

Ljusnarsbergs Kommun
Ank. 2015 -05- 07
Diana Beckning
125 259/2013-67

Revisionsrapport

Bilaga 4

Intern kontroll - Kundfakturering

Ljusnarsbergs
kommun

Anna Gröndahl

Mars-april 2015

Innehållsförteckning

1.	Inledning.....	2
1.1.	Bakgrund	2
1.2.	Revisionsfråga	2
1.3.	Revisionsmetod och avgränsning.....	2
2.	Kundfakturerings i Ljusnarsbergs kommun	3
2.1.	Rutinbeskrivning för kundfakturerings.....	3
2.2.	Kravprocessen	5
2.3.	Intern kontroll avseende kundfakturerings.....	6
2.4.	Iakttagelser och bedömning	6
3.	Kundfakturerings	8
3.1.	Allmän debiterings.....	8
3.1.1.	Iakttagelser och bedömning	9
3.2.	Barnomsorgsdebiterings.....	10
3.2.1.	Iakttagelser och bedömning	11
3.3.	Äldreomsorgsdebiterings.....	12
3.3.1.	Iakttagelser och bedömning	13
3.4.	Hysesdebiterings.....	14
3.4.1.	Iakttagelser och bedömning	14

Sammanfattande revisionell bedömning

De förtroendevalda revisorerna har gett PwC i uppdrag att genomföra en granskning av intern kontroll i kundfaktureringsprocessen.

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

Är den interna kontrollen tillräcklig avseende avstämningsrutinerna i kundfakturering?

Vår samlade revisionella bedömning är att den interna kontrollen inte är tillräcklig avseende avstämningsrutinerna i kundfakturering.

Vår bedömning grundar vi på:

- det saknas dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring regler och hantering av kundfakturer inklusive rollfördelning och ansvar. Det finns vissa regler kring hantering av kundfakturer men det är dock osäkert hur pass kända dessa regler och rutiner är i organisationen. Dokumenterad tillämpning gällande regler och avgifter finns inom äldreomsorg och barnomsorg, dock saknas uppdaterade och säkerställda rutinbeskrivningar gällande hela kundfaktureringsprocessen gällande samtliga debiteringar.
- det sker tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturer dock saknas kravpolicy eller liknande gällande som reglerar reglerna för betalningsbevakning.
- det finns inga systematiska kontroller av kundfaktureringsprocessen.
- det är sårbart när endast enstaka personer arbetar med hela processen .
- det görs inte tillräckliga avstämnings mellan försystem och ekonomisystem.

Utifrån våra iakttagelser ger vi följande förslag:

- Dokumentera ned processerna dels för att säkerställa att fler personer kan utföra jobbet vid eventuell frånvaro samt för att identifiera risker som kan finnas.
- Utför regelbundna systematiska kontroller för att säkerställa kundfaktureringsprocessen.
- Utför avstämnings mellan försystem och ekonomisystem för att säkerställa att samtliga poster/fakturer följer med.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Ljusnarsbergs kommun tillhandahåller och utför en mängd olika tjänster för vilka man debiterar avgift till kommuninvånare, andra kommuner, företag m.fl. Det handlar exempelvis om hyror, äldreomsorgssavgifter, barnomsorgsavgifter etc. Att ha en välfungerande rutiner och system är således viktigt för att säkerställa en tillförlitlig hantering av kommunens fakturering.

Redovisningsrevisionella insatser styrs av risk och väsentlighet. Det vill säga väsentligheten är hög då dessa tjänster genererar stora intäkter till kommunen. Det finns dessutom risker förknippade med faktureringsadministrationen, exempelvis bristande avstämningsrutiner mellan försystem och redovisningen som kan leda till att fakturering av brukare inte sker eller sker på ett felaktigt sätt.

1.2. Revisionsfråga

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

Är den interna kontrollen tillräcklig avseende avstämningsrutinerna i kundfakturering?

Följande kontrollmål ska besvaras inom ramen för denna granskning:

- Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor.
- Avstämnings gör regelbundet.
- Alla utförda tjänster faktureras.
- Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor.
- Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt.
- Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna.

1.3. Revisionsmetod och avgränsning

Granskningen sker genom dokumentstudier av tillämpliga styrdokument och rutinbeskrivningar. Intervjuer sker med berörda befattningshavare. Stickprov tas av relevanta processer. Granskningen omfattar kommunstyrelsen.

Rapport har varit föremål för faktaavstämning.

2. Kundfakturering i Ljusnarsbergs kommun

Kundfakturering inom olika verksamhetsområden inom Ljusnarsbergs kommun utgör en väsentlig del av kommunens intäkter.

Ekonomiavdelningen är ansvarig för hantering av kundfordringar och kundfakturer samt betalningsbevakning. Utifrån de olika verksamheternas försystem skickas fakturaunderlagsfiler till kundreskontran i kommunens ekonomisystem, Aditro, för bearbetning där sedan skickas fakturafilerna till fakturautställare för utskrift av kundfakturer alternativt så skrivs fakturorna ut på lokal skrivare och postas direkt från kommunen. De stora fakturakörningarna gällande barnomsorg, äldreomsorg och hyror som sker en gång i månaden (de som är över 100 st fakturer) skickas till fakturautställare för utskrift. Är det under 100 st fakturer (vilket främst är allmän debitering och ströfakturer) så skrivs de ut lokalt på skrivare och kuverteras och skickas direkt från kommunen. Gränsen är satt till 100 st fakturer då det tas ut en engångsavgift vid varje fil som skickas för fakturautskick via fakturautställare som bedöms som det hög.

Ett antal försystem används inom olika verksamheter inom kommunen. Socialförvaltningen använder försystemet VIVA för äldreomsorg, barnomsorgsavgifter hanteras i försystemet Extens och hyror gällande allmännyttan hanteras i försystemet Real.

Ekonomisystemet Aditro innehåller en sk faktureringsmodul där allmän debitering hanteras, dvs allt annat förutom det som för barnomsorg, äldreomsorg och hyror.

2.1. Rutinbeskrivning för kundfakturering

Det finns ingen dokumenterad rutin gällande kundfakturering i Ljusnarsbergs kommun.

På ekonomiavdelningen är det främst två handläggare som arbetar med kundfakturering, varav en är systemadministratör i ekonomisystemet för kundfakturering. Det är en som har det dagliga ansvaret för att ta emot filer till ekonomisystemet från försystemen och skicka filerna till fakturautställare, den andra har det dagliga ansvaret för löpande allmän debitering. De håller på att arbetat upp en rutin där de kan gå in för varandra under semester och sjukdom.

De stora fakturakörningarna från försystemen är sagt att de ska göras innan den tionde i varje månad. När det gäller äldreomsorgsavgifter så administrerar handläggare inom socialförvaltningen hela kedjan från registrering i VIVA till att skicka fakturafil till fakturautställare. När det gäller barnomsorg och hyror så skapar respektive ansvarig person i verksamheten en fil i försystemen som sedan sparas ned i en mapp som är uppsatt på deras datorer. När det är gjort så skickar de ett mail till ansvarig handläggare på ekonomiavdelningen för att tala om att nu är fakturorna klara. Då går handläggaren på ekonomiavdelningen in i

ekonomisystemet Aditro och ser att filen ligger för import. Filen importeras i ekonomisystemet och definitiv fakturering görs, fakturor skapas och bokförs. Om det är fel på fakturan så visas det och man får öppna fakturan och rätta den. Fel som kan uppstå är felaktigt konto i konteringen. Enligt uppgift förekommer det sällan fel vid import av fakturor från försystem. När allt är klart skickas fakturafilen till fakturautställare.

Enligt intervjuer så strävar kommunen efter att organisationsnummer eller personnummer ska användas som kundnummer. Ett skäl är säker identifiering samt att för att kunna skicka fakturorna vidare till inkasso så krävs de fyra sista siffrorna i personnumret.

Blanketter för underlag finns upptryckta och ligger i ett arkiv vid ekonomiavdelningen. Fakturaunderlaget ska skickas till de handläggare som administrerar kundfakturering. Det är främst vid allmän debitering som fakturaunderlaget används. Vid löpande fakturering, exempelvis tomträtter består underlagen av dels avtal samt sammanställningar som gjorts av handläggare för att veta hur mycket och vilket intervall de ska faktureras.

Enligt de intervjuande tas inga fakturaavgifter ut vid fakturering. Det är oklart om det finns beslut angående detta. Kommunens fakturor har vanligtvis 30 dagars kredittid om inget annat är avtalat. De stora körningarna med fakturor brukar skickas runt den tionde varje månad och då sätts den sista dagen i månaden som förfalldatum.

Fakturorna kan betalas via ocr eller autogiro. Vid undantag kan faktura även betalas utan ocr då via ett annat plusgirokonto i kommunen. Kommunen är på gång att börja med eFaktura. Avtal är påskrivet dock är det inte ännu implementerat i kommunen. Om fakturan inte betalas på förfalldagen inleds kravprocessen med betalningspåminnelse, inkasso och ansökan om betalningsföreläggande. Dröjsmålsränta som debiteras är referensränta plus 8% från och med dag efter förfalldag enligt faktura. Så har det enligt uppgift alltid varit. Referensräntan är satt i ekonomisystemet. Den uppdaterar systemadministratören två gånger per år efter information från SVEA ekonomi.

När betalningsfilen kommer så läses den in i ekonomisystemet oftast utan problem. Saknas ocr-nummer så kommer dessa ut på fellistor. Det är oftast inte svårt att härleda vilken faktura som betalat in på "fel" sätt. Det händer inte så ofta. Exempelvis blir det ofta fel på inbetalningar från statliga myndigheter då de sista siffrorna saknas i filen.

2.2. *Kravprocessen*

Det finns ingen beslutad kravpolicy i kommunen inte heller finns det någon dokumenterad rutin gällande kravprocessen.

Enligt beskrivning skapas påminnelse fakturor tidigast fem till sju dagar efter den sista i varje månad. Då de allra flesta fakturor har den sista i varje månad som förfallodatum blir det även fem till sju dagar efter förfallodatum. Inför varje år sätts datum när påminnelser ska skapas i sk körlistor i Aditro av systemadministratör och när det är gjort så skapas påminnelserna automatiskt efter körschemat som är inlagt. Det läggs inte till någon påminnelseavgift. Samma regler gäller för samtliga fakturor. Det skickas ut en påminnelse innan inkassoåtgärder sätts in. Det är regler som har funnits i kommunen sedan 2002 när ekonomisystemet sattes upp. Påminnelsefakturorna skrivs ut på lokal skrivare och innan de skickar ut dem går en handläggare igenom dem för att se så att ingen har hunnit bli betald under dagen för att slippa onödig hantering.

Om fakturorna ändå inte betalas skickas de till inkasso. Kommunen använder inkassoföretaget SVEA Inkasso.

Det varierar om det är en gång varje eller varannan månad som nya ärenden registreras som inkassoärenden. Först tas listor ut på fakturor som är obetalda och där påminnelse gått ut. Listorna går igenom av handläggare på ekonomiavdelningen för att säkerställa att de ska registreras som inkasso och att de t ex inte är avlidna (äldreomsorgsfakturor), då måste ärenden skrivas till dödsboet eller om kommunen har en tvist om någon faktura. Om osäkerhet finns tas kontakt med ansvarig för fakturan.

Det går inte att skicka fil till inkassoföretaget utan handläggare måste logga in på inkassoföretagets självservice och registrera varje enskilt ärende för sig. I ekonomisystemet markerar handläggarna i kundreskontran att man skickar till inkasso (KF 2).

När ärendena är inregistrerade skickar inkassoföretaget ett uppdragserkännande per post. Är det personer/organisationer som redan har ärenden hos SVEA Inkasso slås de nya ärendena ihop med dem för att få en helhetsbild.

Det finns ingen uttalad beloppsgräns för vilka fakturor som blir aktuella för betalningspåminnelser eller går vidare till inkasso. Det bedöms från fall till fall. Vid mindre belopp skrivs det av.

Vid inbetalning kommer pengarna in på kommunens plusgirokonto och handläggarna går in och bokar av inbetalningen i kundreskontran. Räntan bokförs som ränta och provisionskostnad för SVEA Inkasso bokförs som kostnad. Räntan bokförs före själva kapitalskulden.

Idag är det bara en handläggare som ligger upplagd och kan logga in och registrera ärenden hos SVEA Inkasso. Ytterligare en handläggare håller på att lär sig processen. Ansvarig handläggare är nöjd med SVEA Inkasso och upplever dem som kunniga och får den hjälp de behöver.

Kommunen skriver av kundfordringarna bokföringsmässigt efter två år. Det är kommunstyrelsen som beslutar om att bokföringsmässigt skriva av fordringarna. Fordran på personen/organisationen kvarstår dock och bevakningen sker via SVEA Inkasso.

Makulering av fakturor sker endast vid enstaka tillfällen enligt intervjuade. Makuleringar görs när det har blivit fel och ofta görs ny (rätt) faktura vid samma tillfälle. Det är tre handläggare som kan makulera fakturor i ekonomisystemet och det finns spårbarhet i ekonomisystemet där det syns vem som makulerat fakturan. Det är även sagt att man ska göra en anteckning i systemet om varför makulering är gjord. Det är dock ingen spärr i systemet. Vid stickprov visade det sig att anteckning saknades vid ett antal makuleringar.

2.3. Intern kontroll avseende kundfakturering

Det finns inte något internkontrollreglemente i Ljusnarsbergs kommun, heller inte någon internkontrollplan för 2014.

Det är handläggare på ekonomiavdelningen som ansvarar för avstämning gällande balanskonton som har med kundfordringar att göra. Avstämning görs två gånger per år vid delårsbokslut och årsbokslut. Historiskt sett brukar det stämma. De fel som kan uppstå är att fel konto har använts för fakturagruppen och då ligger motsvarande fel oftast på ett annat fordringskonto. Om annan differens upptäcks blir det ett detektivarbete. Det finns även ett avräkningskonto under kortfristiga fordringar som alltid ska vara noll efter att alla ocr-inbetalningar bokförts och allt är avbokad och dagbokföringen är gjord för dagen. Detta konto stäms av löpande varje vecka. Ansvarig handläggare har inte varit med om någon större differens gällande kundfordringskonton som inte har kunnat härledas och rättas.

Det finns ingen dokumenterad rutin för hantering av differenser som kan komma att uppstå.

Avstämmningar gör inte mellan vad försystemen levererar i fil och det som importerar i ekonomisystemet. I ekonomisystemet finns uppgifter om hur många fakturor som finns i varje fil.

2.4. Iakttagelser och bedömning

Vår bedömning är att det finns regler och rutiner kring hantering av kundfakturor och kundfaktureringsprocessen dessa är dock inte dokumenterade och det är osäkert hur pass kända dessa regler och rutiner är i organisationen. De är en brist att det inte finns några dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring regler och hantering av kundfakturor. Det går enligt gamla rutiner så som man alltid har gjort och så som ekonomisystemet är uppsatt.

Vår bedömning är att det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna. Kommunen har en central betalningsbevakning. Påminnelse skickas ut automatiskt efter satt körschema utan undantag. Inkassoföretaget SVEA Inkasso används och det är en del handpåläggning att registrera ärendena via deras självservice. Det är en brist att det idag endast en person som har behörighet att

logga in på självservice vilket vi bedömer är mycket sårbart. Inregistrering av ärenden till SVEA Inkasso bör ske regelbundet efter beslutat intervall. Vi rekommenderar kommunstyrelsen att säkerställa att rutinerna finns neddokumenterade samt att dessa efterlevs och att det finns back-up vid eventuell frånvaro.

Vår bedömning är att det saknas systematiska kontroller avseende kundfaktureringsprocessen. Det säkerställs inte att det som kommer från försystemen överensstämmer med det som blir bokfört i ekonomisystemet. Vår bedömning är att det finns risker med att endast en person har kunskap om och utför hela eller stora delar av kundfaktureringsprocessen utan att på något sätt kontrolleras.

3. Kundfakturering

3.1. Allmän debitering

Fakturering inom allmän debitering hanteras främst av två handläggare på ekonomiavdelningen. Det som faktureras är allt förutom barnomsorgavgifter, äldreomsorgsavgifter samt hyror som kommer via försystem. Det kan bland annat vara tomträtter, musikskoleavgifter, diverse tjänster utförda av servicegruppen mm. Fakturering sker vid olika tillfällen under månaden.

Underlag för allmän debitering kommer förträdesvis i form av framtagen blankett för kundfakturering men det förekommer även andra typer av underlag. På fakturaunderlags-blanketten specificeras uppgifter om kundnamn adress mm, datum, handläggare, debiteringstyp, betalningsvillkor 30 dagar om annat ska detta fyllas i, fakturatext, antal, pris per enhet, belopp exkl moms samt momssats i %. Längst ner på blanketten finns konteringsrutor.

Löpande fakturering där avtal finns i botten sammanställs av ekonomiavdelningen årligen för hantering en gång i månaden /kvartalet/året. Sådana löpande fakturor har ansvarig handläggare samlat i en pärm som hon går igenom varje månad. Pärmen uppdateras löpande. Det gäller dock att information når ekonomiavdelningen vid förändring av underliggande avtal mm.

En önskan som kom fram av intervjuerna var att det i ekonomisystemets faktureringsmodul gick att lägga in underlagen vid löpande fakturor så att det genererades fakturor med automatik, för att underlätta och inte behöva registrera likadana fakturor varje månad/kvartal etc. Det är oklart om det går att göra i nuvarande ekonomisystem.

Servicegruppen utför en del tjänster åt pensionärer (de som är 65 år eller äldre) det kan bland annat vara gränsklippning, snöskottning etc. Underlag för detta kommer till ekonomiavdelningen i form av en mall där det framgår kund, utförd tjänst, datum och pris. Det kan vara allt ifrån en tjänst till fem tjänster utförda vid olika tillfällen som specificeras. Underlagen gällande tjänsterna servicegruppen utfört kan dröja och fakturor till kunder kan bli flera månader sena. Enligt intervjuer har hanteringen förbättrats men någon systematik i hanteringen finns ännu inte. Stickprov visar att personnummer saknas på underlagen.

I Aditro är det systemansvarig och tre andra som har behörighet till kundfaktureringsprocessen. Det är två som jobbar aktivt med den. Enligt intervjuade pågår ett arbete med att upprätta en pärm där det finns rutinbeskrivningar för olika delar av kundfaktureringsprocessen men även andra arbetsuppgifter. Syftet är att det ska bli en allmän pärm där det rutinerna finns nedtecknade för att säkerställa att kunskap inte går förlorat.

3.1.1. Iakttagelser och bedömning

Vår bedömning är att kundfaktureringsprocessen gällande allmän debitering fungerar delvis ändamålsenligt. Det finns väl inarbetade rutiner hos handläggare samt att kompetensöverföring har påbörjats till ytterligare en handläggare. Vi saknar en dokumenterad rutinbeskrivning över hela processen. Även om det kan vara svårt att ha enhetliga rutiner då allmän debitering fakturerar för många olika verksamheter så är det viktigt att komma överens om minimikrav och dokumentera ned dessa. Det är positivt att det har påbörjats att skriva ned rutiner och processer för att kunna säkerställa kompetens vid eventuell frånvaro.

Vi bedömer att den interna kontrollen kring avstämning av kundfaktureringsprocessen av allmändebitering inte helt till fullo är tillräcklig. Det baserar vi på att trots att vissa kontroller finns så är det i de flesta fall samma person som utför hela kedjan i kundfaktureringsprocessen och det i sig utgör en risk. Det finns dock två personer som har möjlighet att gå in för varandra och kontroll är därför möjlig.

Allmän debitering sker i ekonomisystemet så historik finns där det även framgår vem som har gjort vad.

Stickprov visar att samtliga utförda tjänster faktureras i ekonomisystemet utifrån underlag. Underlagen varierar stort. Fakturorna överensstämmer med underlagen. Fakturering sker i vissa fall regelbundet enligt avtalat medan andra tjänster faktureras flera månader efter utfört arbete främst beroende på att underlagen kommer till handläggare sent.

Servicegruppens fakturor som gäller bland annat snöskottning visar att fakturorna skickades i mitten av mars och tjänsterna utfördes i januari. De överenskomna villkoren framgår inte på underlagen. Det finns risker som bör beaktas i att inte fakturera i tid och för att minimera dessa risker rekommenderar vi att fakturera mer löpande de tjänster som även utförs av servicegruppen.

Stickprov visar även att det inte noteras på underlagen vilken faktura som det gäller, dvs det hänvisas inte till fakturanumret från ekonomisystemet. På fakturaunderlagsblanketten som ekonomiavdelningen tillhandahåller finns även där ett löpnummer. Det noteras inte någonstans.

Vi rekommenderar att undersöka möjligheten till att registrera in underlagen i ekonomisystemet för att kunna skapa löpande fakturor automatiskt och därigenom underlätta fakturering.

3.2. Barnomsorgsdebitering

Fakturering av barnomsorgsavgifter hanteras av förskoleassistent inom förskola och barnomsorg. Varje månad skickas ca 150 fakturor avseende barnomsorgsavgifter. Kommunen har två förskolor med 157 inskrivna (vid granskningstillfället).

På kommunens hemsida finns information om förskoleverksamheten i kommunen bland annat finns information om ansökan och uppsägning av barnomsorg samt vilka avgifter och regler som gäller i kommunen.

Administrationen av barnomsorgsavgifterna sker i Extens som har använts av kommunen i 10-15 år. Förutom förskoleassistenten som administrerar barnomsorgsavgifter är det två andra som har behörigheter i Extens att utföra fakturering, förskolechefen och bildningschefen. Enligt uppgift håller förskolechefen på att lära sig systemet så att hon kan agera back-up om så krävs någon gång.

Det finns ett dokument *Barnomsorg – förslag till ny taxa och bestämmelser rörande barnomsorg och skolbarnomsorg i Ljusnarsbergs kommun* som gäller från 2012-07-01. Där framgår bestämmelser om taxan bland annat om vad som är avgiftsgrundande inkomst, fastställande av avgift samt uppgifter och bestämmelser om barnomsorg och skolbarnomsorg.

Ansökan om plats inom barnomsorgen och skolbarnomsorgen ska ske av vårdnadshavare genom att fylla i den blankett som finns på kommunens hemsida. Blanketten skickas in till kommunen. Placering sker i mån av plats enligt önskemål vid ansökan. Barnomsorgskön är ordnat utifrån ansökningsdatum. Ambitionen är att placering sker snarast, men enligt lag senast inom 4 månader från ansökan om behov finns.

När vårdnadshavare erbjudits plats i verksamheten och tackat ja till placeringen, ska en inkomstanmälan fyllas i via blankett som delas ut vid inskolningstillfälle och finns även på kommunens hemsida. Förskoleassistenten gör även en årlig kontroll av inkomstuppgift för samtliga vårdnadshavare. En blankett för schema för barnet samt vårdnadshavarnas arbetstider ska även det lämnas in. Barnomsorg erbjuds med hänsyn till föräldrars arbetstid/studier plus restid.

Är vårdnadshavare arbetssökande har barn rätt till förskola eller familjedaghem upp till 15 timmar/vecka med reducerad avgift. I händelse av arbete har arbetssökande alltid rätt till omsorg enligt sin arbetstid. Vid tillfälligt arbete har arbetssökande rätt till heldagsomsorg höst 5 dagar i månaden mot en avgift på 50 kr/dag. Vid arbete mer än 5 dagar i månaden debiteras enligt taxan. De dagar man arbetat redovisas i till förskolan och debiteras sedan i efterskott.

Blanketterna med redovisning av arbetsdagar ska sedan skickas till förskoleassistenten en gång i månaden. Det är lite pyssel och ibland får hon ringa till avdelningarna för att höra vilka av de barn som går max 15 timmar/vecka har gått fler dagar. Hinner hon inte få in alla blanketter tar hon informationen muntligt och blanketterna skickas in efteråt. Informationen registreras in i Extens.

3.3. Äldreomsorgsdebitering

Fakturering av äldreomsorgsavgifter hanteras av avgiftshandläggare inom socialförvaltningen. Varje månad skickas ca 260 fakturor avseende äldreomsorgsavgifter av olika slag.

Administrationn av äldreomsorgsavgifterna sker i ett system som heter VIVA. Där lägger biståndshandläggarna in de beslut som de tar och som är underlag till fakturorna. Det är först när biståndsbesluten är registrerade som de kommer upp för fakturering. Förutom avgiftshandläggaren finns det andra om har behörigheter i VIVA i olika delar. Det är bara en person som arbetar löpande med fakturering i VIVA.

Det finns dokumenterade *Tillämpningar för regler och avgifter inom äldre- och handikappomsorgen*. I tillämpningarna står hur handläggarna ska gå tillväga vid debitering av avgifter. Det är som en handbok där det står hur de ska göra. Där står bland annat om avgiftsunderlag, förbehållsbelopp, avgifter, de olika insatserna samt debitering av avgift och överklagande. Förmånsbelopp är det belopp som den enskilde har rätt att behålla av egna medel för att täcka normala levnadskostnader inklusive boendekostnader innan avgiften för insatser enligt socialtjänstlagen eller hälso- och sjukvårdslagen kan tas ut.

Det finns även en bilaga där avgifterna för 2014 finn gällande de olika insatserna. Bilagan uppdateras varje år. Avgiftshandläggaren uppdaterar systemet VIVA efter att de nya taxorna. Förändringar görs en gång om året.

En gång om året skickar avgiftshandläggare ut blanketter till samtliga med biståndsbeslut om inkomstförfrågan för beräkning av avgift. Kommer inte svar in så påminns de om att skicka in uppgifterna annars sätts maxtaxa. I vissa fall reagerar den enskilde först när de blir debiterade maxtaxa och skickar då in blanketten.

Vid felaktiga avgifter skall för högt uttag återbetalas om felet beror på kommunens handläggning. Om för låg avgift debiterats sker ingen retroaktiv debitering. Beror felaktigheterna på att inlämnade uppgifter ej varit rätt eller att de varit ofullständiga och detta har resulterat i för hög avgift sker rättelse maximalt tre månader tillbaka. Om avgiften, av samma skäl, blivit för låg sker retroaktiv debitering med tre månader.

Avgiftshandläggare registerar varje månad de matportioner, dagrehab samt tvättomkostnad som den enskilde har haft under månaden. Kontroll görs även om någon varit borta periodvis och inte ska faktureras allt de vanligtvis faktureras eller om någon avlidit. När allt är inregisterat så körs rapportering i VIVA därefter skapas debiteringsunderlag och fakturor som blir till fil som sedan importerar i kundreskontran i ekonomisystemet. När debiteringsunderlag skapas i VIVA framgår slutsumma samt antal fakturor, denna summa stämmer avgiftshandläggaren av mot summa av den kundfaktura körning som görs i ekonomisystemet. När allt är bokfört och klart skickas en fil till fakturautställare. Avgiftshandläggaren på socialförvaltningen gör hela kedjan själv. I VIVA går det att se historik, de debiteringar som har gjorts de senaste åren. Det går alltså att gå tillbaka och se hur mycket som är debiterat varje månad och antal fakturor.

Ett problem som uppstått i VIVA och som upptäcks genom att enskilda hört av sig var att matkostnader vid ett tillfälle inte kom med på fakturorna. Det visade sig att om avgiftshandläggaren i faktureringsprocessen lägger till tillexempel matkostnader för föregående månad i rapporteringsmodulen innan faktureringsfil skapas kan detta försvinna. I andra rapporteringsmoduler i systemet går det inte att ha två månader öppna samtidigt så de har i sin modul gått in ändra månad till nästkommande och därigenom har det som avgiftshandläggaren lagt in för fakturering månaden innan helt försvunnit. Efter att detta upptäcktes så fick de ändra i rutinen så att först när avgiftshandläggaren gjort klart hela faktureringen för en månad skickar hon ut ett mail till andra användare och talar om att nu kan ni gå in och ändra månad.

Kontakt har tagits med systemleverantör som inte har varit medveten om att det kan uppstå.

3.3.1. Iakttagelser och bedömning

Vi bedömer att kundfaktureringsprocessen gällande äldreomsorgsavgifter fungerar i huvudsak ändamålsenligt. Det finns väl inarbetade rutiner hos avgiftshandläggare. Det finns dokumenterade rutinbeskrivningar från systemleverantören och en översiktlig rutinbeskrivning för debitering och rapportering i VIVA. Vi saknar dock en dokumenterad rutinbeskrivning över hela processen. Det är sårbart att endast en person kan och gör hela kedjan. Det är därför viktigt att dokumentera ned hela processen för att säkerställa kompetensen vid eventuell frånvaro.

Vi ser det positivt att det finns tydliga tillämpningsrutiner för regler och avgifter inom äldre- och handikappomsorgen.

Vi bedömer att den interna kontrollen kring avstämning av kundfakturering av äldreomsorgsavgifter inte fullt är tillräcklig. Det baserar vi på att trots att det finns kontroller så är det samma person som utför hela kedjan i kundfaktureringsprocessen efter det att biståndsbeslut tagits till att fakturafil skickas.

Vi ser det positivt att systemet VIVA sparar varje debitering som görs så att det går att gå tillbaka och se historik.

Vi ser dock allvarligt på den brist som upptäckts i systemet VIVA då det visar sig att genom att öppna en månad i en modul raderar det som är inlagt föregående månad i en annan modul innan fakturering görs. Vi rekommenderar starkt att kontakta systemleverantör och undersöka om det inte finns möjlighet till spärr i systemet att öppna ny månad i en modul innan föregående månad är helt klar om det raderar inlagt information. Det medför idag extra arbete för avgiftshandläggare och utgör fortfarande en risk. Detta kan medföra att intäkter går förlorade för kommunen.

Stickprov visar att samtliga beslut faktureras enligt giltig taxa. Alla utförda tjänster faktureras. Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor. Fakturering sker månatligen och därvid vid rätt tidpunkt.

3.4. Hyresdebitering

Fakturering av hyror hanteras av hyreshandläggare inom fastighetsavdelningen. Varje månad skickas ca 270 fakturor avseende hyror i den stora fakturakörningen sedan förekommer ca 5 stycken ströfakturor vid andra tillfällen. Det händer t ex att nytt kontrakt skrivs med inflyttning direkt eller deposition av nycklar.

Administrationen av hyrorna sker i ett system som heter REAL som är ett webbaserat system. Förutom hyreshandläggaren är det 5 st som har behörighet i REAL men det är bara en som jobbar aktivt i systemet. Det finns en kortfattad dokumenterad rutinbeskrivning gällande uthyrning och kontrakt och avisering som hyreshandläggare har upprättat med hjälp av ekonom. Förutom den så finns stöd att få via systemet med beskrivningar och filmer hur man ska gå tillväga samt supporten man kan ringa.

Underlag till varje kundfaktura är hyresavtal som skrivs under av hyresgästen. Varje fastighet och lägenhet har ett objektsnummer i REAL där information om hyresgäst läggs in. Utifrån det som ligger registrerat så skapas fakturor varje månad. Utöver de löpande fakturorna kan det tillkomma extra fakturor gällande till exempel skada som hyresgästen ska betala eller sanering efter rökare i lägenheter. Några lägenheter har vattenmätare som reglerar del av kostnaden, dvs om de förbrukar mindre vatten så får de avdrag på fakturan och om de förbrukar mer så får de betala extra. Det är för att hyresgästen ska bli mer miljömedveten och inte förbruka så mycket vatten.

Kommunstyrelsen beslutade i höstas om att ungdomsrabatt upp till 24 års ålder ska ges på alla lägenheter med 15 procent.

Varje månad tar hyreshandläggaren ut en preliminär debiteringslista ur systemet och går igenom den och dubbelkollar allt som avviker från det normala tex avdragen samt gör en rimlighetsbedömning gällande slutsumman. Sedan skapas en fil som landar i ekonomisystemet och där tar ekonomiavdelningen vid. Det preliminära debiteringsunderlaget sparas i en pärm i pappersform och raderas ur systemet. I REAL finns ingen historik när det gäller de fakturakörningar som görs.

3.4.1. Iakttagelser och bedömning

Vår bedömning är att kundfaktureringsprocessen gällande hyresdebitering fungerar delvis ändamålsenligt. Det finns inarbetade rutiner hos handläggare gällande löpande hyresdebitering. Vi saknar dock en dokumenterad rutinbeskrivning över hela processen inkl arbetet runtomkring själva systemet REAL med t ex rabatter och hyreshöjningar mm.

Vår bedömning är att den interna kontrollen kring avstämning av kundfakturering av hyresdebitering inte är tillräcklig. Det baserar vi på att trots att vissa kontroller finns så görs ingen avstämning mellan försystem och ekonomisystem. Det är även samma person utför stora delar av kedjan i försystemet utan att så många andra har insyn, det i sig utgör en risk. Det är en brist att systemet REAL inte sparar det som debiteras och man saknar däri historiken i försystemet.

Stickprov visar att avtal finns till samtliga utförda tjänster i försystemet. Dock är belopp svårt att verifiera då det har skett ett antal hyreshöjningar genom året och det saknas historik i systemet på hyreshöjningar för olika år.

Fakturorna överensstämmer med underlagen. Fakturering sker en gång i månaden i förskott enligt avtal.

2015-04-23



Anna Gröndahl

Projektledare/Uppdragsledare