fel uppgifter registreras och att fel taxa debiteras.

För barn- och ungdomsnämnden, omsorgsnämnden och samhällsbyggnadsnämnden saknas det en fullständig dokumenterad kontrollrutin för att säkerställa att avgifterna blir korrekt redovisade,

2. Inledning

2.1. Bakgrund och syfte

Hylte 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 till 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 barn- och ungdomsnämnden, omsorgsnämnden, och samhällsbyggnadsnämndens 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 barn- och ungdomsnämnden, omsorgsnämnden och samhällsbyggnadsnämnden 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
- Upprättade fakturor överensstämmer med underlag (inkomstuppgifter, tillsynsgrad, taxor etc.)

- Tillräckliga kontroller och uppföljning finns som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade
- Det sker tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna

2.5. Avgränsning och metod

Granskningen omfattar debitering av barnomsorgsavgifter inom barn- och ungdomsnämnden, avgifter för äldreomsorg inom omsorgsnämnden, avgifter för miljötillsyn, bygglov, vatten och avlopp samt arrenden inom samhällsbyggnadsnämnden.

Granskning har skett genom genomläsning av tillämpliga styrdokument och rutiner för debiteringen av avgifter inom nämnderna.

Vidare har intervjuer skett med följande personer:

Enhetschef Myndighets- och kvalitetsenheten
Handläggare omsorgskontor
Plan- och byggchef
VA- och renhållningsadministratör
Miljöchef
Handläggare/systemansvarig barn och ungdomskontor

För att verifiera intervjuerna har ett antal kontroller observerats och bedömas.

Stickprovsmässig granskning har genomförts av enskilda kontroller för att verifiera att kontrollerna är implementerade. Stickproven riktas mot de kontroller som bedöms som kritiska och är relaterade till de väsentliga flödena.

Rapporten är sakavstämmd av berörda personer.

3. Iakttagelser och bedömningar

3.1. Taxor och avgifter

3.1.1. Samhällsbyggnadsnämnden

Inom samhällsbyggnadskontoret finns fem enheter, plan-och byggenheten, miljöenheten, kostenheten, park-, gatu- och lokalvårdsenheten samt VA- och renhållningsenheten. I denna granskning har debitering för miljötillsyn, vatten och avlopp (VA), bygglov samt arrende granskats.

Inom miljötillsyn ska fakturering ske enligt antagna taxor som fastställdes av kommunfullmäktige 2017-11-30 (§ 182) och som är gällande från 2018-01-01. Vägledning finns i nämndens framtagna dokument "Taxa för Samhällsbyggnadsnämnden och Tillsynsnämnden miljö" samt dess bilagor 1-4. Nämndens taxa för prövning och tillsyn är utformade enligt miljöbalken och underlag är taget från Sveriges kommuner och Landsting (SKL) underlag för lokala bedömningar. Utöver miljöbalkens bestämmelser läggs även taxor för Livsmedelslagen, Alkohollagen, Strålskyddslagen, Tobakslagen, lagen om receptfria läkemedel och uppdragsverksamhet till.

- Timtaxa för prövning och tillsyn enligt miljöbalken uppgår till **900 kr** per hel timme handläggningstid.
- Timavgift för kommunens offentliga kontroll, prövning och registrering av livsmedel enligt livsmedelslagen (2006:804) uppgår till **1 121 kr** per timme kontrolltid. Om bristande efterlevnad medför en extra offentlig kontroll är timavgiften **1 019 kr** per timme kontrolltid.

Avgifter för miljötillsyn kan vara både fasta avgifter, årliga avgifter samt timavgift. För mer vägledning se dokument "Taxa för Samhällsbyggnadsnämnden och Tillsynsnämnden miljö".

Inom VA ska fakturering ske enligt antagna taxor som fastställdes av kommunfullmäktige 2017-11-30 (§ 182) och som är gällande från 2018-01-01. Vägledning finns i nämndens framtagna dokument "VA-taxa 2018 för Hylte kommuns allmänna vatten och avloppsanläggning" samt dess bilaga. Taxan är uppdelad på följande avgifter: anläggningsavgifter (engångsavgifter), bruksavgifter (periodiska avgifter). VA-taxa ska betalas av ägare till fastighet eller annan avgiftsskyldig inom anläggningens verksamhetsområde för att täcka nödvändiga kostnader för Hylte kommuns allmänna vatten – och avloppsanläggning.

För fastigheter som är anslutna till det allmänna dricksvattennätet ska en vattenmätare i normalfall finnas. Vattenmätaren ska läsas av en gång om året av fastighetsägaren och rapporteras in till kommunen. Detta görs för att säkerställa att rätt avgift debiteras.

För bygglov och arrende ska fakturering ske utifrån antagna taxor som fastställdes av kommunfullmäktige 2017-11-30 (§ 182). Vägledning finns i nämndens framtagna dokument "Plan- och byggtaxa 2.0". Plan- och byggtaxan avser avgifter för marklov, bygglov,

rivningslov, förhandsbesked, ingripandebesked, villkorsbesked etc. och varierar beroende på vilken avgift det avser.

- Handläggningskostnaden 2018 uppgår till **879 kr** per timme.

Enligt intervjuuppgifter har det framkommit att det varit bristfälligt vid debitering av arrendeavgifter där exempelvis en del äldre nyttjanderättsavtal ej debiterats förutom med en administrativ avgift. Förvaltningen har haft ett pågående projekt på över 1.5 år där man sett över arrendeavgifterna och arbetet håller på och färdigställs.

3.1.2. Barn- och ungdomsnämnden

Barn- och ungdomsnämnden ansvarar för kommunens uppgifter inom skola och barnomsorg. Nämnden har ett framtaget dokument "Riktlinjer för barnomsorg i Hylte kommun – förskola och pedagogisk omsorg" samt dokument "Riktlinjer för barnomsorg i Hylte kommun – fritidshem" (senast uppdaterad 2017-12-15). I dokumentet framgår det vad barnomsorg är, vem som har rätt till plats, hur ansökan går till, avgifter etc. Inom barnomsorg ska fakturering ske enligt de taxor som fullmäktige fastställt 2017-11-30.

Vid placering av barn på förskola eller fritids får vårdnadshavare meddelande via mail att barnet har fått en plats. Vårdnadshavare har då en vecka på sig att svara varav båda vårdnadshavare måste svara på erbjudandet för att placeringen ska kunna påbörjas. I samband med placeringsstart ska vårdnadshavares inkomstuppgift och barnets schema lämnas. Om inkomstuppgifter inte lämnas in debiteras maxtaxa. Avgiftstaxan beräknas på familjen/familjernas bruttoinkomst. Om det visar sig att inkomsterna varit en annan under den inrapporterade tiden kan avgiften justeras i efterhand (upp till 3 år bakåt om förvaltningen begär ändring och upp till 10 år om föräldrar begär ändring). Avgiftsgrundande inkomst är exempelvis: lön före skatt, pension, livränta, föräldrapenning, vårdbidrag, sjukersättning etc. Nämnden tillämpar ingen automatisk inkomstkontroll mot Skatteverket.

Fakturering för förskola sker månadsvis enligt nedan dokument "Riktlinjer för barnomsorg i Hylte kommun – förskola och pedagogisk omsorg":

	1-19,99 tim/vecka	20- tim/vecka	Allmän förskola med omsorgsbehov	Allmän förskola endast 15 h med schema fastställt av verksamhetsansvarig förskolechef
Barn 1 (yngsta barnet)	2% av inkomsten (max 922*kr)	3 % av inkomsten (max 1382*kr)	Max 967* kr	0 kr
Barn 2	1 % av inkomsten (max 461*kr)	2% av inkomsten (max 922*kr)	Max 645*kr	0 kr

*maxtaxa fr.o.m 2018-01-01

För barn mellan 3-5 år garanteras en avgiftsfri förskoleplats på upp till 15 timmer per vecka.

Fakturering för fritids sker månadsvis enligt nedan dokument ”Riktlinjer för barnomsorg i Hylte kommun – fritidshem”:

Avgifter		
Barn 1 (yngsta barnet)	2 % av inkomsten	(max 922*kr)
Barn 2	2 % av inkomsten	(max 461*kr)
Barn 3	2 % av inkomsten	(max 461*kr)

För ytterligare barn tas ingen avgift ut * maxtaxa fr.o.m 2018-01-01

3.1.3. Omsorgsnämnden

Omsorgsnämnden ansvarar för omsorg av människor med funktionshinder i behov av stöd och hjälp genom omsorg i hemmet, korttidsvistelse, särskilt boende, anhörigstöd, kommunal hälso- och sjukvård. I denna granskning kommer kommunens avgifter för äldreomsorgen att granskas.

Nämndens taxor är beslutade av kommunfullmäktige och finns beskrivna i dokumentet ”Hylte kommuns avgifter inom särskilt boende, korttidsvistelse, omsorg i hemmet och LSS”. I dokumentet finns angivet vilka bestämmelser som reglerar avgifterna i kommunen.

För att få underlag till beräkning av avgiftsutrymme skickar förvaltningen en inkomstförfrågan till omsorgstagaren. Denna skickas ut en gång per år till alla omsorgstagare i kommunen. Omsorgstagaren får tre veckor på sig att svara på inkomstförfrågan och om omsorgstagaren inte svarar åläggs maxtaxa. Maxtaxan 2018 för service och omsorg 2 044 kr i månaden.

Avgifter för omsorg i hemmet är uppdelat i fyra nivåer:

- Nivå 1: Serviceinsats maxtaxa **1 200 kr**/månad
- Nivå 2-4: daglig insats maxtaxa **2 044 kr**/månad

Utöver ovanstående avgifter kan omsorgstagaren även beviljas insatser så som trygghetslarm (256 kr/månad), 1 portion mat (50 kr/portion), snöskottning (100 kr/tillfälle), dagverksamhet (67 kr/dag), anhörigstöd och anhörigavlastning (0 kr/dag), hjälp med dusch inom anhörigstöd (50 kr/tillfälle). För matabonnemang är kostnaden 3 000 kr i månaden och för omsorgstagare som får sitt näringsbehov via sond görs avdrag för hela kostnaden på matabonnemanget.

Om omsorgstagaren är i behov av korttidsvistelse debiteras en omsorgsavgift som är beräknad på omsorgstagarens inkomst. Maxtaxa 2018 är emellertid 68,10 kr per dag. En avgift för heldagskost så som frukost, lunch, kvällsmål och mellanmål debiteras på 100 kr per dag.

Omsorgstagaren har rätt till förbehållsbelopp vilket är den summa pengar som kommunen beräknat att omsorgstagaren behöver varje månad för att kunna betala för boende och normala levnadskostnader. Förbehållsbeloppet är uppdelat i två delar, ett minimibelopp och ett individuellt belopp. Fakturering av omsorgsavgifter sker månadsvis.

3.2. Administrativa rutiner och kontroller

3.2.1. Samhällsbyggnadsnämnden

Nämnden använder sig av olika system beroende på vilken avgift det härrör till. Inom miljötillsyn används systemet ECOS för ärendehanterings- och registreringsystem. Från augusti 2018 använder sig förvaltningen av ECOS2 vilket är en uppgradering av ECOS. Förvaltningen har ett dokument med en nedskrivna rutin för debitering inom Miljöenheten. Rutinen är emellertid mindre omfattande.

För att ett ärende ska faktureras är det upp till handläggaren att skapa debiteringsunderlag i ECOS2. Enligt intervjuuppgifter görs det ingen kontroll av annan än handläggaren av att rätt uppgifter lagts upp utifrån beslut. Det är emellertid upp till respektive handläggare att säkerställa att det är rätt taxa som ligger i systemet. Debiteringen ska följa nämndens antagna taxor som kommunfullmäktige antagit. Taxorna ligger på liknande nivå år efter år men antal timmar räknas upp. Årliga avgifter faktureras vanligtvis i perioden februari – mars. Under året har det skett en förskjutning i faktureringen där livsmedel fakturerades i februari, miljöskydd fakturerades i mars och hälsoskydd fakturerades i juli. Nämnden har ett administrativt stöd för debitering, dock kommer medarbetare att sluta och inte ersättas vilket kan påverka faktureringen framgent.

Förvaltningens systemadministratörer exporterar debiteringsunderlag till ekonomienheten den tredje fredagen varje månad inför fakturakörning. Debiteringsunderlaget skickas från ett program som heter TekosR ekonomikoppling.

Inom VA används systemet Future för registrering och hantering av kunduppgifter. Förvaltningen saknar nedskrivna rutiner för debiteringsprocessen inom VA. Från intervjuuppgifter framkom det att ett arbete påbörjats för två år sedan men då personen som arbetade med det slutade har processkrivningsarbetet stagnerat. Det sker en manuell hantering av uppläggning av nya kunder i systemet. Fakturering sker utifrån inlagda uppgifter i systemet. Exempelvis beräknas invånares årsförbrukning av vatten utifrån avläsning av vattenmätare. Förvaltningen använder sig av upphandlat bolag som skickar ut brev eller sms till kunder där de ska fylla i avläsningen och skicka in. Om avläsning inte inkommer kan förvaltningen skicka ut en medarbetare för att genomföra avläsningen. Förvaltningen får en lista från det upphandlade bolaget med en fil som registreras i systemet. Om något är felaktigt uppstår det ett felmeddelande. Om kund ej skickar in sin vattenavläsning tillämplar förvaltningen inga sanktioner. Ekonomiavdelningen plockar ut debiteringsfiler som sedan förs över till ekonomisystemet.

För bygglovstaxor används systemet ByggR. Förvaltningen använder sig av SKLs Excel filer från 2014 för beräkning av plan- och bygglovstaxa. Förvaltningen har använt denna taxa för 2017 och 2018 och avgifterna utgår från faktisk nedlagd tid. Det sker en manuell registrering av bygglovstaxor i systemet ByggR. Det görs ingen kontroll av annan handläggare för att kontrollera att rätt taxa registrerats. För debitering ska avgifterna framgå från beslut eller besked och avgiften ska skrivas in i fakturaunderlaget. Fakturaunderlaget görs samtidigt som beslutet tas och fakturakörning sker månatligen.

Uppgifter för arrende ligger i systemet Future. Fakturering sker löpande utifrån avtal och sker genom manuell hantering. Det finns ingen koppling för fakturering till ekonomisystemet utan fakturor skapas i Fakturainfarten. Handläggaren får gå in i Future och ta ut listor för att se vilka fakturor som ska faktureras via Fakturainfarten. Det finns inget systemstöd för att säkerställa vilka fakturor som ska faktureras i syfte att säkerställa att allt fakturerats. Förvaltningen saknar nedskrivna processbeskrivningar för bygglov och arrende.

3.2.2. Barn- och ungdomsnämnden

Förvaltningen använder sig av systemet IST förskola/fritidshem och Exstens för hantering av uppgifter om barn i kommunens förskola och fritidshem. Systemet IST förskola/fritidshem har en publik sida och en administrativ sida. På den publika sidan kan vårdnadshavare exempelvis ansöka om plats, registrera närvaroschema, registrera inkomstuppgift och registrera uppsägning. Om ansökande inte kan registrera uppgifter via internetsidan finns det möjlighet att få hjälp via receptionen. I de fall en ansökande saknar personnummer går det att lägga upp ett tillfälligt personnummer i systemet och när ansökande erhållit personnummer går det att matcha detta med det tillfälliga personnumret.

Det görs ingen automatisk inkomstkontroll mot Skatteverket utan förvaltningen utgår från den inkomst som vårdnadshavarna lämnar in. Enligt intervjuuppgifter gör förvaltningen manuella inkomstkontroller på ca 10-20 hushåll mot Skatteverkets hemsida. Förvaltningen gör även inkomstkontroll i de fall det finns gamla inkomstuppgifter eller när vårdnadshavare ej lämnat in inkomstförfrågan. Nämndens rutin är att det ej ska finnas inkomstuppgifter som är mer än ett år gamla. Rutinen finns dock inte dokumenterad.

Förvaltningen får folkbokföringsuppgifter automatiskt från Skatteverkets Navet in i persondatabasen Extens. Förvaltningen får även uppgifter om familj flyttat från Hylte kommun till en annan. Det åligger emellertid vårdnadshavare att meddela förvaltningen vid förändringar.

Debitering av barnomsorgsavgifter sker innevarande månad med förfalldatum den sista i månaden, förutom i juli som är avgiftsfri. Faktureringen beräknas utifrån vistelsetid, bruttoinkomst, syskon, familjeförhållande samt allmän förskola. Om en avgift inte betalas kan barnet förlora sin plats. Vid förändring av exempelvis barnets schema, familjens inkomst, förändrad familjebild etc. rättar systemet IST Extens automatiskt en månad tillbaka i tiden. Förändringar kan göras retroaktivt, 3 år om förvaltningen uppmärksammat felaktigheter och 10 år om vårdnadshavare uppmärksammat felaktigheter.

3.2.3. Omsorgsnämnden

Förvaltningen använder sig av systemet Treserva för registrering och hantering av uppgifter om omsorgstagaren. I Treserva registreras alla uppgifter som ligger till grund för framräknande av avgiftsutrymmet, utförd insatser, eventuell frånvaro etc. Utifrån registrerade uppgifter i systemet skapas underlag för debitering. På fakturan specificeras utförda insatser som omsorgstagaren erhållit under föregående månad samt om det skett någon jämkning av avgiften.

Fakturerings av omsorgsavgifter sker månaden efter och styrs av systemet Treserva som beräknat debiteringen efter den information som finns registrerad i systemet. Det är handläggaren som manuellt registrerar inkomst samt andra uppgifter om omsorgstagare i systemet. Nämnden hämtar uppgifter från Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan men det finns ingen avstämning mot Skatteverket för inkomstuppgifter.

Innan avgift tas ut måste kommunen försäkra sig om att omsorgstagaren har ekonomiskt utrymme att betala. För att göra det beräknas ett utrymme fram utifrån inkomstförfrågan. På blanketten har omsorgstagaren möjlighet att fylla i att man inte vill lämna de uppgifter som efterfrågas. Då väljer omsorgstagaren att betala högsta avgiften i enlighet med reglerna om maxavgift inom äldreomsorgen. Uppgifter kring omsorgstagarens hyra kan även fyllas i på blanketten. Om omsorgstagaren är gift räknar systemet ut det som är mest fördelaktigt utifrån registrerade uppgifter.

Förändringar som hyreshöjning, om en maka/make avlider är det upp till omsorgstagaren att informera förvaltningen om det. Vid sådana förändringar ska ett nytt avgiftsbeslut skickas till omsorgstagaren. Avgifterna för omsorg förändras årligen varav nya avgiftsbeslut görs på samtliga omsorgstagare.

För att rätt avgift ska kunna debiteras är det av vikt att rätt uppgifter registreras i Treserva. Exempelvis:

- Vistelse på korttidsboende/växelvård måste registreras och avregistreras.
- Om brukaren 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

Förvaltningen har en framtagen rutin benämnd ”Rutin – Debitering verkställighet”. I dokumentet framgår det vilket debiteringsunderlag som ska registreras direkt i systemet. De debiteringsgrupper som ska registreras är matleverans, anhörigdusch, besök på dagverksamhet Träffen, måltider på gruppboende och korttids, tillfälligt uppehåll, verkställighet/avslut av insats, hyreskontrakt i bomodul och frånvaro vid korttidsvistelse.

Förvaltningens rapporteringsperiod stäcker sig från den 20:e dagen i månaden till den 19:e dagen i nästföljande månad. Vid det datum för inrapportering ska underlag för ovan rapporteringsgrupper skickas till handläggare eller vara registrerade direkt i systemet. Detta görs för att handläggare ska kunna genomföra debiteringskontroll inför fakturering. Det är upp till enhetscheferna och enskild medarbetare att registrering av uppgifter blir rätt.

3.3. Verifiering av avgifter

3.3.1. Samhällsbyggnadsnämnden

Inom miljötillsyn utgår fakturering från debiteringsunderlag inlagda i ECOS2. Faktureringsunderlag tas fram av handläggare till två medarbetare på förvaltningen som kontrollerar och gör en överföring till Future och ekonomienheten. Således går faktureringen från ECOS2 till Future till ekonomisystemet. På fakturan specificeras vilka avgifter som faktureras. Förvaltningen gör en analys av utfall av fakturering och vad som har inkommit.

I vår granskning har vi genomfört 9 stycken stickprov avseende de avgifter som fakturerats i mars och september 2018. Urvalet har tagits från fakturalista ur Future. Fakturorna avser bland annat tillstånd och avgifter. Vi har fokuserat på att kontrollera att avgifterna stämmer överens med vad som fakturerats till kund och om de blivit betalda. Samtliga fakturor har fakturerats, dock är det en faktura som ej blivit betald och gått till inkasso.

VA-avgifter faktureras i EDP-Future utifrån inlagda taxor och avgifter i systemet månatligen. Det finns vissa fakturor som benämns "fria" fakturor och som görs manuellt i systemet Future. Utifrån intervjuuppgifter görs en månatlig analys av utfallet för fakturering. Det är ca 250- 300 fakturor som faktureras månatligen. Det görs en provfakturering innan slutfakturerings görs för att uppmärksamma felaktigheter innan slutfakturering. Listorna för fakturering sparas på interna hårddisken. På fakturan specificeras vilka avgifter som faktureras samt under vilken period det avser.

I vår granskning har vi genomfört 7 stycken stickprov avseende de avgifter som fakturerats i september 2018. Vi har fokuserat på att kontrollera att avgifterna stämmer överens med vad som fakturerats till kund och att de blivit betalda. Stickproven genomfördes genom att söka ut sju personer i september och stämma av att det underlag som registrerats i systemet även stämmer med fakturering. Vidare har vi även stämt av att fakturor blivit betalda utan anmärkning.

För bygglov har vi genomfört 8 stycken stickprov avseende fakturerade bygglov i mars 2018. Vi har fokuserat på att kontrollera att avgifterna stämmer överens med vad som fakturerats till kund och att de blivit betalda. Stickproven genomfördes genom att söka ut sju ärenden i mars och stämma av att det underlag som registrerats i systemet även stämmer med fakturering. Vidare har vi även stämt av att fakturor blivit betalda utan anmärkning. I stickproven har vi noterat att två avgifter debiterats utifrån 2017 års taxa.

Stickproven som tagits föranleder ingen anmärkning.

3.3.2. Barn- och ungdomsnämnden

Förvaltningen använder sig av systemet IST förskola/fritidshem och Extens för hantering av uppgifter om barnet. I systemet registreras alla uppgifter som ligger till grund för avgiftsutrymmet. Uppgifter som registrerats av vårdnadshavaren på IST publika sida läses automatiskt in i IST Exstens. Utifrån registrerade uppgifter i systemet skapas fakturan. En fil från IST Extens skapas och som ska finnas tillgänglig för ekonomienheten senast den 5:e varje månad, förutom juli som är avgiftsfri. Filen sparas på intern hårddisk där ekonomienheten kan hämta filen. Enligt intervjuuppgifter är det endast en medarbetare som arbetar med faktureringskedjan och det görs ingen systematisk kontroll av detta. Det görs

en rimlighetsbedömning varje månad kring hur många fakturor som faktureras men inte för totalbelopp. Det är ca 600-700 fakturor som faktureras månatligen.

I vår granskning har vi genomfört 12 stycken stickprov avseende de avgifter som fakturerats i mars och september 2018. Vi har fokuserat på att kontrollera att avgifterna stämmer överens med vad som fakturerats till kund och att de blivit betalda. Stickproven genomfördes genom att söka ut fem personer i mars och fem personer i september och stämma av att det underlag som registrerats i systemet även stämmer med fakturering. Vidare har vi även stämt av att fakturor blivit betalda. Genomgången visade att tre stycken förmyndare inte har någon inkomst varav avgiften blir 0 kr. Detta beror exempelvis på om vårdnadshavare studerar. Utöver det var det ett barn som hade mindre än 15 timmar där avgiften då blir 0 kr. Resterande fakturor har vi granskat att fakturorna fakturerats samt att de blivit betalda utan anmärkning.

Stickproven som tagits föranleder ingen anmärkning.

3.3.3. Omsorgsnämnden

Förvaltningen använder sig av systemet Treserva för hantering av uppgifter om omsorgstagaren. I systemet registreras alla uppgifter som ligger till grund för avgiftsutrymme, avgiftsbeslut, insatser och eventuell frånvaro.

Utifrån registrerade uppgifter i systemet skapas fakturan. På fakturan specificeras insatser som omsorgstagaren erhållit under föregående månad samt om det skett någon jämkning av avgiften. Vid faktureringskörning gör förvaltningen en kontroll/testkörning av avgifterna och gör en rimlighetsbedömning med hänsyn till föregående månads fakturering. En fil skapas och går till ekonomienheten senast den 5:e varje månad. All fakturering ska registreras i kundreskontra i Future.

I vår granskning har vi genomfört 10 stycken stickprov avseende de avgifter som fakturerats i mars och september 2018. Vi har fokuserat på att kontrollera att avgifterna stämmer överens med vad som fakturerats till kund och att de blivit betalda. Stickproven genomfördes genom att söka ut fem personer i mars och fem personer i september och stämma av att det underlag som registrerats i systemet även stämmer med fakturering. Vidare har vi även stämt av att fakturor blivit betalda. Genomgången visade att fyra stycken har fått reducering på grund av ett negativt avgiftsutrymme. För tre stycken faktureras endast hyra och mat. Den fjärde omsorgstagaren har endast trygghetslarm vilket inte fakturerats då det inte finns någon intäkt som täcker. Vi har granskat att fakturorna fakturerats samt att de blivit betalda utan anmärkning.

Genomförda stickprovskontroller föranleder ingen anmärkning.

3.4. Redovisning

3.4.1. Samhällsbyggnadsnämnden

Inom samhällsbyggnadsnämnden hanteras makulering genom att ansvarig chef signerar makuleringsblankett. Vid kreditering för VA, miljötillsyn, bygglov och arrende ska ansvarig chef signera blankett som sedan skickas till ekonomiavdelningen.

Förvaltningen genomför en rimlighetsbedömning i samband med debitering för VA-avgifter och miljöavgifter. Det görs emellertid ingen kontroll av över att debiteringsunderlaget stämmer överens med redovisningen och det finns ingen dokumenterad kontrollrutin för den avstämningen. Samhällsbyggnadsnämnden gör inga regelbundna stickprov.

3.4.2. Barn- och ungdomsnämnden

Inom barn och omsorgsnämnden hanteras rättning av barnomsorgsavgifter i Extens. Dessa rättningar görs automatiskt en månad tillbaka. Förändring av fakturabelopp görs oftast om nya uppgifter kring familjens inkomst, barnets schema etc. inkommer. Om det inkommer förändringar som behöver justeras mer än en månad tillbaka behöver det justeras manuellt. Då görs en kreditfaktura i Fakturainfarten och det krävs inget fakturaunderlag och beslutsattest. Förvaltningen skickar mail till ekonomiavdelningen och informerar dem att en kreditfaktura har skapats samt mot vilken faktura det ska räknas av mot.

I de fall det inte finns någon framtida faktura att dra krediteringen mot görs det en utbetalning till fakturamottagaren. Förvaltningen kan då skapa en utbetalningsorder som ska beslutsattesteras av chef och skickas sedan till ekonomiavdelningen för utbetalning. Barn- och ungdomsnämnden gör inga regelbundna stickprov.

3.4.3. Omsorgsnämnden

Inom omsorgsnämnden registreras debiteringsuppgifter manuellt i systemet Treserva av avgiftshandläggaren. Om omsorgstagaren har tillfälligt uppehåll på exempelvis korttidsboende ska det registreras på en särskild blankett och skickad till avgiftshandläggaren. Det är enhetschefens ansvar att se över att tillfälliga uppehåll är registrerade samt att de avslutas korrekt. En kontroll ska göras varje månad.

Om en felaktig faktura uppstår ska fakturan makuleras. Efter det skapas en ny fil som skickas till ekonomiavdelningen som i sin tur skickar en ny faktura till omsorgstagaren. Handläggarna har ett ansvar för att kontrollera förändrade insatser, förändring mellan nivåer samt om någon avlidit.

Avgiftshandläggare genomför en debiteringskontroll inför debiteringskörning. Det görs då en rimlighetsbedömning över belopp samt antal fakturor mot föregående månads fakturering. Förvaltningen gör ingen kontroll av att debiteringsfilen stämmer med bokföringen. Omsorgsnämnden gör inga regelbundna stickprov.

3.5. Betalningsbevakning

Kommunens ekonomiavdelning sköter nämndernas fakturakörning, har ansvaret för att samordna krav- och inkassorutinerna samt håller bevakning för fakturorna. Nämnderna läser ut debiteringsfiler från systemen som sedan skickas till ekonomiavdelningen för fakturering. Det är emellertid respektive nämnd som har ansvaret för faktureringen samt att skapa rutiner för hantering av obetalda avgifter.

Hylte kommun har tagit fram ett styr- och ledningsdokument för riktlinjer inom debiterings- och krav verksamheten. Dokumentet har antagits av kommunfullmäktige 2009-12-17.

Enligt dokumentet ska kundens kreditvärdighet testas innan kommunen ingår ett avtal med kunden. Om det visar att kunden har skulder ska kontorschefen göra en bedömning om kunden ska få kredit och betala mot faktura. Om det avser nya omsorgstagare gäller särskilda regler. Enligt riktlinjerna bör en kreditupplysning inhämtas i de fall ett avtal avser belopp som är större än 1/4 prisbasbelopp. Kreditupplysning genomförs på begäran av säljande enhet.

Betalningsvillkoren ska alltid framgå i avtalet och kommunen tillämpar 30 dagar kredit från det att kunden erhållit fakturan. För periodisk fakturering är förfalldatum alltid den 30:e varje månad. Om en skuld har förfallit till betalning och betalning inte inkommit efter en vecka skickas en påminnelse ut till kunden. Kommunen har ett avtal med Visma Collectors AB avseende hantering av inkassoärenden. Mellan den 7-9:e varje månad skickar kommunen en inkassofil till Visma. De debiterar sedan avgifter och ränta till kunderna.

Det finns möjlighet att ansöka om anstånd hos kommunstyrelsen emellertid beviljar kommunen i allmänhet inte anstånd. Om kunden inte kan betala hela skulden på en gång kan denne träffa en överenskommelse med ekonomiavdelningen för att lägga upp en amorteringsplan. För att kunden ska få en amorteringsplan är utgångspunkten att kunden betalar minst hälften av skulden.

Inom Barn- och ungdomsnämnden meddelas vårdnadshavare om varsel 45 dagar efter ifall barnomsorgsavgiften + ränta + påminnelseavgift inte betalas. Om betalning inte inkommer 60 dagar efter förfalldatum tas ett beslut om avstängning. Ärendet skickas till förskolechef eller rektor för godkännande. Information finns nedskrivet i nämndens dokument "Riktlinje för kravrutin vid uteblivna avgifter för plats i barnomsorg".

Samhällsbyggnadsnämnden och Omsorgsnämnden har inga egna nedskrivna krav- och inkassohanterings rutiner utan förhåller sig till ekonomiavdelningens rutiner.

Per 2018-12-31 var det kundfordringar för 1 584 tkr som låg som obetalda. Av dem bedöms 268 tkr vara osäkra kundfordringar.

4. Revisionell bedömning

4.1. Bedömning mot kontrollmål

Nedan visas en bedömning för respektive nämnd och kontrollmål. Se dokumentation och motivering ovan.

Kontrollmål	Samhällsbyggnadsnämnden	Barn- och ungdomsnämnden	Omsorgsnämnden
<i>Det finns dokumenterade riktlinjer/ anvisningar kring hantering av kundfakturor</i>	Kontrollmålet bedöms inte vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms vara uppfyllt
	Inom VA, bygglov och arrende saknas det dokumenterade riktlinjer och anvisningar för debiteringsprocessen och hantering av kundfakturor. Inom Miljötillsyn finns det en dokumenterad anvisning för debiteringsprocessen men som är av mindre omfattande.	Det finns antagna rutiner över debiteringsprocessen och hantering av kundfakturor. Dokumentation bedöms emellertid kunna utvecklas något.	Det finns antagna rutiner över debiteringsprocessen och hantering av kundfakturor.
<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 inte vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms inte vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms inte vara uppfyllt
	Samhällsbyggnadsnämnden gör en översiktlig månatlig kontroll över intäkterna. Det görs ingen kontroll av nämnden att debiteringen bokförts rätt. Det är endast en person som lägger upp taxor i systemet och det görs ingen kontroll av att upplagda taxor stämmer. Det saknas en fullständig dokumenterad kontrollrutin för att säkerställa att avgifterna blir korrekt redovisade.	Barn- och ungdomsnämnden gör en översiktlig kontroll över att antal fakturor är rimliga med hänsyn till föregående månads fakturering. Ingen kontroll görs på belopp. Det görs ingen kontroll av nämnden att debiteringen bokförts rätt. Det är endast en person som lägger upp taxor i systemet och det görs ingen dokumenterad kontroll av att upplagda taxor	Omsorgsnämnden gör en översiktlig kontroll över att belopp och antal fakturor är rimliga med hänsyn till föregående månads fakturering. Det är två personer som lägger upp taxor i systemet men det görs ingen dokumenterad kontroll av att upplagda taxor stämmer. Det görs ingen kontroll av nämnden att debiteringen bokförts

		<p>stämmer.</p> <p>Nämndens rutin är att det ej ska finnas inkomstuppgifter som är äldre än ett år. Rutinen finns ej dokumenterad.</p> <p>Det saknas en fullständig dokumenterad kontrollrutin för att säkerställa att avgifterna blir korrekt redovisade.</p>	<p>rätt.</p> <p>Det saknas en fullständig dokumenterad kontrollrutin för att säkerställa att avgifterna blir korrekt redovisade.</p>
<i>Det sker tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna</i>	Kontrollmålet bedöms vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms vara uppfyllt	Kontrollmålet bedöms vara uppfyllt
	Kommunen har anvisningar för debitering- och kravverksamhet. Vidare använder kommunen sig av inkassofirma för betalningsbevakningen.	Kommunen har anvisningar för debitering- och kravverksamhet. Utöver det har även förvaltningen egen rutin vad gäller utebliven betalning. Vidare använder kommunen sig av inkassofirma för betalningsbevakningen.	Kommunen har anvisningar för debitering- och kravverksamhet. Vidare använder kommunen sig av inkassofirma för betalningsbevakningen.

4.2. **Revisionell bedömning mot övergripande revisionsfråga**

Granskningen syftar till att besvara revisionsfrågan: *Är den interna kontrollen vid debitering av avgifter inom barn- och ungdomsnämnden, omsorgsnämnden och samhällsbyggnadsnämnden tillräcklig?*

Vi bedömer att den interna kontrollen vid debitering av avgifter inte är helt tillräcklig. Vår bedömning grundas i att kontroller vid debiteringsprocessen inte är tillräckligt dokumenterad. Vidare anser vi att delar av processen kring debiteringsverksamheten är manuell och bör systematiseras för att stärka den interna kontrollen.

Utifrån den sammanvägda bedömningen av kontrollmålen bedömer vi:

- Att dokumentation över debiteringsprocessen behöver stärkas, främst inom Samhällsbyggnadsnämnden som helt eller delvis saknar nedskrivna processbeskrivningar. Det saknas dokumentation kring vilka kontroller som ska genomföras vid debiteringsprocessen. Då administratör på samhällsbyggnadskontoret kommer att sluta och tjänsten inte ersätts rekommenderar vi att nämnden dokumenterar processen så att resterande medarbetare är medvetna om vad som ska utföras.

Utifrån intervjuuppgifter har det framkommit att det i många fall är endast en eller få personer som arbetar med debiteringen. Nedskrivna processbeskrivningar underlättar om personen/personer i fråga blir sjuka eller slutar.

- Inom barn- och omsorgsnämnden görs det ingen automatisk inkomstkontroll av vårdnadshavare mot Skatteverket utan förvaltningen utgår från ifylld inkomstförfrågan. Vi bedömer att det finns en risk att vårdnadshavare kan fylla i felaktiga inkomstuppgifter eller inte meddelar vid förändrad inkomst. Risk finns att för låg avgift debiteras.
- Omsorgsnämnden hämtar uppgifter om omsorgstagaren från Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan. Det görs dock ingen avstämning av andra inkomstuppgifter från Skatteverket. Vi bedömer att det finns risk att omsorgstagaren inte lämnar fullständiga inkomstuppgifter och att för låg avgift debiteras.
- Enligt intervjuuppgifter påförs det ingen sanktion om kunden inte skickar in sin vattenavläsning. Det är fastighetsägarens ansvar att meddela sin förbrukning. Avstämning av vattenmätaren säkerställer att rätt avgift debiteras. Vi ser en risk i att kunder debiteras för låg avgift för vattenförbrukning.
- Enligt intervjuuppgifter har det framkommit att det varit bristfälligt vid debitering av arrendeavgifter där exempelvis en del äldre nyttjanderättsavtal inte debiterats förutom med en administrativ avgift. Förvaltningen har haft ett pågående projekt på över 1,5 år där man sett över arrendeavgifterna och arbetet håller på och färdigställs. Vi ser positivt på att detta ses över av förvaltningen och rekommenderar att arbetet fortsätter för att debitera rätt avgift framöver.

- Vid fakturering av arrende finns det inget systemstöd utan all fakturering måste göras manuellt via Fakturainfarten. Det går heller inte att se tydligt vilka fakturor som ska faktureras för att säkerställa att allt fakturerats. Vi bedömer att det finns en risk i att alla avgifter inte debiteras.
- Vid uppläggning av taxor i systemen är det i många fall endast en som registrerar taxor i systemet utan att en annan medarbetare kontrollerar arbetet. Vid manuell registrering finns det risk att fel uppgifter registreras. Genom att en annan medarbetare kontrollerar de registrerade taxorna stärks den interna kontrollen.
- I vår stickprovsgranskning kan vi konstatera att samtliga stickprov har debiterats rätt jämfört med gällande avgifter och beslut i systemen.
- Inom nämnderna görs det inga regelbundna stickprovskontroller på debiteringen. Vid stickprovsgranskning finns det möjlighet att upptäcka felaktigheter och att säkerställa att rätt avgiftsunderlag är registrerat. Genom att införa stickprovskontroller och dokumentera dessa stärks den interna kontrollen.
- Samhällsbyggnadsnämnden och omsorgsnämnden har inga egna nedskrivna processrutiner för kravhantering. Enligt Hylte kommuns styr- och ledningsdokument för riktlinjer inom debiterings- och krav verksamheten är det respektive nämnds ansvar att skapa rutiner för hantering av obetalda avgifter.

4.3. Rekommendation

- Vi rekommenderar omsorgsnämnden inom respektive verksamhetsområde att ta fram rutiner/riktlinjer för hela debiteringsprocessen.
- Vi rekommenderar barn- och utbildningsnämnden och omsorgsnämnden att införa inkomstkontroll mot Skatteverket.
- Vi rekommendera samhällsbyggnadsnämnden att tillse att den manuella hanteringen vid debitering av arrende systematiseras.
- Vi rekommenderar samhällsbyggnadsnämnden att arbetet med arrende fortlöper så att rätt avgift debiteras.
- Vi rekommenderar nämnderna att se över den manuella hanteringen vid registrering av taxor och avgifter, i syfte att göra processen mer systematisk.
- 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 samhällsbyggnadsnämnden och omsorgsnämnden att det dokumenteras en processbeskrivning för kravprocessen då de riktlinjer vi erhållit är från 2009.
- Vi rekommenderar samtliga nämnder att genomföra kontrollgranskning vid debitering samt att ta fram en fulltäckande processbeskrivning för kontrollgranskning.

2019-02-15

Carl-Magnus Stenehav

Uppdragsledare

Rebecca Lindström

Projektledare