

Revisionsrapport

Intern kontroll vid debitering av avgifter

Hultsfreds kommun

12 februari 2015

Malin Kronmar
Caroline Liljebjörn

Innehållsförteckning

1.	Inledning	1
1.1.	Revisionsfråga	1
1.1.1.	Kontrollmål.....	1
1.2.	Metod och avgränsning	1
2.	Iakttagelser	2
2.1.	Rutiner socialförvaltningen.....	2
2.2.	Rutiner barn- och utbildningsförvaltningen.....	3
2.3.	Kravrutiner	4
2.4.	Stickprovsgranskning	5
3.	Revisionell bedömning.....	7
3.1.	Kontrollmål	7

1. *Inledning*

Debitering av avgifter och hyror uppgår årligen till väsentliga belopp. God intern kontroll i debiteringsprocesserna är viktig både för att säkra kommunens intäkter och säkerställa att avgifterna blir korrekt debiterade. Revisorerna har utifrån sin riskbedömning beslutat att granska intern kontroll avseende debiteringsprocessen. Granskningen har utförts av Malin Kronmar och Caroline Liljebjörn, PwC.

1.1. *Revisionsfråga*

Är den interna kontrollen vid debitering av avgifter inom socialnämnden och barn- och utbildningsnämnden ändamålsenlig?

1.1.1. *Kontrollmål*

- Vilka intäctsströmmar finns för verksamheten (måltidsavgifter, hemtjänstavgifter, städavgifter, barnomsorgsavgifter etc.)?
- Är flödena och kontrollerna tillräckligt dokumenterade?
- Finns kontroller för att säkerställa att allt förbrukat blir fakturerat?
- Finns kontroller för att säkerställa att debiterat pris är korrekt och enligt gällande riktlinjer?
- Finns kontroller för att säkerställa att brukarna betalar och att kommunen inte utsätter sig för stora kreditrisker?
- Finns kontroller för att säkerställa att avgifterna blir korrekt redovisade?
- Finns upptäckande kontroller, som exempelvis rimlighetsbedömningar och avstämningar av reskontror, inbetalningar, bankkonton osv?

1.2. *Metod och avgränsning*

Granskningen har genomförts genom intervjuer med tjänstemän som fakturerar på barn- och ungdomsförvaltningen samt socialförvaltningen, för att kartlägga kontroller relaterat till avgifterna. Avstämning av rutiner har gjorts med den centrala ekonomiavdelningen samt med respektive förvaltningskontroller. Vi har också i vår granskning tagit del av systemdokumentation, riktlinjer och tillämpningsanvisningar för taxor och avgifter samt kommunens fakturerings- och kravregler (KS § 91/2012).

Granskningen omfattar debitering av avgifter som debiteras av socialförvaltningen och barn- och utbildningsförvaltningen under år 2014. Hur rutiner tillämpas har stickprovsgranskats.

Vi har genomfört en stickprovsgranskning för att kontrollera och verifiera att intäktsslödena hanteras enligt gällande riktlinjer och rutiner. För att verifiera intervjuerna har även ett antal kontroller granskats och bedömts. Stickprovsmässig granskning har utförts av enskilda kontroller för att verifiera att kontrollerna är implementerade. Stickproven har riktats mot de kontroller som har bedömts kritiska och är relaterade till de väsentligaste intäktsslödena.

2. Iakttagelser

2.1. Rutiner socialförvaltningen

Samtliga nya omsorgstagare ska lämna in en ifylld blankett, *Inkomstförfrågan för beräkning av avgift*. Denna blankett skickas även ut till brukare en gång om året med begäran om att lämna in aktuell information. I blanketten uppges inkomst-uppgifter samt andra uppgifter som ligger till grund för avgiftsberäkningen.

Inkomstuppgifterna kontrolleras mot Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Kontrollen sker vid varje nytt ärende samt generellt för samtliga brukare en gång per år.

Det åligger varje omsorgstagare att anmäla förändringar exempelvis av pension och hyra löpande. Nya avgiftsbeslut upprättas vid varje ärende som innebär förändring av uppgifter som ligger till grund för omsorgsavgiften. I samband med den generella inkomsthämtningen och att brukare har skickat in den årliga blanketten, skickas det ut nya avgiftsbeslut. Samtliga utskickade avgiftsbeslut kan överklagas.

Äldreomsorgsavgifterna faktureras månadsvis i efterskott och grundas på hur familjens sammansättning ser ut samt familjens sammanlagda bruttoinkomst och boendekostnad. Därutöver påverkas avgiften av omsorgsnivå och vilken typ av insats brukaren nyttjar. Hyror inom särskilt boende faktureras i förskott.

Om det förekommer felaktigheter avseende avgiftsdebiteringen eller att en brukare avlider annulleras fakturan och en ny faktura upprättas manuellt. Vid annullering är alltid två personer inblandade och orsak till annulleringen ska dokumenteras.

Avgiftsberäkningen upprättas i verksamhetssystemet (Treserva). Till grund för avgiftsberäkningen ligger månatlig inrapportering av frånvaro, matdistribution, korttidsvistelse och dagverksamhet.

Vid debitering inleds rutinen med att beräkning av avgifter sker per debiteringsområde. I samband med denna beräkning skapas en fellista som kontrolleras. Efter den inledande avgiftsberäkningen genomförs den definitiva beräkningen. När den definitiva beräkningen har godkänts görs ytterligare en kontroll genom att man tar fram en fellista. Därefter skapas en integrationsfil. Avgiftshandläggaren rimlighetsbedömer antalet fakturor och den totala summan. När integrationsfilen är klar skapas även ett debiteringsunderlag för inläsning i ekonomisystemet. Inläsning i ekonomisystemet sker av ekonomikontoret.

Cirka två gånger per månad tas en lista ut från verksamhetssystemet över nya ärenden. Kontroll sker av att samtliga uppgifter finns med för att beräkning ska kunna ske. Kontrollen dokumenteras inte.

Integrationsfilen läggs över i debiteringssystemet EDP Future. Integreringen sköts centralt på ekonomikontoret. Innan filen läggs över skarpt finns en testdatabas som filen körs i för att se om filen innehåller fel. Efter att den skarpa inläsningen i debi-

teringssystemet har skett görs en kontroll av totalbeloppet och antal fakturor mot uppgifter i försystemet. Denna kontroll dokumenteras.

Efter att integrationsfilen är inläst skapas en fakturafil som skickas till ett externt företag som ansvarar för distribution av fakturorna. I samband med att fakturafilen skickas får kommunen en orderbekräftelse och när samtliga fakturor har distribuerats av företaget får kommunen en leveransbekräftelse. På båda bekräftelserna framgår antal fakturor och totalbelopp. Kontroll sker av att det är samma uppgifter som finns registrerade i debiteringssystemet. Kontrollen dokumenteras.

Inläsning i ekonomisystemet sker genom fil efter att fakturering har skett. Konteringen skapas i försystemen. Vid eventuella fel i samband med inläsningen i ekonomisystemet skapas en fellista. I de fall en fellista genereras kontrolleras avvikelserna och rättas vid behov.

Kommunen har en systemdokumentation som beskriver intäktsflödet avseende vård- och omsorgsavgifter. Till viss del är kontroller som ska utföras i samband med avgiftsberäkningen dokumenterade.

2.2. Rutiner barn- och utbildningsförvaltningen

I ansökan om förskole- eller fritidsplats uppges familjernas sammansättning, tillsynsbehov, antal barn i familjen samt om den avser förskola eller skolbarnomsorg. Ansökan ska göras till kommun minst fyra månader innan placering önskas.

I samband med erbjudande om plats i förskolan eller i fritidshem skickas en inkomstförfrågan till brukaren. I inkomstförfrågan uppges familjesammansättning, antal barn i förskolans eller fritids verksamhet, månadsinkomst samt civilstånd. Om inkomstuppgiftsuppgifter inte lämnas in debiteras maxbelopp.

Förskole- och fritidsavgifter debiteras månadsvis och fakturan avser innevarande månad. Eventuella justeringar som inte hinner registreras innan fakturering sker justeras på fakturan nästkommande månad.

Skoladministratören skickar löpande ut listor över placerade barn till respektive förskola och fritidshem. Vid eventuella fel kontaktas skoladministratörerna.

Det åligger föräldrarna att själva meddela förändrad bruttoinkomst. Det sker ingen kontroll av inlämnad bruttoinkomst mot taxerad inkomst.

Kommunen erbjuder vilande platser för vårdnadshavare som är arbetssökande eller barnlediga. Vilande plats ger vårdnadshavare möjlighet att inom ett år omgående erhålla plats på samma förskola eller fritidshem som innan uppehållet. Efter ett år ska besked lämnas när och om platsen kommer att nyttjas. Vilande platser är avgiftsfria.

Barnomsorgsavgiftens storlek grundas på familjens sammansättning, sammanlagd bruttoinkomst, antal barn inom olika omsorger och den gällande barnomsorgstaxan.

Allmän förskola är en avgiftsfri förskoleverksamhet för alla tre-, fyra- och femåringar från och med hösten det år barnet fyller tre år. Allmän förskola motsvarar 15 h per vecka. Det innebär att barnomsorgsavgiften reduceras med 37,5 % under nio månader av året vilket motsvarar läsarets månader om barnet har en viselsetid som överstiger 15 h per vecka. Detta framgår av taxebestämmelserna för Hultsfreds kommun.

Barn- och utbildningsförvaltningen har verksamhetssystemet IST Extens. Innan den definitiva avgiftsberäkningen upprättas görs en temporär beräkning. Utfallet av den temporära beräkningen stäms av mot utfallet från föregående månad för varje familj. Vid större avvikelser kontrolleras anledning till avvikelse. Respektive skoladministratör kontrollerar sina egna förskolor och fritidshem. Kontrollen dokumenteras och sparas i en pärm. Dokumentationen sparas i cirka ett halvår.

I samband med att ett nytt ärende registreras eller att uppgifter förändras upprättas en preliminär beräkning och en bekräftelse skickas till familjen. Nya ärenden eller förändringar registreras löpande i verksamhetssystemet.

Efter att den temporära avgiftsberäkningen har kontrollerats körs den definitiva beräkningen. Därefter skapas en integrationsfil som läggs över i debiteringssystemet EDP Future. Efter att integrationsfilen har skapats följs samma rutiner som för äldreomsorgsavgifter.

Intäktsslödet finns dokumenterat i kommunens systemdokumentation. Det saknas en dokumentation över vilka kontroller som ska utföras.

2.3. *Kravrutiner*

På varje faktura anges att dröjsmålsränta debiteras enligt gällande räntelag vid sen betalning. Inkassokrav med kravavgift samt dröjsmålsränta skickas till omsorgstägaren 10-15 dagar efter fakturans förfallodag. Vid krav görs en kontroll om gäldenären har andra obetalda fakturor.

Ansökan om betalningsföreläggande skickas till kronofogdemyndigheten 15-20 dagar efter utsänt inkassokrav. Ansökan ska inte skickas till kronofogdemyndigheten på fordringsbelopp som efter soliditetsundersökningen bedöms omöjliga att få betalt för.

Av kommunens fakturerings- och kravregler (KS § 91/2012) framgår följande gällande att bevilja anstånd och avbetalningsplan. Personalen vid ekonomikontoret har rätt att bevilja tre månaders anstånd från förfallodagen med betalning av fordringar på belopp upp till 25 procent av ett prisbasbelopp. Ekonomichefen har rätt att bevilja tre månaders anstånd från förfallodagen med betalning av fordringar på belopp upp till 1,5 prisbasbelopp. Samma regler gäller för beviljande av avbetalningsplan. Det som skiljer sig är att avbetalningsplan utöver tre månader godkänns av ekonomichef.

Brukare som begär att få anstånd kontaktar antingen den aktuella avgiftshandläggaren inom socialförvaltningen respektive barn- och utbildningsförvaltningen eller ekonomikontoret direkt.

Inom socialförvaltningen lägger avgiftshandläggaren in anståndet i systemet och rapporterar till ekonomiavdelningen.

Inom barn- och utbildningsförvaltningen efterfrågas sällan anstånd. Det förekommer att skoladministratörerna delar upp betalningen på två månader. I dessa fall tas ingen kontakt med ekonomikontoret.

Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen från förfallodagen till dess att betalning sker. Inkassokostnad i samband med utskick av inkassokrav debiteras gäldenären. Inkassokostnaden följer förändringar i förordningen om ersättning för inkassokostnader, för närvarande 180 kr.

Avgiftshandläggaren inom socialförvaltningen och ekonomiassisten på ekonomikontoret går igenom förfallna fakturor månadsvis och vid åtgärder.

Obetald barnomsorgsavgift kan medföra avstängning av plats. Avstängningsorder stäms av månadsvis av ekonomikontoret. Vid dröjsmål med betalning skickar ekonomikontoret ut ett brev till brukaren med upplysning om obetalda skulder samt informerar rektor.

Rektor och förskolechef får besluta om nedsättning av barnomsorgsavgift till lägsta avgift, d v s 0 kr gällande vårdnadshavare som har barn med särskild behovsplats.

Fordringar som kvarstår efter betalningsföreläggande skrivs ned bokföringsmässigt och lämnas över till Intrum Justitia för lång tidsbevakning.

Inbetalningar stäms av dagligen av ekonomikontoret.

2.4. *Stickprovsgranskning*

Vi har genomfört en stickprovsgranskning för att kontrollera och verifiera att intäktsflödena hanteras enligt gällande riktlinjer och rutiner.

Stickproven har varit slumpmässigt utvalda hos respektive förvaltning. Vi har utfört 28 stycken walk-through test som innebär att vi har följt flödet hos respektive ärende från början till slut.

Granskningen har innehållit följande kontroller:

1. uppgifterna i respektive förssystem har kontrollerats mot ursprungshandling (exempelvis avtal, beslut om insats)
2. följt upp avgiftsberäkningen mot olika underlag (exempelvis inkomstuppgifter, beslutade taxor och avgifter samt tillämpningsavisningar, underlag på frånvaro)
3. kontrollerat att rätt belopp har fakturerats
4. kontrollerat att rätt belopp finns bokfört i ekonomisystemet på rätt konto
5. kontrollerat att betalning har inkommit med rätt belopp
6. att betalning har skett inom förfallotidpunkt

I samband med stickprovskontrollerna har vi även granskat att rutiner och riktlinjer följts.

I vår kontroll har vi gjort nedanstående noteringar:

Kontroll	Notering	Kommentar
1	En notering	En brukare inom socialförvaltningen erhåller kyld mat mot avgift. Denna insats finns inte dokumenterad i brukarens personkort.
2	En notering	En avgiftsberäkning inom socialförvaltningen innehåller ingen bostadskostnad. Brukaren har lämnat in tillräckliga underlag. Avvikelse medför ingen skillnad i kostnad för brukaren.
3	Inga noteringar	
4	En notering	Vi har noterat att tillämpningen av kontoplanen inte är konsekvent när det gäller kontering av intäkter för matförsäljning inom socialförvaltningen.
5	Inga noteringar	
6	En notering	En brukare inom barn- och utbildningsförvaltningen har vid granskningstillfället(141212) inte betalat sin skuld. Brukaren har historiskt dröjt med att betala. Dröjsmålränta har debiterats.

3. *Revisionell bedömning*

Vi bedömer att den interna kontrollen vid debitering av avgifter inom socialnämnden samt barn- och utbildningsnämnden inte helt är ändamålsenlig. Vi grundar detta på att kontrollerna inte är tillräckligt dokumenterade. Några av de identifierade kontrollerna kan även utvecklas och förbättras.

I dagsläget görs ingen kontroll avseende inlämnad bruttoinkomst mot taxerad inkomst inom barn- och utbildningsförvaltningen. Vi bedömer att det finns en risk att brukare lämnar in felaktiga inkomstuppgifter.

Vi bedömer att intäktsflödet är tillräckligt dokumenterat i kommunens systemdokumentation. Vi bedömer att kontrollerna som utförs inte är tillräckligt dokumenterade. Det baserar vi på att det till största delen saknas dokumenterade rutiner för hur debiteringen ska kontrolleras.

Det utförs ingen kontroll avseende familjesammansättningen i samband med fakturering av förskole- och fritidsavgifter. Vi bedömer att det finns en viss risk att när en ensamstående under löpande år blir sammanboende görs ingen anmälan om förändring av familjens totala bruttoinkomster. Risk finns att för låg avgift debiteras. Vi rekommenderar att en kontroll införs där stickprov tas gällande familjesammansättningen under löpande år, som exempelvis uppföljning mot folkbokföring.

Vi bedömer att kontroll av att rätt avgiftsunderlag är registrerat kan förbättras. Inom barn- och utbildningsförvaltningen stäms varje fakturering av mot föregående månad. Detta sker inte hos socialnämnden. Vi rekommenderar att en kontroll införs för att säkerställa att rätt avgiftsunderlag är registrerat. Detta kan med fördel ske genom stickprov.

Vi bedömer att kontroller för att säkerställa att avgifterna blir korrekt redovisade borde införas för att stärka den interna kontrollen ytterligare. Detta kan med fördel utföras genom regelbundna stickprovskontroller.

3.1. *Kontrollmål*

Vilka intäktsströmmar finns för verksamheten (måltidsavgifter, hemtjänstavgifter, städavgifter, barnomsorgsavgifter etc.)?

Kartläggningen visar att intäktsströmmarna består av äldreomsorgsavgifter, hyror för serviceboenden, förskole- och fritidsavgifter och interkommunal ersättning.

Är flödena och kontrollerna tillräckligt dokumenterade?

Vi bedömer att intäktsflödena är tillräckligt dokumenterade i kommunens systemdokumentation. Till största delen saknas en dokumentation över vilka kontroller som ska utföras.

Finns kontroller för att säkerställa att allt förbrukat blir fakturerat?

Vi bedömer att kontroller finns för att säkerställa att allt förbrukat blir fakturerat. Innan fakturering sker av förskole- och fritidsavgifter stämmer skoladministratörerna av respektive avgift mot familjens faktura föregående månad. Ett förbättringsförslag är att avgiftshandläggarna granskar varandras fakturor.

Nya familjer registreras i verksamhetssystemet löpande.

Inom socialförvaltningen går avgiftshandläggaren igenom nya ärenden två gånger per månad för att säkerställa att samtliga uppgifter finns registrerade för att avgiftsberäkning ska kunna ske. Innan fakturering sker tas en fellista fram. Eventuella fel rättas direkt.

Ekonomikontoret erhåller både en orderbekräftelse och en leveransbekräftelse från det externa företag som distribuerar fakturorna. Bekräftelserna stäms av mot kommunens faktureringsystem och sparas i en pärm.

Finns kontroller för att säkerställa att debiterat pris är korrekt och enligt gällande riktlinjer?

Kontroller görs av respektive handläggare enligt ovan. Ingen rutinmässig kontroll utförs.

För barn- och utbildningsförvaltningen rekommenderar vi att skoladministratörerna kontrollerar varandras debiteringslistor.

Nya taxor och avgifter läggs in i socialförvaltningens verksamhetssystem en gång per år. Det sker tillsammans med en konsult från systemleverantören som även gör tester innan de nya taxorna tillämpas. Vi rekommenderar att systematiska stickprovskontroller utförs även löpande.

Finns kontroller för att säkerställa att brukarna betalar och att kommunen inte utsätter sig för stora kreditrisker?

Ekonomikontoret går regelbundet igenom förfallna fakturor och vidtar åtgärder. Kommunens fakturerings- och kravregler följs inte fullt ut av barn- och utbildningsförvaltningen.

Finns kontroller för att säkerställa att avgifterna blir korrekt redovisade?

Det utförs inga kontroller av att avgifterna blir korrekt redovisade. I verksamhetssystemen upprättas konteringsförslag för verifikationen, vilken kan ändras av ekonomiavdelning om det skall behövas.

Finns upptäckande kontroller, som exempelvis rimlighetsbedömningar och avstämningar av reskontror, inbetalningar, bankkonton osv?

Förvaltningscontrollern inom barn- och utbildningsförvaltningen skulle upptäcka om det skulle saknas intäkter, då förskole- och fritidsavgifterna ligger relativt stabilt mellan månaderna. Intäkterna kontrolleras i samband med de månatliga uppföljningarna av utfall, med undantag för vissa månader då ingen uppföljning sker.

Förvaltningscontrollern inom socialförvaltningen skulle upptäcka om det saknades intäkter i samband med de månatliga uppföljningarna. Respektive chef upprättar varje månad helårsprognoser baserat på det ackumulerade utfallet. Prognosen skickas till förvaltningscontrollern som sammanställer en prognos för hela förvaltningen. Även cheferna rimlighetsbedömer intäkternas storlek i samband med att de upprättar prognosen.

Likaså skulle respektive avgiftshandläggare upptäcka om debiteringsunderlagen skulle avvika avsevärt mot vad som normalt faktureras månatligen. Respektive handläggare utför kontroller innan fakturering sker. Skulle fel upptäckas rättas de direkt innan fakturering sker.

Skoladministratörerna har löpande avstämning med pedagogerna så att schema för barnen/eleverna ligger rätt i förhållande den inkomstkategori som de är registrerad i.

2015-02-12

Malin Kronmar

Projektledare

Caroline Liljebjörn

Uppdragsledare