

Vetlanda kommun

Granskning av intäktsredovisningen



Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1 Bakgrund	3
1.2 Syfte och avgränsning.....	3
1.3 Revisionsfrågor	3
1.4 Revisionskriterier	3
1.5 Metod och genomförande	3
2. Externa intäkter	4
2.1 Övergripande organisation och ansvar.....	4
2.2 Fakturering via försystem och filöverföring	5
3. Barn- och utbildningsnämnden	5
3.1 Väsentliga intäktskällor	5
3.2 Övergripande beskrivning av verksamhet och rutiner.....	5
3.3 Fakturering och kontroller	6
3.4 Uppsägning av plats	7
3.5 Stickprov	7
4. Vård- och omsorgsnämnden	7
4.1 Väsentliga intäktskällor	7
4.2 Övergripande beskrivning av verksamhet och rutiner.....	7
4.3 Fakturering och kontroller	8
4.4 Stickprov	8
5. Inbetalningar och kravrutiner	9
6. Bedömning och svar på revisionsfrågorna	10
6.1 Svar på revisionsfrågorna	10
6.2 Sammanfattande bedömning och utvecklingsmöjligheter.....	11

Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Vetlanda kommun har EY genomfört en granskning av intäktsredovisningen. Utifrån granskning av befintliga debiteringsrutiner, intervjuer med berörda personer och stickprovskontroller av ett antal ärenden genom hela verifieringskedjan, så har en bedömning av den övergripande interna kontrollen gjorts.

Vi har i vår granskning inte noterat några felaktiga faktureringar. Dock görs bedömningen att den interna kontrollen kan stärkas och utvecklas på en rad områden. Den interna kontrollen bör i högre utsträckning utgå från fastställda och dokumenterade rutiner och kontroller som är väl förankrade i organisationen. För att stärka den interna kontrollen och säkerställa en fullständig och korrekt fakturering och minska risken för intäktsförluster ges följande rekommendationer:

Övergripande:

- Vår rekommendation är att det tas fram en rutinbeskrivning som beskriver samtliga moment i intäkts- och fakturaprocessen, både vad gäller barnomsorg och hemtjänst. En rutinbeskrivning visar på ett tydligt och överskådligt sätt vad processen består av för delar och det ger goda förutsättningar för att skapa ett likformigt och enhetligt arbetssätt.
- Det bör säkerställas att fastställda rutiner är väl kända och efterlevs av berörda personer.
- Utifrån en fastställd rutinbeskrivning bör det identifieras vilka kontroller som bör utföras för att säkerställa en fullständig och korrekt fakturering. Detta innebär att kontrollmoment bör utföras både i verksamheten, på berörd förvaltning och på ekonomikontoret.
- För att i efterhand kunna verifiera att fastställda kontroller utförts bör datering och signering ske av den person som utfört kontrollerna.
- Ändring av grunddata i förssystem som ligger till grund för faktureringen bör dokumenteras.
- Det bör fastställas rutiner för hantering av jävssituationer vid fakturering inom kommunen.

Specifikt för barn- och utbildningsförvaltningen:

- En utvärdering av nyckelpersonsberoende bör ske på barn- och utbildningsförvaltningen, där det i dagsläget enbart finns en barnomsorgsassistent som hanterar faktureringen av barnomsorgsfakturorna.
- Möjligheten till en mer systematiserad kontroll av inkomstuppgifterna kan med fördel diskuteras och undersökas.
- Stickprovskontroller, av att registrerade scheman är korrekta, kan exempelvis ske genom att listor skickas ut till förskolor, fritidshem m.m. så att personalen får kontrollera dessa uppgifter mot de verkliga tider då barnen varit på plats.

Specifikt för vård- och omsorgsförvaltningen:

- Det bör fastställas rutiner för hur och när de olika hemtjänstområdena ska komma in med uppgifter gällande utförd hemtjänst. Det är viktigt att det säkerställs att faktureringen utgår från ett korrekt underlag.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Kommunen bedriver/ansvarar för ett antal olika verksamheter som är avgiftsfinansierade och det är väsentligt att det finns fastställda rutiner och kontroller för att säkerställa att redovisningen blir riktig och fullständig.

1.2 Syfte och avgränsning

Syftet med granskningen är att granska och bedöma den interna kontrollen avseende intäktskällorna för hemtjänst och barnomsorg. Avgränsning har skett till externa debiteringsrutiner, dvs. granskningen täcker inte kommunens interna intäkter. Granskningen har avgränsats till att omfatta barn- och utbildningsnämnden och vård- och omsorgsnämnden.

1.3 Revisionsfrågor

Granskningen har inriktats på följande revisionsfrågor:

- Identifiera de väsentligaste intäktskällorna inom vård- och omsorgsnämnden och barn- och utbildningsnämnden.
- Vilka fastställda debiteringsrutiner finns gällande intäkter avseende hemtjänst och barnomsorg?
- Hur säkerställer kommunen att:
 - allt faktureras?
 - allt betalas/regleras?
- Är fastställda kontroller effektiva och ändamålsenliga?
- Finns det fastställda kravrutiner och hur effektiva är dessa?
- Hur ser kopplingen till olika försystem ut och hur säkerställs att förändring av rådata/grunddata är korrekt?

1.4 Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna kan hämtas från lagar och förarbeten eller interna regelverk, policyer och fullmäktigebeslut. Kriterier kan också ha sin grund i jämförbar praxis eller erkänd teoribildning.

I denna granskning utgörs de huvudsakliga revisionskriterierna av:

- Kommunallagen
- Lag om kommunal redovisning
- Kommunens riktlinjer gällande fakturering och kravrutiner

1.5 Metod och genomförande

Granskningen har utförts genom intervjuer och dokumentstudier. Stickprov har skett för ett antal aktuella avgiftstyper på berörda nämnder/förvaltningar för att följa ett urval av transaktioner i hela verifieringskedjan.

2. Externa intäkter

Vetlanda kommun redovisar totalt omkring 310 mnkr i externa intäkter per år. Nedanstående tabell visar hur dessa intäkter är fördelade för räkenskapsåret 2013. Nedanstående tabell är från årsredovisningen för 2013, då årsredovisningen från 2014 inte var fastställd vid granskningstillfället. Vår bedömning är att det inte är några väsentliga skillnader i omfattning mellan åren avseende de intäktskällor som är aktuella i denna granskning.

Verksamhetens intäkter:	mnkr
Hyror och arrenden	36
Äldreomsorgsavgift exkl. hyror	24
Barnomsorgsavgift	15
Driftbidrag från staten	44
Förs. av verksamhet till annan kommun	21
Ers. från Försäkringskassan för personlig assistent	50
Återbetalning FORA/AFA	25
Reavinster	10
Övrigt	85
Totalt:	310

2.1 Övergripande organisation och ansvar

Kommunens externa intäkter kommer bl.a. från avgifter för barnomsorg, äldreomsorg, hyror, arrenden m.m. Ansvaret för kommunens fakturahantering är uppdelad mellan berörda förvaltningar och ekonomikontoret på Kommunledningsförvaltningen.

Förvaltningarna ansvarar för själva faktureringen, vilket bl.a. innebär att säkerställa att kunduppgifterna (namn, organisations/personnummer, adress m.m.) är korrekta. De ansvarar även för att uppgifterna som ligger till grund för faktureringen (debiteringsunderlaget) är riktiga liksom att rätt taxa, avgift m.m. tillämpas. Om en faktura av någon anledning behöver makuleras, krediteras eller göras om så görs det av ekonomikontoret. Förvaltningarna tar fram ett underlag till makuleringen/krediteringen, där det framgår vem det gäller, aktuellt kundnummer och personnummer. Ansvarig person på förvaltningen skriver under detta underlag. En kopia av ursprungsfakturan och kreditfakturan sparas på ekonomikontoret.

2.2 Fakturering via försystem och filöverföring

Fakturering sker antingen via olika försystem eller direkt i kommunens ekonomisystem (Agresso). Sker faktureringen via ett försystem är det förvaltningens ansvar att skicka filer till ekonomikontoret som läser in filen i ekonomisystemet.

När förvaltningarna är klara med sina underlag så skapar de två filer som de skickar till ekonomikontoret. Filerna lägger sig i en mapp som heter dataimport. En fil heter CS fil och den består av kundinformation, dvs. namn, adress, personnummer m.m. Den andra filen kallas LG fil och det är själva orderfilen och den innehåller information om vad respektive kund ska faktureras för belopp och vad det avser (barnomsorg, hemtjänst m.m.). Inläsningen i Agresso görs i två steg, CS filen läses in först och därefter LG filen. När inläsningen är klar skapas ett ordernummer som lägger sig under en speciell flik i Agresso som heter "Ej fakturerade orderrader". Avstämning sker att totalsumman stämmer överens med summan från de olika försystemen. En rapport som heter SO13 skapas i Agresso som är själva faktureringen, därefter skapas med automatik en rapport som heter GL07 och då skapas reskontraposter i kundreskontran.

De stora faktureringarna (som avser exempelvis barnomsorg och hemtjänst) görs av IDATA som sköter kuverttering och utskick. Mindre omfattande faktureringar hanteras av ekonomikontoret och fakturorna skickas direkt från kommunen.

Alla fakturor som kommunen skickar iväg har förfalldatum den sista i innevarande månad. De fakturor som av någon anledning inte går med i de stora utskicken utan skickas manuellt har alltid en förfallotid på 30 dagar efter utskriftsdatum. Anpassning görs i möjligaste mån, så att förfalldatumet blir i slutet av månaden.

3. Barn- och utbildningsnämnden

3.1 Väsentliga intäktskällor

Barn- och utbildningsnämnden redovisar externa intäkter motsvarande ca 78,5 mnkr för räkenskapsåret 2014. Ungefär 15 mnkr av dessa intäkter utgörs av avgifter för barnomsorg. Det innebär att det faktureras ut ca 1,2 - 1,3 mnkr varje månad. Faktureringen avser avgifter för förskola, familjedaghem, fritidshem och även de privata aktörer som kommunen fakturerar. Ca 62 % av intäkterna avser förskola och ca 34 % avser fritidshem.

3.2 Övergripande beskrivning av verksamhet och rutiner

På barn- och utbildningsförvaltningen finns det en barnomsorgsassistent som ansvarar för fakturering av avgifter gällande förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet. Det produceras ca 14 000 fakturor varje år (ca 1 160 fakturor per månad) avseende denna verksamhet. Det finns ingen person utsedd på förvaltningen som är back-up för dessa arbetsuppgifter.

Det finns inga fastställda dokumenterade rutiner avseende hantering och fakturering av barnomsorgsavgifter. Vid fakturering används ett försystem som heter Extens och för detta system finns en användarhandbok. All grunddata som finns i Extens, och som ligger till grund för beräkning av fakturan, registreras och justeras av systemleverantören. Barnomsorgsassistenten hanterar enligt uppgift aldrig grunddata och förvaltningen har inte tillgång till någon testmiljö.

3.3 Fakturering och kontroller

En anmälan om barnomsorg ska göras tidigast 6 månader innan man önskar skola in sitt barn. En placering erbjuds och om denna accepteras av vårdnadshavarna görs en registrering av barnet i Dexter (skolportal, webbtjänst för Vetlanda kommuns skolor). Inkomstuppgifter och schema ska registreras av vårdnadshavarna. Det uppges att man arbetar för att samtliga barn ska ha korrekta och fullständiga uppgifter inregistrerade och då Vetlanda kommun är en relativt liten kommun så har man kontroll på fakturamottagarna och god kontakt med respektive förskola och fritidshem. Det är resp. förskolenhet som godkänner inlagt schema för barnet.

För att en faktura ska genereras i systemet krävs att barnet är registrerat (görs vid acceptans av erbjuden placering) och att det finns registrerade uppgifter om schema och inkomst. Fakturering sker en gång i månaden runt den 20:e, dock inte enligt något fastställt tidsschema. Innan slutlig fakturering sker görs preliminära körningar, vilket sker mellan 1-15:e i varje månad. Utifrån dessa preliminära körningar erhålls fellistor/fellogg-listor och dessa går igenom av barnomsorgsassistenten. Utifrån fellistorna (som enbart finns på skärmen) görs ändringar i systemet. Fellistorna skrivs inte ut och det dokumenteras inte vilka ändringar som sker. Det sker en kontroll av att en inkomstuppgift finns registrerad, och om denna uppgift saknas ska maxtaxa utgå. Samtliga nyregistrerade inkomstuppgifter godkänns av barnomsorgsassistenten. Kontroll görs även att rätt taxekategori är inregistrerad och om det är flera faktura-/räkningsmottagare. Det är taxekategorin som ligger till grund för beräkningen av barnomsorgsfakturan och i Vetlanda kommun finns det elva olika taxekategorier. Som följer av skollagen så erbjuds allmän förskola till barn mellan 3-5 år. Omfattningen är 15 timmar/vecka och den följer skolans läsårstider och den är avgiftsfri hela året. Det görs regelbundna kontroller av de barn som har denna taxekategori inregistrerad så att inte det läggs in ett schema som överstiger 15 timmar utan att taxekategorin ändras.

Det finns inga formaliserade kontroller som innebär att förskolan ska meddela om antalet timmar regelbundet överstiger inlagt schema. Enligt uppgift finns det planer på att införa kontroll av inregistrerad inkomstuppgift mot Skatteverket. En sådan kontroll skulle kräva fler resurser.

När barn- och utbildningsförvaltningen har genomfört sina kontroller och bedömer att faktureringsunderlaget är korrekt så skickas ett mail med totalsumman till ansvarig person på ekonomikontoret. Två filer från Extens, en CS-fil som innehåller kunduppgifter med namn och adress och en LG-fil som är en orderfil med fakturasumman för varje kund, förs över/integreras till kommunens ekonomisystem Agresso där sedan reskontraposterna skapas. En debiteringsfil med samtliga fakturaposter stäms av på totalnivå mot listan från Extens. Denna avstämning görs av ekonomikontoret, se avsnitt 2.1. Det finns dock inga dokumenterande kontroller eller godkännande av den slutliga listan innan filen skickas iväg för fakturering av företaget IDATA. Det sker dock en kommunikation mellan ekonomikontoret och barn- och utbildningsförvaltningen när filen gått iväg.

Vi noterar i vår granskning att det är möjligt för ansvarig personal på barn- och utbildningsförvaltningen att genomföra registreringar/ändringar på sitt eget personnummer. Berörd person har i dagsläget ingen barnomsorgsplats. Det finns heller inga formaliserade rutiner för hantering av eventuella jävssituationer.

Manuell fakturering kan förekomma vid ex. skyddad identitet och när en vårdnadshavare exempelvis köper fritidsplats per timme vid något enstaka tillfälle. De barn eller vårdnadshavare som har skyddad identitet faktureras externt via förmedlingsuppdrag och inga registreringar görs i kommunens system.

3.4 Uppsägning av plats

När en räkningsmottagare inte betalt fakturan trots påminnelse (en påminnelse går ut 14 dagar efter förfallodatum) varslas familjen om uppsägning. Förskolechefen informeras och det går ut ett brev till vårdnadshavaren om att en uppsägning av barnomsorgsplatsen är aktuell. Förskolechefen pratar med berörd vårdnadshavare och enligt uppgift kommer de i majoriteten av fallen överens om en avbetalningsplan. I överenskommelsen om en avbetalningsplan ingår alltid att löpande fakturor ska betalas i tid. I samtliga fall har man en tät dialog med förskolechefen som är insatt i alla familjesituationer. Om fordran går till Inkasso så har kunden också möjlighet att komma överens om en avbetalningsplan med inkassoföretaget. Enligt uppgift har barn- och utbildningsförvaltningen inte haft några fakturor de senaste tre månaderna som gått till inkasso och det är mycket sällan uppsägning av en plats i barnomsorgen behöver verkställas. Den barnomsorgsassistent som vi träffat i denna granskningen har arbetat i fyra år, och under dessa år har endast en uppsägning verkställts. Dokumentationen kring uppsägningar sparas i särskild pärm i tio år.

3.5 Stickprov

Ett urval av 10 ärenden avseende intäkter gällande barnomsorg har granskats från början till slut, dvs. från de inregistrerade uppgifter som ligger till grund för fakturan till kontroll av att inbetalning skett av fakturans belopp. Inga väsentliga avvikelser har noterats i denna del av granskningen.

4. Vård- och omsorgsnämnden

4.1 Väsentliga intäktskällor

Vård- och omsorgsnämnden redovisar 80 mnkr i externa intäkter för 2014. Den största delen av denna post kommer från erhållna ersättningar från Försäkringskassan avseende personliga assistenter (44 mnkr). Intäkter för bostads- och lokalhyror (ca 18,5 mnkr) och intäkter för hemtjänst (ca 3,9 mnkr).

4.2 Övergripande beskrivning av verksamhet och rutiner

I denna granskning har avgränsning skett till rutinerna gällande fakturering av hemtjänst. Enligt uppgift skickas ca 1 100 fakturor per månad och det är 3 administratörer på vård- och omsorgsförvaltningen som ansvarar för faktureringen av hemtjänst. De har ansvar för ett antal hemtjänstområden var och de ansvarar även för faktureringen för särskilda boenden, korttidsplatser m.m. Då det är flera personer som har denna arbetsuppgift finns det back-up vid sjukdom, semester m.m. Det finns även möjlighet att diskutera ev. svåra frågeställningar med sina kollegor.

Det finns tillämpningsanvisningar (senast reviderade 2005-01-01) för avgiftstaxa inom äldre- och handikappomsorgen. Anvisningarna innehåller bl.a. riktlinjer avseende;

- Avgiftsunderlag
- Förbehållsbelopp (skall täcka den enskildes normala levnadskostnader)
- Pris för måltider
- Beräkning av avgiftsutrymme
- Debiteringsrutiner
- Exempel m.m.

Enligt uppgift är denna tillämpningsanvisning inte uppdaterad vad gäller aktuella priser och taxor.

4.3 Fakturering och kontroller

Ett biståndsbeslut gällande hemtjänst krävs för att registrering ska kunna ske i avgiftssystemet ProCapita. Om det sker förändringar i beslutet så ska biståndshandläggaren meddela detta till faktureringsansvarig administratör på vård- och omsorgsförvaltningen. Avisering sker från ProCapita varje vecka gällande uppgifter kring brukare som avlidit, flyttat osv. Det kan ske förändringar i hemtjänstinsatsen under månaden då exempelvis en brukare är inlagd på sjukhus eller liknande. I dessa fall måste resp. hemtjänstområde meddela förändringarna till administratörerna. Enligt uppgift fungerar detta inte alltid på ett tillfredsställande sätt och det finns i dagsläget inga uppdaterade riktlinjer för hur detta ska fungera. Enligt uppgift måste förändringar meddelas innan den 4:e varje månad för att faktureringen ska bli korrekt. Det förekommer att brukare hör av sig gällande att fakturan är felaktig.

Det görs vissa rimlighetskontroller varje månad innan den slutliga faktureringen sker. Kontrollerna görs företrädesvis på skärmen och inga underlag sparas där det framgår vilka kontroller som genomförts och vem som utfört dem. Enligt uppgift omfattar kontrollerna bl.a. rimlighetskontroller av totalt belopp, brukare som saknar inkomstuppgifter, rörliga delar (som ex. matdistribution) och rätt avgiftsslag/konto. Det finns inga fastställda riktlinjer avseende vilka kontroller som ska utföras för att säkerställa en korrekt hantering men enligt uppgift utför de tre administratörerna samma kontroller. Om det görs några justeringar utifrån genomförda kontroller så skrivs det ut underlag som sparas.

Det finns ingen fastställd betalningsplan gällande fakturering av hemtjänstinsatser. Nuvarande arbetssätt innebär att de slutliga körningarna görs mellan 13-15:e varje månad och enligt uppgift ska fakturorna vara hos brukarna runt den 17-18:e varje månad. Manuella fakturor förekommer i begränsad omfattning.

När administratörerna är klara med faktureringsunderlaget så lämnar de uppgift per telefon eller per mail om antalet fakturor och totalsumma till ekonomikontoret. De får sedan ett mail tillbaka från ekonomikontoret när faktureringen är inläst.

Det finns inga dokumenterade riktlinjer för hantering av ev. jäv i samband med fakturering. Enligt uppgift anges att man säger till om en jävssituation uppstår.

Vid förändring av grunddata så anmäls detta till systemleverantören av ProCapita som utför förändringen. Det finns även två systemansvariga administratörer på vård- och omsorgsförvaltningen. De kan utföra vissa ändringar, exempelvis av hyresbelopp. Enligt uppgift sker kontroll av att aktuella ändringar genomförts, detta dokumenteras dock inte.

4.4 Stickprov

Ett urval av 10 ärenden avseende intäkter gällande hemtjänst har granskats från början till slut, dvs. de uppgifter som framgår av avgiftsbeslutet har stämts av mot de inregistrerade uppgifterna i Procapita. Dessa uppgifter har även stämts av mot fakturerat belopp och därefter har kontroll av inbetalning skett. Inga väsentliga avvikelser har noterats i denna del av granskningen.

5. Inbetalningar och kravrutiner

Det finns ingen fastställd krav- och kreditpolicy i Vetlanda kommun. Ansvaret för kontroll av inbetalningar och kravhanteringen ligger på ekonomikontoret. Ca 14 dagar efter förfalldatumet skickas en påminnelse ut. Denna påminnelse innehåller ingen påminnelseavgift. Om betalningen fortfarande inte kommit in efter ytterligare 14 dagar skickas fordran till inkassoföretaget (kommunen anlitar Visma Collectors) via filöverföring från Agresso. Om betalning ändå uteblir så går fordran vidare till långtidsbevakning eller till Kronofogden för utmätning.

Vetlanda kommun har möjlighet att lägga upp en betalningsplan om ekonomikontoret gör bedömningen att det finns förutsättningar hos berörd person att avbetalningsplanen kommer kunna följas. Om betalningsplanen är längre än tre månader så krävs ett godkännande av ekonomichefen. Om fordran gått vidare till inkassoföretaget så får kunden kontakta dem istället och diskutera möjligheten till upprättande av en avbetalningsplan.

I samband med att fordran går till inkassoföretaget skickar barn- och utbildningsförvaltningen ut ett brev om att barnomsorgsplatsen kan dras in om inte betalning sker (se avsnitt 3.4).

Avskrivning av kundfordringar sker löpande under året och det görs utifrån en individuell bedömning av ekonomichefen och berörd förvaltning.

Per den 31 december 2014 fanns det förfallna fordringar motsvarande 133 tkr avseende barnomsorgsfakturor och motsvarande belopp för vård och omsorg är 269 tkr. I bokslutet för 2014 klassificerades 33 tkr som osäkra fordringar gällande barnomsorg och 109 tkr som avser vård- och omsorg. Hemtjänsten ingår i de belopp som avser vård- och omsorg, men det går inte att urskilja hur stort beloppet är.

6. Bedömning och svar på revisionsfrågorna

I detta avsnitt ges övergripande och kortfattade svar på aktuella revisionsfrågor och vi gör en samlad bedömning samt ger rekommendationer till fortsatt utvecklingsarbete.

6.1 Svar på revisionsfrågorna

- *Identifiera de väsentligaste intäktskällorna inom vård- och omsorgsnämnden och barn- och utbildningsnämnden.*

Inom barn- och utbildningsnämnden är intäkter avseende barnomsorg (förskola, fritidshem, familjedaghem m.m.) en väsentlig intäktskälla. Totalt faktureras ca 15 mnkr per år. Andra viktiga intäktskällor för nämnden är olika ersättningar avseende flyktingar och statsbidrag från Skolverket.

När det gäller vård- och omsorgsnämnden kommer de väsentligaste intäktskällorna bl.a. från ersättning för personliga assistenter, bostads- och lokalhyror och hemtjänst.

- *Vilka fastställda debiteringsrutiner finns gällande intäkter avseende hemtjänst och barnomsorg?*

På barn- och utbildningsförvaltningen finns det en barnomsorgsassistent som ansvarar för fakturering av avgifter gällande förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet. Det finns ingen person utsedd på förvaltningen som är back-up för dessa arbetsuppgifter.

Det finns inga fastställda dokumenterade rutiner avseende hantering och fakturering av barnomsorgsavgifter.

Det är 3 administratörer på vård- och omsorgsförvaltningen som ansvarar för faktureringen av hemtjänst. De har ansvar för ett antal hemtjänstområden var och de ansvarar även för faktureringen för särskilda boenden, korttidsplatser m.m. Då det är flera personer som har denna arbetsuppgift finns det back-up vid sjukdom, semester m.m. Det ger även möjlighet till att diskutera ev. svåra frågeställningar med sina kollegor.

Det finns tillämpningsanvisningar (senast reviderade 2005-01-01) för avgiftstaxa inom äldre- och handikappomsorgen. Enligt uppgift är denna tillämpningsanvisning inte uppdaterad vad gäller aktuella priser och taxor.

- *Hur säkerställer kommunen att allt faktureras och allt betalas/regleras?*

Det finns inga fastställda kontroller på berörda förvaltningar som säkerställer en fullständig fakturering. Det sker dock enligt uppgift en rimlighetsbedömning av totalbelopp och antal fakturor per månad. Det finns ingen dokumentation av dessa kontroller.

Kontroll av inbetalningarna sker på ekonomikontoret.

- *Är fastställda kontroller effektiva och ändamålsenliga?*

Det finns inga skriftliga och fastställda kontroller för att säkerställa en korrekt och fullständig fakturering. Enligt uppgift utförs kontroller, men dessa sker till viss del på skärmen och det går inte i efterhand att se vilka kontroller som utförts eller vem som utfört dem.

Systemleverantören av Extens (försystem) kan se ändringshistoriken, dvs. se vem inom barn- och utbildningsförvaltningen som gjort den sista ändringen.

- *Finns det fastställda kravrutiner och hur effektiva är dessa?*

Det finns ingen fastställd krav- och kreditpolicy i Vetlanda kommun. Ansvar för kravhanteringen ligger på ekonomikontoret. Ca 14 dagar efter förfallodatumet skickas en påminnelse ut. Denna påminnelse innehåller ingen påminnelseavgift. Om betalningen fortfarande inte kommit in efter ytterligare 14 dagar skickas fordran till inkassoföretaget (kommunen anlitar Visma Collectors) via filöverföring från Agresso. Om betalning ändå uteblir så går fordran vidare till långtidsbevakning eller till Kronofogden för utmätning.

- *Hur ser kopplingen till olika försystem ut och hur säkerställs att förändring av rådata/grunddata är korrekt?*

Fakturering av hemtjänst görs via försystemet ProCapita och fakturering av barnomsorg sker via Extens.

All grunddata som finns i Extens, och som ligger till grund för beräkning av fakturan, registreras och justeras av systemleverantören. Barnomsorgsassistenten hanterar enligt uppgift aldrig grunddata och förvaltningen har inte tillgång till någon testmiljö. Förändringar av grunddata både beställs och bekräftas via mail. Det sker inga dokumenterade kontroller av att förändring av grunddata blivit korrekt.

Vid förändring av grunddata i ProCapita så anmäls detta till systemleverantören som utför förändringen. Enligt uppgift sker kontroll av att ändringen genomförts, detta dokumenteras dock inte.

6.2 Sammanfattande bedömning och utvecklingsmöjligheter

Vi har i vår granskning inte noterat några felaktiga faktureringar, dock görs bedömningen att den interna kontrollen kan stärkas och utvecklas på en rad områden. Den interna kontrollen bör i högre utsträckning utgå från fastställda och dokumenterade rutiner och kontroller som är väl förankrade i organisationen. För att säkerställa en korrekt fakturering av såväl barnomsorg som hemtjänst krävs det att verksamheterna (d.v.s. förskolor, fritidshem och hemtjänstområden) rapporterar in eventuella avvikelser. Det är viktigt att även dessa verksamheter får en förståelse för att de är en del i intäkts- och faktureringsprocessen.

För att stärka den interna kontrollen och säkerställa en fullständig och korrekt fakturering och minska risken för intäktsförluster ges följande rekommendationer:

Övergripande:

- Vår rekommendation är att det tas fram en rutinbeskrivning som beskriver samtliga moment i intäkts- och fakturaprocessen, både vad gäller barnomsorg och hemtjänst. En rutinbeskrivning visar på ett tydligt och överskådligt sätt vad processen består av för delar och det ger goda förutsättningar för att skapa ett likformigt och enhetligt arbetssätt.
- Det bör säkerställas att fastställda rutiner är väl kända och efterlevs av berörda personer.
- Utifrån en fastställd rutinbeskrivning bör det identifieras vilka kontroller som bör utföras för att säkerställa en fullständig och korrekt fakturering. Detta innebär att kontrollmoment bör utföras både i verksamheten, på berörd förvaltning och på ekonomikontoret.
- För att i efterhand kunna verifiera att fastställda kontroller utförts bör datering och signering ske av den person som utfört kontrollerna.
- Ändring av grunddata i försystem som ligger till grund för faktureringen bör dokumenteras.
- Det bör fastställas rutiner för hantering av jävssituationer vid fakturering inom kommunen.

Specifikt för barn- och utbildningsförvaltningen:

- En utvärdering av nyckelpersonsberoende bör ske på barn- och utbildningsförvaltningen, där det i dagsläget enbart finns en barnomsorgsassistent som hanterar faktureringen av barnomsorgsfakturorna.
- Möjligheten till en mer systematiserad kontroll av inkomstuppgifterna kan med fördel diskuteras och undersökas.
- Stickprovskontroller, av att registrerade scheman är korrekta, kan exempelvis göras genom att listor skickas ut till förskolor, fritidshem m.m. så att personalen får kontrollera dessa uppgifter mot de verkliga tider då barnen varit på plats.

Specifikt för vård- och omsorgsförvaltningen:

- Det bör fastställas rutiner för hur och när de olika hemtjänstområdena ska komma in med uppgifter gällande utförd hemtjänst. Det är viktigt att det säkerställs att faktureringen utgår från ett korrekt underlag.

Vetlanda den 7 april 2015

Ulrika Strånge
Certifierad kommunal revisor

Helena Patrikson
Auktoriserad revisor, Certifierad kommunal revisor