

Delgivning av kommunstyrelsens beslut med  
anledning av revisorernas granskning av intern  
kontroll i intäktprocessen

10

2021KS689

Sammanträdesdatum  
2022-06-02

§ 231

Dnr 2021KS689

## Svar med anledning av revisorernas granskning av intern kontroll i intäktprocessen för kommunstyrelsen

### Beslut

Kommunstyrelsen noterar förvaltningens svar och godkänner de åtgärder som förvaltningen redovisat med anledning av revisorernas granskning.

Kommunstyrelsen delger kommunfullmäktige och kommunens revisorer beslutet.

### Sammanfattning av ärendet

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Härryda kommun har PWC genomfört en granskning av kommunens intäktprocess utifrån perspektivet ”tillräcklig intern kontroll”. Stickprovsgranskning har genomförts utan avvikelser med undantag av kravhanteringsprocessen. Revisorernas bedömning är att kommunstyrelsen och nämnderna inte har helt tillräcklig intern kontroll.

Tre rekommendationer ges till kommunstyrelsen och välfärdsnämnden.

- Revidera och aktualisera finanspolicyns riktlinjer gällande in och utbetalningar samt kravhantering samt säkerställ att de efterföljs.
- Upprätta tydliga dokumenterade rutiner för arbete med intäktprocessen.
- Förtydliga och dokumentera vilka kontroller som ska ske samt säkerställa att resultatet av dessa kontrollmoment dokumenteras på ett strukturerat sätt.

Följande åtgärder kommer vidtas av förvaltningen.

- Revidering och aktualisering av riktlinjer gällande in och utbetalningar samt kravhantering.
- Utveckling av dokumenterade rutiner för arbetet med intäktprocessen och kontrollmoment.

Det finns dokumenterade rutiner i form av flödesscheman och manualer för hur arbetet ska utföras. En rad kontroller utförs men dokumenteras och hanteras normalt enbart vid avvikelser. Den av revisorernas utförda stickprovsgranskning visar att korrekt avgift faktureras, att redovisning ger en rättvisande bild och att beslut om nedskrivning av kundfordringar beslutas på rätt nivå. Stickprov på påminnelsefakturer visar att de är utskickade senare än vad riktlinjerna anger.

Signatur justerande	Utdragsbestyrkande
---------------------	--------------------

Sammanträdesdatum  
2022-06-02

---

## Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse 4 maj 2022
- Revisionsrapport Granskning av intern kontroll i intäktsprocessen 25 oktober 2021

## Förslag till beslut på sammanträdet

Per Vorberg (M) föreslår att kommunstyrelsen, i enlighet med förvaltningens förslag, noterar förvaltningens svar och godkänner de åtgärder som förvaltningen redovisat med anledning av revisorernas granskning samt att kommunstyrelsen delger kommunfullmäktige och kommunens revisorer beslutet.

Peter Arvidsson (SD) föreslår att kommunstyrelsen återremitterar ärendet till förvaltningen för att frågan ska belysas djupare med fokus på avskrivningar och balanser på kundfordringar och hur obetalda skulder hanteras.

## Beslutsgång

Ordföranden redovisar att han kommer att ställa återremiss mot att avgöra ärendet idag. Om kommunstyrelsen återremitterar ärendet görs det enligt Peter Arvidssons förslag om återremiss. Om kommunstyrelsen beslutar att avgöra ärendet idag kommer ordföranden fråga om kommunstyrelsen bifaller Per Vorbergs förslag.

Kommunstyrelsen godkänner redovisad beslutsgång.

### *Återremiss och avgöra ärendet idag*

Ordföranden ställer förslagen mot varandra och finner att kommunstyrelsen beslutar att avgöra ärendet idag.

### *Per Vorbergs förslag*

Ordföranden frågar om kommunstyrelsen bifaller Per Vorbergs förslag och finner att så sker.

## Paragrafen är justerad

-----

Signatur justerande	Utdragsbestyrkande
---------------------	--------------------

Kommunstyrelsen

Datum  
2022-05-04

Diarienummer  
2021KS689 007

## **Svar med anledning av revisorernas granskning av intern kontroll i intäktprocessen för kommunstyrelsen**

### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen noterar förvaltningens svar och godkänner de åtgärder som förvaltningen redovisat med anledning av revisorernas granskning.

Kommunstyrelsen delger kommunfullmäktige och kommunens revisorer beslutet.

### **Sammanfattning av ärendet**

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Härryda kommun har PWC genomfört en granskning av kommunens intäktprocess utifrån perspektivet ”tillräcklig intern kontroll”. Stickprovsgranskning har genomförts utan avvikelser med undantag av kravhanteringsprocessen. Revisorernas bedömning är att kommunstyrelsen och nämnderna inte har helt tillräcklig intern kontroll.

Tre rekommendationer ges till kommunstyrelsen och välfärdsnämnden.

- Revidera och aktualisera finanspolicyns riktlinjer gällande in och utbetalningar samt kravhantering samt säkerställ att de efterföljs.
- Upprätta tydliga dokumenterade rutiner för arbete med intäktprocessen.
- Förtydliga och dokumentera vilka kontroller som ska ske samt säkerställa att resultatet av dessa kontrollmoment dokumenteras på ett strukturerat sätt.

Följande åtgärder kommer vidtas av förvaltningen.

- Revidering och aktualisering av riktlinjer gällande in och utbetalningar samt kravhantering.
- Utveckling av dokumenterade rutiner för arbetet med intäktprocessen och kontrollmoment.

Det finns dokumenterade rutiner i form av flödesscheman och manualer för hur arbetet ska utföras. En rad kontroller utförs men dokumenteras och hanteras normalt enbart vid avvikelser.

Den av revisorernas utförda stickprovsgranskning visar att korrekt avgift faktureras, att redovisning ger en rättvisande bild och att beslut om nedskrivning av kundfordringar beslutas på rätt nivå. Stickprov på påminnelsefakturer visar att de är utskickade senare än vad riktlinjerna anger.

### **Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse 4 maj 2022
- Revisionsrapport Granskning av intern kontroll i intäktprocessen 25 oktober 2021

Peter Lönn  
Kommundirektör

Bo Ekström  
Ekonomichef

Kommunstyrelsen  
Välfärdsnämnden

Datum  
2021-10-25

## Granskning av intern kontroll i intäktprocessen

Kommunens revisorer beslutade den 25 oktober 2021 att överlämna ovan rubricerad rapport till Kommunstyrelsen och Välfärdsnämnden.

Syftet med granskningen är bedöma om Kommunstyrelsen och nämnderna har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i kommunens intäktprocesser.

Den sammanfattande bedömningen är att Kommunstyrelsen och nämnderna inte har en helt tillräcklig intern kontroll i kommunens intäktprocesser. Vår stickprovskontroll har kunnat genomföras utan några avvikelser, med undantag för stickprovskontrollen avseende kravhanteringsrutinen.

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till Kommunstyrelsen och Välfärdsnämnden:

- Revidera och aktualisera finanspolicyns riktlinjer gällande in- och utbetalningar samt kravhantering samt säkerställ att de efterlevs.
- Upprätta tydliga dokumenterade rutiner för arbetet med kundfakturerings och kravhantering för samtliga intäktsströmmar i kundfaktureringsprocessens inledande steg inför och vid framtagandet av debiteringsunderlag.
- Förtydliga och dokumentera vilka kontroller som ska ske inom respektive intäktsström samt säkerställ att resultatet av dessa kontrollmoment dokumenteras på ett strukturerat sätt. Genom att dokumentera vilka kontroller som ska genomföras samt resultatet från dessa kan den interna kontrollen i intäktprocessen stärkas ytterligare.

Kommunens revisorer önskar svar på vilka åtgärder som kommer att vidtas med anledning av vad som framkommer i rapporten samt ovan nämnda rekommendationer.

I övrigt hänvisas till bifogad rapport.

JH  
UT

## KOMMUNENS REVISORER



Ingegerd Helén  
Ordförande



Marcus Tonell  
Vice ordförande

För kännedom till: Kommunfullmäktiges presidium, kommunstyrelsens presidium, välfärdsnämndens presidium, kommundirektör, ekonomichef, utvecklingschef och kanslichef.

# Granskning av intern kontroll i intäktprocessen

**Härryda kommun**

Oktober 2021

*Fredrik Birkeland*

*Anton Melén*

*Gustav Persson*







# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Härryda kommun genomfört en granskning av kommunens intäktsprocess utifrån perspektivet tillräcklig intern kontroll. Granskningens syfte var att bedöma om kommunstyrelsen och nämnderna har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i kommunens intäktsprocesser.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen och nämnderna inte har en helt tillräcklig intern kontroll i kommunens intäktsprocesser. Vår stickprovskontroll har kunnat genomföras utan några avvikelser, med undantag för stickprovskontrollen avseende kravhanteringsrutinen. Vi ser att det till viss del finns dokumenterade riktlinjer och rutiner, men att dessa inte i alla delar är fullständiga eller aktuella vad gäller kundfaktureringsprocessens inledande steg inför och vid framtagandet av debiteringsunderlag. Redovisningsenheten har dokumenterade flödesscheman samt rutindokument och manualer för den del av processen som de ansvarar för. Däremot är det svårt att få en tydlig överblick över alla rutindokument. Vidare noterar vi att det finns ett antal kontrollmoment i de olika intäktsgrupperna men att dessa i regel inte är dokumenterade samt att resultatet inte dokumenteras.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "*Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor*".

Revisionsfrågor	Bedömning
Finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för kundfakturering inklusive betalningsbevakning och kravhantering?	Delvis 
Finns en tillräcklig betalningsbevakning med avseende på påminnelser, dröjsmålsräntor, inkassokrav och fortsatt långtidsbevakning?	Delvis 
Finns fungerande nyckelkontroller med tillhörande kontrollaktiviteter i intäktsprocessen?	Delvis 
Tas beslut om nedskrivning av kundfordringar på rätt nivå?	Ja 

## Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till kommunstyrelsen och välfärdsnämnden:

- Revidera och aktualisera finanspolicyns riktlinjer gällande in- och utbetalningar samt kravhantering samt säkerställ att de efterlevs.

- Upprätta tydliga dokumenterade rutiner för arbetet med kundefakturerings och kravhantering för samtliga intäktströmmar i kundefaktureringsprocessens inledande steg inför och vid framtagandet av debiteringsunderlag.
- Förtydliga och dokumentera vilka kontroller som ska ske inom respektive intäktström samt säkerställ att resultatet av dessa kontrollmoment dokumenteras på ett strukturerat sätt. Genom att dokumentera vilka kontroller som ska genomföras samt resultatet från dessa kan den interna kontrollen i intäktprocessen stärkas ytterligare.

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Inledning</b>	<b>5</b>
Bakgrund	5
Syfte och revisionsfrågor	5
Revisionskriterier	5
Avgränsning	5
Metod	6
<b>Granskningsresultat</b>	<b>7</b>
Riktlinjer och rutiner för kundfakturering	7
Betalningsbevakning och kravhantering	10
Nyckelkontroller med tillhörande kontrollaktiviteter	11
Nedskrivning av kundfordringar	17
<b>Samlad bedömning</b>	<b>19</b>
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	19
Rekommendationer	21
<b>Bilaga 1 - Stickprovsresultat</b>	<b>22</b>
<b>Bilaga 2 - Granskad dokumentation</b>	<b>27</b>

# Inledning

## Bakgrund

Av kommunallagen framgår att styrelser och nämnder ska ha kontroll över sin verksamhet. Det innebär att styrelser och nämnder själva ansvarar för att ha ändamålsenlig styrning och säkra rutiner. Intern kontroll är ett ledningsverktyg med betydelse för tjänstemannaledning, kommunstyrelsen samt nämnderna. Kontrollsystem ska säkerställa att beslut fattas grundat på ett korrekt underlag. De ska också skydda mot medvetna eller omedvetna fel när det gäller hanteringen av kommunens tillgångar. Enligt kommunallagen 6 kap 6 § ska styrelse och nämnder se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

En av revisorernas uppgifter enligt kommunallagen 12 kap 1 § är att granska om räkenskaperna är rättvisande och om den interna kontrollen som görs inom nämnderna är tillräcklig.

Revisorerna har utifrån sin riskbedömning valt att genomföra en granskning av kommunens intäktsprocess utifrån perspektivet tillräcklig intern kontroll. Konsekvenserna av bristande rutiner och kontroller kan få både ekonomiska och förtroendemässiga följder.

## Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte var att bedöma om kommunstyrelsen och nämnderna har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i kommunens intäktsprocesser.

Följande revisionsfrågor har använts för att svara mot syftet:

- Finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för kundfakturerings inklusive betalningsbevakning och kravhantering?
- Finns en tillräcklig betalningsbevakning med avseende på påminnelser, dröjsmålsräntor, inkassokrav och fortsatt långtidsbevakning?
- Finns fungerande nyckelkontroller med tillhörande kontrollaktiviteter i intäktsprocessen?
- Tas beslut om nedskrivning av kundfordringar på rätt nivå?

## Revisionskriterier

- Kommunallagen (ffa 6 kap 6 § om internkontroll)
- Interna rutiner/riktlinjer, regler och anvisningar

## Avgränsning

Granskningen har avgränsats till att omfatta följande intäktskontogrupper:

- Taxor och avgifter (kontogrupp 31):
  - barnomsorgsavgifter
  - äldreomsorgsavgifter
- Hyror (kontogrupp 34) inom sektorn för socialtjänst

- Försäljning av verksamhet och konsulttjänster (kontogrupp 36) :
  - interkommunala ersättningar för gymnasieskolan

Taxor och avgifter för barnomsorg och äldreomsorg uppgick till ca 47,9 mnkr för helåret 2020, vilket utgör cirka 7,2 procent av verksamhetens totala intäkter (662 mnkr) hos Härryda kommun. Kommunens intäkter för hyror av bostadslägenheter uppgick till 36,3 mnkr och intäkterna för försäljning av verksamhet till kommuner, där interkommunala ersättningar för gymnasieskolan ingår, uppgick till 127,8 mnkr för helåret 2020.

Granskningen har ej omfattat försäljningsintäkter, bidrag, exploateringsintäkter eller realisationsvinster samt ej skatter och bidrag.

### Metod

Granskningen har genomförts genom att kartlägga kommunens intäktsflöden samt tillhörande kontroller. Stickprov och verifieringar har genomförts i syfte att säkerställa en korrekt och rättvisande redovisning av kommunens intäkter (riktighet, fullständighet, existens och värdering).

Kartläggningen av intäktsflödena med tillhörande kontroller har skett genom dokumentstudier samt intervju. Följande funktioner har intervjuats;

- redovisningschef,
- ansvarig för kundreskontra/kundfakturerings,
- avgiftshandläggare (sektor för socialtjänst),
- administratör (sektor för socialtjänst),
- planeringschef (sektor för utbildning, kultur och fritid),
- gymnasieintendent.

Stickprov och verifiering har gjorts av transaktioner bokförda under perioden januari - maj 2021. Bl.a. kontrolleras efterlevnad av kravhanteringsrutinerna samt att fakturerade taxor, avgifter, hyror och arrenden mm. överensstämmer med avtal eller fullmäktiges beslutade nivåer. Vidare har en kontroll gjorts av fullständigheten där kontroll sker från faktura till verksamhetssystem samt från verksamhetssystem till faktura. Slutligen har kontroll skett av att transaktionerna är bokförda på rätt konto i syfte att säkerställa en rättvisande redovisning.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

# Granskningsresultat

## Riktlinjer och rutiner för kundfakturering

*Revisionsfråga 1: Finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för kundfakturering inklusive betalningsbevakning och kravhantering?*

### *lakttagelser*

Redovisningsenheten inom Härryda kommun är organiserad centralt under ekonomienheten, som är en av tre centrala stabsfunktioner, och ansvarar bland annat för kommunens kundreskontra.

Kommunfullmäktige antog 2016-04-25 §58 en *finanspolicy* som bland annat slår fast att kommunens samlade förvaltning ansvarar för verkställandet av den finansiella verksamheten och ska säkerställa en uppdelning av åtgärder, verkställighet och bokföring mellan medarbetare. Vidare innehåller *finanspolicy*n en bilaga som berör riktlinjer för in- och utbetalningar samt kravhantering. Bilagan antogs av kommunfullmäktige i samband med tidigare finanspolicy, 2010-01-25 § 8, och är oförändrad sedan dess. I bilagan för in- och utbetalningar samt kravhantering beskrivs specifika riktlinjer för kundfaktureringen. Exempelvis lyfts månadsvis debitering, förskottsdebitering av hyror, riktlinjer för förfallodatum och möjliga betalningsformer.

Utöver *finanspolicy*n har redovisningsenheten upprättat ett flödesschema och en flödesbeskrivning för kundfakturering och kravhantering. Flödesschemat beskriver översiktligt hanteringen av kundfakturor från det att debiterande verksamheter inom kommunen inkommit med debiteringsunderlag till dess att fakturan blivit betald eller vilka steg som tas i kravhanteringen i de fall betalning uteblir. Vi har även tagit del av cirka 36 rutinbeskrivningar/manualer som den centrala redovisningsenheten har i kundfakturaprocessen. Det saknas dock en tydlig struktur eller överblick över samtliga rutindokument, vilket kan göra det svårt för nyanställda att använda dessa.

Av flödesbeskrivningen och intervjuer framgår att samtliga debiterande verksamheter skapar debiteringsunderlag, antingen i respektive förssystem (verksamhetssystem) eller genom en Excelmall, och skickar sedan in debiteringsunderlagen eller hänvisning till var dessa finns till redovisningsenheten via mail. I de fall debiteringsunderlagen upprättas genom en Excelfil har redovisningsenheten skapat en mall med instruktionstexter. Debiteringsunderlagen läses sedan in i kommunens debiteringssystem, EDP Future, som därefter genererar kundfakturorna.

I samband med att debiteringsunderlagen inkommer, i form av filer från försystemen eller Excel-mallarna, skapas en kundfakturajournal som skickas till alla verksamheter som inkommit med debiteringsunderlag. På så sätt bekräftar redovisningsenheten att de har mottagit underlaget och skapat kundfakturorna, samtidigt som verksamheterna får en kvittens på antal fakturor, totalt belopp etc.

I samband med månadsbryt skapar redovisningsenheten en restlista med obetalda kundfakturer som skickas till alla debiterande verksamheter. De får då möjlighet att upptäcka eventuella fel alternativt kontakta kunder direkt innan kommunen skickar ut påminnelser vilket sker ca 8-10 dagar efter månadsbryt. I ovan nämnda riktlinjer, antagna genom finanspolicyn av kommunfullmäktige, beskrivs dock att betalningspåminnelser ska skickas ut 5 dagar efter förfallodatum med en påminnelseavgift. Av mottagen flödesbeskrivning för kravhantering framgår emellertid att betalningspåminnelser skickas ut 8-10 dagar efter månadsbryt, vilket även framgår av intervju.

Om fakturan efter påminnelse fortfarande inte blir betald skickas ett inkassobrev efter ca 40 dagar (om det gäller företag skickas dock inkassobrev snabbare än så). Obetalda fakturer skickas såldes vidare till inkassobolag för vidare kravhantering och eventuell långtidsbevakning.

### *Barnomsorgsavgifter*

Kommunfullmäktige har beslutat om regler för taxa och avgifter inom barnomsorgen, 2020-04-23 § 72. Utöver regler och upplysningar om avgifter för barnomsorgen behandlar dokumentet även upplysning om faktureringsstillfällen och regler kring inkomstuppgifter.

I intervju uppges att det inte finns några dokumenterade riktlinjer eller rutiner för fakturering av barnomsorgsavgifter. Utöver internt inarbetade rutiner används manualer från systemleverantörer av försystem och internt upprättat arbetsmaterial för hantering av felmeddelanden i försystemet.

### *Äldreomsorgsavgifter*

Kommunfullmäktige har fastställt taxor och avgifter för insatser inom socialtjänsten och äldreomsorgen (2020-02-27 § 30). I samband med fastställandet fick välfärdsnämnden i uppdrag att årligen revidera dessa vilket senast skedde 2020-11-18 §270. I dokumentet med fastställda taxor och avgifter (inkl. maxtaxa) framgår inga riktlinjer gällande fakturering.

I intervju beskrivs att handläggare på sektorn för socialtjänst har kartlagt arbetet med kundfakturering i ett handskrivet flödesschema där samtliga delmoment framgår. Syftet var att skapa en överblick av arbetet.

I samband med sakgranskning framkommer att administratörer och handläggare på sektorn för socialtjänst har upprättat ett antal lathundar samt rutindokument. Dokumenten beskriver hantering och framtagande av debiteringsunderlag och olika typer av ärenden, t.ex ny brukare, matleverans eller korttid i väntan på särskilt boende. En del av dokumenten beskrivs dock vara utdaterade medan andra beskrivs behöva uppdateras med bilder från en nyare version av verksamhetssystemet. Det uppges även finnas en ambition att genomföra en översyn av samtliga dokument.

Hanteringen och administrationen av äldreomsorgsavgiften görs av tjänstepersoner med lång erfarenhet av området och arbete i kommunen och det beskrivs finnas ett väl

inarbetat arbetssätt och en tydlig roll- och ansvarsfördelning. Emellertid innebär avsaknaden av uppdaterade rutindokument sårbarhetsrisker vid exempelvis frånvaro, framtida pensionsavgång eller liknande.

#### *Hyror inom sektorn för socialtjänst*

För arbetet med kundfakturerings av hyror inom sektorn för socialtjänsten har ett rutindokument upprättats. Rutinen beskriver hur nya kontrakt läggs upp i systemet samt hur debiteringsinställningar görs, samt hur roll- och ansvarsfördelningen ser ut i förhållande till bosamordningsenheten. Däremot beskrivs inte hur den löpande debiteringen sker.

#### *Interkommunala ersättningar*

Inom Göteborgsregionen, med totalt 13 medlemskommuner, finns ett samverkansavtal för interkommunal ersättning. Regionens förbundsstyrelse upprättar årligen en prislista som medlemskommunerna sedan behöver anta. Välfärdsnämnden i Härryda kommun antog 2020-11-18 § 275 förbundsstyrelsens förslag till interkommunal ersättning för gymnasieskolan och gymnasiesärskolan. Beträffande fakturering reglerar avtalet att fakturering sker månadsvis med undantag för juli och augusti som regleras i september.

I intervju uppges att det inte finns några dokumenterade riktlinjer eller rutiner för fakturering av interkommunala ersättningar. Det beskrivs att vid de tillfällen det har förekommit personalomsättning har interna arbetsbeskrivningar och mallar upprättats för att underlätta överlämning och upplärning. Dessa har dock inte formaliserats i syfte att fungera som rutindokument.

Vidare uppges att sårbarhetsrisken, trots avsaknaden av dokumenterade rutiner, upplevs vara låg. Detta till följd av att flera administratörer inom sektorn har kompetens att hantera arbetet med kundfakturerings. Det uppges även att intervjuad gymnasieintendent har kunskap att bistå med arbetet vid sjukdom eller längre frånvaro.

#### *Bedömning*

##### *Finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för kundfakturerings inklusive betalningsbevakning och kravhantering?*

Svar på revisionsfråga: **Delvis.**

Vi grundar vår bedömning på att det finns en upprättad och antagen finanspolicy med bilagda riktlinjer för in- och utbetalningar samt kravhantering. Det finns även ett av redovisningsenheten upprättat flödesschema och framtagna arbetsrutiner från det att debiteringsunderlag inkommit till enheten. Vi noterar dock att bilagan till finanspolicyn senast reviderades år 2010 samt att den inte är helt harmoniserad och stämmer överens med redovisningsenhetens upprättade arbetsrutiner och flödesschema.

För samtliga granskade intäktsgруппerna finns beslutade och fastställda taxor, avgifter eller priser. Däremot noterar vi att det finns en generell avsaknad av dokumenterade rutiner eller uppdaterade rutiner för kundfaktureringsprocessens inledande steg inför och vid framtagandet av debiteringsunderlag. Alla rutiner som finns upprättade är inte heltäckande och verksamheterna förlitar sig på inarbetade arbetssätt. Det föreligger därmed en sårbarhetsrisk vid händelse av personalomsättning, pensionsavgångar eller längre frånvaro.



## Betalningsbevakning och kravhantering

*Revisionsfråga 2: Finns en tillräcklig betalningsbevakning med avseende på påminnelser, dröjsmålsräntor, inkassokrav och fortsatt långtidsbevakning?*

### *lakttagelser*

I tidigare beskriven bilaga till *finanspolicyn* framgår riktlinjer för kravhantering och åtgärder, t.ex. fakturapåminnelse, påminnelseavgift, inkassokrav och betalningsföreläggande.

Som tidigare nämnts skickar redovisningsenheten ut en restlista till samtliga debiterande verksamheter i samband med månadsbryt. Restlistan innehåller kravstatus där det framgår var i betalningsbevakningen fakturorna befinner sig, exempelvis om en påminnelse har skickats ut eller om fakturan gått vidare till inkasso. En obetald faktura ligger kvar på restlistan till dess att den blivit betald alternativt avskriven. Vi har tagit del av senast upprättad restlista där det framgår att kommunen har totalt 988 utestående obetalda fakturor till ett värde av ca 6 mnkr. Av dessa har ca 80 procent gått vidare till inkasso, för 15 procent har enbart påminnelse skickats ut och resterande har ännu inte hanterats.

För samtliga obetalda fakturor debiteras dröjsmålsränta som räknas upp automatiskt efter fem dagar i ekonomisystemet. Uppräknad dröjsmålsränta registreras även i restlistan. Under intervju uppges att dröjsmålsräntan faktureras på nästkommande faktura eller på separat faktura för större belopp.

Påminnelsefakturor skickas ut ca 8-10 dagar efter månadsbryt med 10 dagar till förfall. Fortsatt obetalda fakturor skickas enligt flödesbeskrivningen vidare till inkassobolag för vidare hantering samt eventuell långtidsbevakning ytterligare 30 dagar efter att påminnelsefakturan skickats. Denna rutin stämmer inte överens med vad som framgår av bilaga till finanspolicyn.

En solvenskontroll genomförs innan beslut fattas om att skapa ett betalningsföreläggande hos kronofogdemyndigheten.

### *Verifiering av kravhanteringsprocessen*

Vi har genomfört stickprovsgranskning av totalt 16 förfallna fakturor för att verifiera efterlevnaden av kommunens kravhanteringsprocess. Specifikt kontrollerades efterlevnad av påminnelseutskick. Stickprovet valdes ut från senast upprättad restlista och totalt valdes 8 fakturor ut med kravstatus påminnelse, 7 fakturor med kravstatus inkasso samt 1 faktura som saknade kravstatus. Urvalet var slumpmässigt och ledde till en relativ spridning av förfalldatum. Utfall av stickprovskontrollen redovisas i tabell 1 i bilaga 1. Resultatet av stickprovet visar att enbart 1 påminnelsefaktura har skickats ut i enlighet med upprättad rutin (8-10 dagar efter månadsbryt). För samtliga fakturor har påminnelser skickats ut men 15 av 16 påminnelser har skickats ut ett antal dagar efter alternativt långt efter ordinarie rutin. Som längst dröjde det ca 60 dagar från

förfallodatum till dess att påminnelsefaktura skickades ut. Enligt bilaga till finanspolicy ska påminnelse skickas ut efter 5 dagar.

### *Bedömning*

*Finns en tillräcklig betalningsbevakning med avseende på påminnelser, dröjsmålsräntor, inkassokrav och fortsatt långtidsbevakning?*

Svar på revisionsfråga: **Delvis.**

Vi grundar vår bedömning på att upprättade rutiner endast till viss del efterlevs. Resultatet av stickprovsgranskningen visar att påminnelsefakturer har skickats för samtliga obetalda fakturer, men vi noterar en eftersläpning i rutinen. Som längst dröjde det ca 60 dagar från förfallodatum innan påminnelsefaktura skickades.

### **Nyckelkontroller med tillhörande kontrollaktiviteter**

*Revisionsfråga 3: Finns fungerande nyckelkontroller med tillhörande kontrollaktiviteter i intäktprocessen?*

#### *lakttagelser*

Redovisningsenheten har upprättat manualer för olika intäktströmmar som beskriver hur debiteringsunderlag ska kontrolleras. Redovisningsenheten stämmer t.ex. av antal och summor på debiteringsunderlag som inkommer från verksamheterna. En kontroll sker även av större filer genom att dessa först läses in i ett testsystem.

Under intervju beskrivs även att ekonomisystemet genererar en varning ifall samma debiteringsunderlag läses in två gånger. Underlaget döps efter debiterande verksamhet och datum. Varningen som genereras bygger inte på filens innehåll utan på namn, vilket innebär en potentiell risk om samma underlag skickas vid två olika datum.

Som tidigare beskrivits skapar redovisningsenheten en fakturajournal i samband med att de mottar och läser in ett debiteringsunderlag som sedan skickas till debiterande verksamhet. Fakturajournalen i sig beskrivs fungera likt en kontroll då verksamheterna får möjlighet att kontrollera vad som har blivit fakturerat, post för post. Ett liknande kontrollmoment finns i samband med att restlista med obetalda fakturer skapas och skickas till debiterande verksamheter.

Intäktprocessen finns inte med i kommunstyrelsens plan för intern kontroll 2021.

### **Barnomsorgsavgifter**

Handläggnings- och faktureringsarbetet av barnomsorgsavgifter sker vid tidpunkten för granskningen via systemen *IST Förskola* och *Extens*. Under intervju framkommer att kommunen nyligen upphandlat ett nytt system, *Skolplatsen*, som samlar arbetet på en plattform. Det dagliga arbetet i det nya systemet har dock inte påbörjats vid tidpunkten för granskningen.

I samband med en placeringsansökan inkommer hushållen med nödvändiga uppgifter för uträkning av avgift, t.ex. inkomstuppgifter. Av intervjusvar framgår att det förekommer att hushåll medvetet eller omedvetet inte lämnar in inkomstuppgifter. Då det inträffar debiteras hushållen maxtaxa, vilket även framgår av de fastställda regler för taxa och

avgift som beskrivits tidigare i rapporten. När eller om uppgifter inkommer registreras dessa i verksamhetssystemet där de totala avgifterna per hushåll genereras automatiskt baserat på de fastställda taxorna och avgifterna. I samband med att debiteringsunderlagen skapas, vilket sker månatligen, genererar systemet en lista med felmeddelanden, ifall fel uppstått. Dessa fel uppges kunna bero på avsaknad av information eller vissa uppgifter i verksamhetssystemet. När felen är justerade skapas underlaget (i form av en fil) och redovisningsenheten meddelas via mail.

I intervju beskrivs att det sker stickprov av inlämnade inkomstuppgifter, genom kontroll av inkomstdeklarationer. Emellertid uppges kontrollen främst ske på förekommen anledning, t.ex. vid oförändrade inkomstuppgifter under en längre tid eller låga inkomstnivåer. Det uppges att ingen större kontroll har skett under år 2021 och att resultatet inte dokumenteras.

Vid upptäckt av felaktiga inkomstuppgifter sker retroaktiva justeringar. I det nuvarande systemet kan avgifter justeras automatiskt tre månader tillbaka i tiden. Ifall avgifterna behöver justeras längre tillbaka än så sker det manuellt. I det nya systemet kan inkomstkontroller genomföras direkt mot inkomstdeklarationer från Skatteverket, vilket inte är möjligt i det nuvarande systemet. Det innebär att årliga kontroller kan genomföras av samtliga registrerade inkomstuppgifter och behovet av retroaktiva justeringar kan minska enligt intervjusvar.

Vid intervju uppges att det i nuvarande systemet inte finns några beloppsgränser kopplat till avdrag och tillägg. Däremot går det inte att göra större avdrag än fakturabeloppet då fakturan inte kan genereras med ett negativt belopp.

#### *Stickprovskontroll av barnomsorgsavgifter*

I genomförd stickprovskontroll av barnomsorgsavgifter har inriktningen varit att kontrollera korrekt och rättvisande redovisning samt utvärdera den interna kontrollen utifrån ett antal kriterier (riktighet, fullständighet, existens och värdering). Stickprovskontrollen består av totalt 16 stycken stickprov uppdelat på 8 stickprov som avser "system till faktura" respektive 8 stickprov som avser "faktura till system". Vi har således kontrollerat 8 transaktioner intäktsförda på konto för barnomsorgsavgifter i ekonomisystemet samt 8 registrerade avgiftstagare i verksamhetssystemet för hantering av barnomsorgsavgifter. Stickproven har valts ut slumpmässigt.

#### **Stickprovskontroll från ekonomisystem till verksamhetssystem**

Vi har kontrollerat om intäktsförda, debiterade avgifter överensstämmer med av fullmäktige fastställd taxa för barnomsorgsavgifter. Kontrollen har genomförts genom att kontrollberäkning har utförts mellan fastställd taxa och fakturerad avgift utifrån debiteringsunderlag i verksamhetssystemet. Vi har även kontrollerat att intäkterna är bokförda på rätt konto och i korrekt redovisningsperiod samt att hänförd verifikation är i enlighet med god redovisningssed.

Utfall av stickprovskontrollen redovisas i tabell 1 i bilaga 2. Resultatet visar att samtliga av de kontrollerade intäkterna för barnomsorgsavgifter har en korrekt debitering utifrån beslutad taxa samt en rättvisande redovisning. Samtliga fakturor i stickprovet är betalda,

men en faktura betalades fyra dagar efter förfallodatum. Då betalning har skett inom fem dagar från förfallodatum har påminnelse ännu inte skickats ut enligt kommunens kravhanteringsprocess. Stickprovskontroller har således genomförts utan avvikelser.

### **Stickprovskontroll från verksamhetssystem till ekonomisystem**

Syftet med genomförd stickprovskontroll från verksamhetssystemet till ekonomisystemet är att kontrollera att det finns en fullständighet mellan registrerade avgiftstagare i kommunens verksamhetssystem och de avgifter som faktureras, det vill säga en kontroll av att det inte finns registrerade avgiftstagare som inte faktureras för de avgifter de debiteras för. Vi har inhämtat en lista från kommunens verksamhetssystem över registrerade avgiftstagare per maj månad 2021 och slumpvist valt ut totalt åtta stycken avgiftstagare som har stämts av mot utställd kundfaktura med fakturaperiod i maj månad 2021.

Utfall av stickprovskontrollen redovisas i tabell 1 i bilaga 3. Utfallet av stickprovskontrollen visar att samtliga avgiftstagare i verksamhetssystemet har erhållit en utställd kundfaktura med fakturaperiod i maj månad 2021. Stickprovskontroller har således genomförts utan avvikelser.

### **Interkommunala ersättningar**

När prislistan, baserat på samverkansavtalet inom Göteborgsregionen, har fastställts av nämnden registreras den i verksamhetssystemet *Extens*.

Inför varje nytt läsår, i juni månad, mottar kommunen sedan en fil från antagningsnämnden över samtliga antagna elever, inklusive elever folkbokförda i andra kommuner. Antagningsfilen läses in i verksamhetssystemet där varje elev registreras tillsammans med kommunkod och programkod. I samband med detta uppges även att samtliga kommuner, inom Göteborgsregionen, läser in informationen i Göteborgsregionens centrala system *ELIN*. Systemet säkerställer att en elev inte är placerad på två olika skolor eller i två olika kommuner samtidigt. På så sätt identifieras eventuella dubbelregistrerade elever.

Av intervjusvar framgår att fakturering sker månadsvis, med undantag för juli och augusti, med elev- och programinformation samt prislista som underlag. Innan fakturaunderlaget genereras sker en central avstämning av uppgifterna i Göteborgsregionens centrala system. Genom avstämningen kontrolleras elevplacering, programval och folkbokföring. Ifall förändringar har skett anpassas dessa för att korrekt information ska ligga till grund för fakturering. I de fall en elev har en registrerad placering på två skolor eller i två kommuner signalerar *ELIN* till den eller de berörda kommunerna som då har möjlighet att stämna av vilken uppgift som är korrekt. Folkbokföringen kontrolleras genom en körning mot Skatteverket (databasen NAVET).

När avstämningen är genomförd genererar expeditionspersonal ett debiteringsunderlag som skickas till redovisningsenheten. Priser och vem som faktureras sker per automatik genom systemet, som baseras på elevdata på individnivå.

Undantaget för fakturering under sommarmånaderna uppges vara att minska felaktig fakturering till följd av förändringar som sker under sommaren, t.ex. skol- och programbyten i samband med terminsavslut/start. Det uppges även att det inte sker någon central avstämning dessa månader. Vid avstämningen i september fångas eventuella förändringar upp av systemet och i samband med fakturering för september sker även fakturering för juli och augusti.

Under intervju framkommer att det varje månad sker en uppföljning av intäkterna från de interkommunala ersättningarna där faktiskt utfall jämförs med prognos och budget. Vid avvikelser görs en analys och kontroll av om en elev slutat eller vad som är orsaken till avvikelsen. Detta beskrivs i intervju som en månatlig kontroll som säkerställer att faktureringen av intäkterna är korrekt.

#### *Stickprovskontroll av interkommunala ersättningar*

I genomförd stickprovskontroll av interkommunala ersättningar för gymnasieskolan har inriktningen varit att kontrollera korrekt och rättvisande redovisning samt utvärdera den interna kontrollen utifrån ett antal kriterier (riktighet, fullständighet, existens och värdering). Stickprovskontrollen består av totalt 16 stycken stickprov som avser intäktsförda ersättningar under perioden januari-maj 2021.

Kontroll har skett om intäktsförda interkommunala ersättningar kan bekräftas mot gällande avtal och prislista för interkommunala ersättningar i gymnasieskolan hos Göteborgsregionen. Kontrollen har genomförts genom kontrollberäkning mellan fakturerad ersättning och prislista i avtal från Göteborgsregionen. Vi har kontrollerat att intäkterna är bokförda på rätt konto och i korrekt redovisningsperiod samt att hänförd verifikation är i enlighet med god redovisningssed. Vi har även kontrollerat efterlevnad av kravhantering i form av uppföljning av genomförd betalning. Stickprovskontroller har således genomförts utan avvikelser.

Utfall av stickprovskontrollen redovisas i tabell 1 i bilaga 8. Resultatet från stickprovskontrollen visar inte på några avvikelser.

#### **Äldreomsorgsavgifter**

I samband med att handläggare inom socialtjänsten fattar beslut om stöd meddelas avgiftshandläggare genom verksamhetssystemet *Treserva*. Uppgifterna registreras och det sker en bevakning att inkomstuppgifter inkommer. Efter det att biståndsbeslutet är fastställt och uppgifterna registrerade verkställer utförare (t.ex. hemtjänsten) beslutet i verksamhetssystemet. I samband med detta informeras avgiftshandläggare som då upprättar ett avgiftsbeslut utifrån handläggarens biståndsbeslutet och den av välfärdsnämnden fastställda taxan.

Medarbetare inom äldreomsorgen får uppgifter om beslutet och registrerar verkställandet av uppdraget i verksamhetssystemet. Äldreomsorgsavgifter faktureras månadsvis retroaktivt. Första vardagen i varje månad mottar avgiftshandläggare information från varje hemtjänstområde rörande avvikelser mot beslut och vilka eventuella avdrag som ska göras. Detta kan handla om avdrag för vård, mat och förbrukningsmaterial om en brukare t.ex. varit inlagd på sjukhus under månaden eller att

insatserna av annan anledning uteblivit. Avvikelser kan även förekomma om fler omsorgsinsatser har skett under månaden än beslutat.

Inför varje fakturering genereras en debiteringsjournal som avgiftshandläggare kontrollerar innan den skickas till redovisningsenheten. Kontrollen uppges ske post för post mot upprättade avgiftsbeslut och inkommen information om eventuella avdrag eller avvikelser. Den månatliga debiteringsjournalen skrivs ut och sparas i pärm i fem år enligt uppgift från intervju.

#### ***Stickprovskontroll av äldreomsorgsavgifter***

I genomförd stickprovskontroll av äldreomsorgsavgifter har inriktningen varit att kontrollera korrekt och rättvisande redovisning samt utvärdera den interna kontrollen utifrån ett antal kriterier (riktighet, fullständighet, existens och värdering). Stickprovskontrollen består av totalt 16 stycken stickprov uppdelat på 8 stickprov som avser "system till faktura" respektive 8 stickprov som avser "faktura till system". Vi har således kontrollerat 8 transaktioner intäktsförda på konto för äldreomsorgsavgifter i ekonomisystemet samt 8 registrerade avgiftstagare i verksamhetssystemet för hantering av äldreomsorgsavgifter. Stickproven har valts ut slumpmässigt.

#### ***Stickprovskontroll från ekonomisystem till verksamhetssystem***

Vi har kontrollerat om intäktsförda, debiterade avgifter överensstämmer med av fullmäktige fastställd taxa för äldreomsorgsavgifter. Kontrollen har genomförts genom att kontrollberäkning har utförts mellan fastställd taxa och fakturerad avgift utifrån debiteringsunderlag i verksamhetssystemet. Vi har kontrollerat att intäkterna är bokförda på rätt konto och i korrekt redovisningsperiod samt att hänförd verifikation är i enlighet med god redovisningssed. Vi har även kontrollerat efterlevnad av kravhantering i form av uppföljning av genomförd betalning av avgiftstagaren.

Utfall av stickprovskontrollen redovisas i tabell 1 i bilaga 5. Utfallet av stickprovskontrollen visar på att samtliga av de kontrollerade intäkterna avseende äldreomsorgsavgifter har en korrekt debitering utifrån beslutad taxa samt en rättvisande redovisning. Betalning har genomförts för samtliga stickprov men för två stickprov genomfördes betalningen av avgiftstagaren efter förfalldatum. För ett av dessa stickprov genomfördes betalning 14 dagar efter förfalldatum. För detta stickprov kan vi se att påminnelse har skickats ut. Stickprovskontrollen har således genomförts utan avvikelser.

#### ***Stickprovskontroll från verksamhetssystem till ekonomisystem***

Syftet med genomförd stickprovskontroll från verksamhetssystemet till ekonomisystemet är att kontrollera att det finns en fullständighet mellan registrerade avgiftstagare i kommunens verksamhetssystem och de avgifter som faktureras, det vill säga en kontroll över att det inte finns registrerade avgiftstagare som inte faktureras för de avgifter de debiteras för. Vi har inhämtat en lista från kommunens verksamhetssystem över registrerade avgiftstagare för äldreomsorg per maj månad 2021 och slumpvist valt ut åtta stycken avgiftstagare som har stämts av mot utställd kundfaktura med fakturaperiod i maj månad 2021.

Utfall av stickprovskontrollen redovisas i tabell 1 i bilaga 5. Utfallet av stickprovskontrollen visar att samtliga avgiftstagare i verksamhetssystemet har erhållit en utställd kundfaktura med fakturaperiod i maj månad 2021. Stickprovskontroller har således genomförts utan avvikelser.

### **Hyror inom sektorn socialtjänst**

Bosamordnare hanterar kontraktskrivning och meddelar sedan administratör som registrerar uppgifterna om tillträdesdatum och datum för första hyresdebitering i verksamhetssystemet *Treserva*. De hyror som här avses och som beskrivs avser kontrakt, främst med äldre, i form av exempelvis boståndsbedömt trygghetsboende eller liknande boenden.

Hyrorna debiteras månadsvis i förskott. Inför fakturering skapar administratör debiteringsjournaler, innehållande samtliga fakturor, i verksamhetssystemet. Journalerna kontrolleras sedan post för post, likt kontrollen av äldreomsorgsavgifterna. Kontrollen sker mot tidigare debiteringsjournal för att säkerställa rätt debitering. Kontrollen sker även mot inkomna uppgifter från exempelvis bosamordnare. Bosamordningsenheten uppdaterar varje månad en särskild Excelfil som administratör vid sektorn för socialtjänst har tillgång till. Excelfilen används för avstämning och kontroll vid fakturering av hyrorna.

Vid dödsfall meddelas administratör som registrerar uppgifterna i systemet och kontrollerar sedan dessa inför fakturering.

Efter genomförd kontroll och eventuella justeringar skickas debiteringsunderlaget till redovisningsenheten. Administratör mottar alltid en bekräftelse från redovisningsenheten på att debiteringsunderlaget inkommit och tagits emot.

Av intervju svar framkommer att hyror kan justeras på två sätt. Bosamordnare har möjlighet att ändra fast data som genererar hyran i debiteringsjournalerna medan administratör har möjlighet att justera hyrorna efter det att debiteringsjournalerna är skapad.

### **Stickprovskontroll av hyror**

Genomförd stickprovskontroll av intäktskontogruppen *hyror och arrenden* har inriktats mot välfärdsnämnden och sektorn för socialtjänst samt de intäktsförda hyresintäkter som har redovisats hos berörd verksamhet. Inriktningen har bestämts utifrån att sektorn för socialtjänst står för drygt 14,4 mnkr av de 16,7 mnkr (86 %) redovisade hyresintäkterna under perioden januari - maj 2021.

I genomförd stickprovskontroll av hyror har inriktningen varit att kontrollera korrekt och rättvisande redovisning samt utvärdera den interna kontrollen utifrån ett antal kriterier (riktighet, fullständighet, existens och värdering). Stickprovskontrollen består av totalt 16 stycken stickprov uppdelat på 8 stickprov som avser "system till faktura" respektive 8 stickprov som avser "faktura till system". Vi har således kontrollerat 8 transaktioner intäktsförda på konto för hyresintäkter i ekonomisystemet samt 8 registrerade avgiftstagare i verksamhetssystemet för hyreskontrakten. Stickproven har valts ut slumpmässigt.

### **Stickprovskontroll från ekonomisystem till verksamhetssystem**

Då kontrollerade hyresintäkter avser hyra för boende på särskilt boende inom äldreomsorgen har kontroll skett om intäktsförda hyror kan bekräftas mot befintligt hyresavtal samt om överensstämmelse finns mellan intäktsförd hyra och hänförligt beslutsunderlag. Vi har kontrollerat att intäkterna är bokförda på rätt konto och i korrekt redovisningsperiod samt att hänförd verifikation är i enlighet med god redovisningssed. Vi har även kontrollerat efterlevnad av kravhanteringen i form av uppföljning av genomförd betalning av hyrestagaren.

Utfall av stickprovskontrollen redovisas i tabell 1 i bilaga 6. Aktuell stickprovskontroll visar att samtliga kontrollerade transaktioner är korrekta i förhållande till hyresavtal och beslutsunderlag. Samtliga transaktioner bedöms vara korrekt redovisade och samtliga fakturor har betalats i tid. Stickprovskontroller har således genomförts utan avvikelser.

### **Stickprovskontroll från verksamhetssystem till ekonomisystem**

Syftet med genomförd stickprovskontroll från verksamhetssystem till ekonomisystem är att kontrollera att det finns en fullständighet mellan registrerade hyrestagare i kommunens verksamhetssystem och de hyror som faktureras och intäktsförs, det vill säga en kontroll över att det inte finns registrerade hyrestagare som inte faktureras för sina hyror. Vi har inhämtat en lista från kommunens verksamhetssystem över registrerade hyrestagare för trygghetsboenden per maj månad 2021 och slumpvist valt ut totalt åtta stycken hyrestagare som har stämts av mot utställd kundfaktura med fakturaperiod i maj månad per 2021.

Utfall av stickprovskontrollen redovisas i tabell 1 i bilaga 7. Resultatet av stickprovskontrollen visar på att vi för samtliga av de kontrollerade hyrestagare har kunnat stämma av mot utställd kundfaktura med fakturaperiod i maj månad 2021. Stickprovskontroller har således genomförts utan avvikelser.

### **Bedömning**

#### **Finns fungerande nyckelkontroller med tillhörande kontrollaktiviteter i intäktprocessen?**

Svar på revisionsfråga: **Delvis.**

Genomförda stickprov avseende att fakturerat pris/avgift stämmer överens med gällande taxor, avgifter eller priser har genomförts utan avvikelser. Vi har inte noterat några avvikelser i våra stickprovskontroller avseende riktighet, fullständighet, existens och värdering. Vidare ser vi att det finns olika kontrollmoment beroende på intäktsgroup. Däremot ser vi att kontrollerna i regel inte är dokumenterade, dvs vilka kontroller som ska genomföras och hur. Resultatet från kontrollerna dokumenteras inte alltid på ett systematiskt och strukturerat sätt. Genom att dokumentera vilka kontroller som ska genomföras samt resultatet från dessa kan den interna kontrollen stärkas ytterligare.

### **Nedskrivning av kundfordringar**

#### **Revisionsfråga 4: Tas beslut om nedskrivning av kundfordringar på rätt nivå?**

#### **Iakttagelser**

Enligt uppgift från intervju med den centrala redovisningsfunktionen sker en bokföringsmässig nedskrivning av en obetald fordran efter tre år. Vi kan dock inte se att



rutinen eller principen finns dokumenterad i någon riktlinje eller dokumenterad rutin. Kostnad för bokföringsmässig nedskrivning debiteras den förvaltning som ställt ut fakturan. Det bör också noteras att kravverksamheten inte upphör bara för att en bokföringsmässig nedskrivning gjorts av kundfordran. Av kommunens riktlinjer för in- och utbetalningar framgår att fordringar där bokföringsmässiga avskrivningar har skett ska fortsätta att bevakas för framtida betalning samt att tjänster ska om möjligt inte erbjudas den betalningsskyldige innan skulden reglerats.

Enligt intervju görs en bokföringsmässig nedskrivning i samband med delårs- och årsbokslut, värderingen görs utifrån lista över obetalda kundfordringar över 10 000 kr. En gång per år görs även en genomgång av kundfordringar som varit obetalda i mer än tre år som då skrivs ned. I samband med årsbokslutet 2021 kommer exempelvis alla obetalda kundfordringar från år 2018 att skrivas ned. Enligt intervju kan också en bokföringsmässig nedskrivning vid behov göras tidigare än tre år efter förfallodatum, det finns alltid möjlighet att göra en individuell bedömning, särskilt i de fall beloppet är högre. Enligt kommunens riktlinjer för in- och utbetalningar är det respektive sektor som ansvarar för att dess osäkra och ej inbetalda fordringar efter genomförda åtgärder bokföringsmässigt avskrivs från underlag från ekonomifunktionen.

Enligt uppgift från redovisningschef har kommunen inte haft några avskrivningar av obetalda fordringar under år 2020 eller hittills under år 2021, utan enbart bokföringsmässiga nedskrivningar. I kommunstyrelsens delegationsordning framgår att avskrivning av fordran upp till 4 prisbasbelopp är delegerat till kommundirektör som i sin tur, beroende på belopp och om fordran är helt bokföringsmässigt avskriven eller ej, kan vidaredelegera till ekonomichef eller verksamhetschef. I t.ex. Valfärdsnämndens och Miljö- och bygglovsnämndens delegationsordning framgår inget om delegering av beslut om avskrivning av fordran, vilket tolkas som att det är respektive nämnd som fattar beslut om en fordran ska avskrivas eller ej. Om en fordran ska avskrivas ska en transaktionsrapport upprättas och atteras av behörig för att därefter lämnas in till redovisningsenheten.

### *Bedömning*

#### *Tas beslut om nedskrivning av kundfordringar på rätt nivå?*

Svar på revisionsfråga: **Ja.**

Vi baserar vår bedömning på att det finns en framtagen princip, som visserligen inte är dokumenterad, men som vi ser efterlevs. Bokföringsmässiga nedskrivningar görs i samband med delårs- och årsbokslut. Under år 2020 eller hittills under år 2021 har inga avskrivningar av obetalda fordringar skett. Av kommunstyrelsens delegationsordning framgår hur sådana avskrivningar ska hanteras och vem som är behörig att fatta dessa beslut.

# Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Härryda kommun genomfört en granskning av kommunens intäktsprocess utifrån perspektivet tillräcklig intern kontroll. Granskningens syfte var att bedöma om kommunstyrelsen och nämnderna har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i kommunens intäktsprocesser.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen och nämnderna inte har en helt tillräcklig intern kontroll i kommunens intäktsprocesser. Vår stickprovskontroll har kunnat genomföras utan några avvikelser, med undantag för stickprovskontrollen avseende kravhanteringsrutinen. Vi ser att det till viss del finns dokumenterade riktlinjer och rutiner, men att dessa inte i alla delar är fullständiga eller aktuella vad gäller kundfaktureringsprocessens inledande steg inför och vid framtagandet av debiteringsunderlag. Redovisningsenheten har dokumenterade flödesscheman samt rutindokument och manualer för den del av processen som de ansvarar för. Däremot är det svårt att få en tydlig överblick över alla rutindokument. Vidare noterar vi att det finns ett antal kontrollmoment i de olika intäktsgrupperna men att dessa i regel inte är dokumenterade samt att resultatet inte dokumenteras.

Nedan redovisas vår sammanfattande bedömning av varje revisionsfråga på skalan "Ja, Delvis eller Nej". Kommentarer till respektive bedömning framgår löpande i rapporten.

## Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning
1. Finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för kundfakturering inklusive betalningsbevakning och kravhantering?	<b>Delvis</b>  Vi grundar vår bedömning på att det finns en upprättad och antagen finanspolicy med bilagda riktlinjer för in- och utbetalningar samt kravhantering. Det finns även ett av redovisningsenheten upprättat flödesschema och framtagna arbetsrutiner från det att debiteringsunderlag inkommit till enheten. Vi noterar dock att bilagan till finanspolicyn senast reviderades år 2010 samt att den inte är helt harmoniserad och stämmer överens med redovisningsenhetens upprättade arbetsrutiner och flödesschema.  För samtliga granskade intäktsgrupper finns beslutade och fastställda taxor, avgifter eller priser. Däremot noterar vi att det finns en generell avsaknad av dokumenterade rutiner eller uppdaterade rutiner för kundfaktureringsprocessens inledande steg inför och vid framtagandet av debiteringsunderlag. Alla rutiner

---

som finns upprättade är inte heltäckande och verksamheterna förlitar sig på inarbetade arbetssätt. Det föreligger därmed en sårbarhetsrisk vid händelse av personalomsättning, pensionsavgångar eller längre frånvaro.

---

2. Finns en tillräcklig betalningsbevakning med avseende på påminnelser, dröjsmålsräntor, inkassokrav och fortsatt långtidsbevakning?

**Delvis**

Vi grundar vår bedömning på att upprättade rutiner endast till viss del efterlevs. Resultatet av stickprovsgranskningen visar att påminnelsefakturer har skickats för samtliga obetalda fakturer, men vi noterar en eftersläpning i rutinen. Som längst dröjde det ca 60 dagar från förfalldatum innan påminnelsefaktura skickades.



---

3. Finns fungerande nyckelkontroller med tillhörande kontrollaktiviteter i intäktprocessen?

**Delvis**

Genomförda stickprov avseende att fakturerat pris/avgift stämmer överens med gällande taxor, avgifter eller priser har genomförts utan avvikelser. Vi har inte noterat några avvikelser i våra stickprovskontroller avseende riktighet, fullständighet, existens och värdering. Vidare ser vi att det finns olika kontrollmoment beroende på intäktsgroup. Däremot ser vi att kontrollerna i regel inte är dokumenterade, dvs vilka kontroller som ska genomföras och hur. Resultatet från kontrollerna dokumenteras inte alltid på ett systematiskt och strukturerat sätt. Genom att dokumentera vilka kontroller som ska genomföras samt resultatet från dessa kan den interna kontrollen stärkas ytterligare.



---

4. Tas beslut om nedskrivning av kundfordringar på rätt nivå?

**Ja**

Vi baserar vår bedömning på att det finns en framtagen princip, som visserligen inte är dokumenterad, men som vi ser efterlevs. Bokföringsmässiga nedskrivningar görs i samband med delårs- och årsbokslut. Under år 2020 eller hittills under år 2021 har inga avskrivningar av obetalda fordringar skett. Av kommunstyrelsens delegationsordning framgår hur sådana avskrivningar ska hanteras och vem som är behörig att fatta dessa beslut.



## Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till kommunstyrelsen och välfärdsnämnden:

- Revidera och aktualisera finanspolicyns riktlinjer gällande in- och utbetalningar samt kravhantering samt säkerställ att de efterlevs.
- Upprätta tydliga dokumenterade rutiner för arbetet med kundfakturerings och kravhantering för samtliga intäktsströmmar i kundfaktureringsprocessens inledande steg inför och vid framtagandet av debiteringsunderlag.
- Förtydliga och dokumentera vilka kontroller som ska ske inom respektive intäktsström samt säkerställ att resultatet av dessa kontrollmoment dokumenteras på ett strukturerat sätt. Genom att dokumentera vilka kontroller som ska genomföras samt resultatet från dessa kan den interna kontrollen i intäktprocessen stärkas ytterligare.

2021-10-25

Fredrik Carlsson

Fredrik Birkeland

---

*Uppdragsledare*

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Härryda kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2021-02-15. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

# Bilaga 1 - Stickprovsresultat

Tabell 1 Stickprov verifiering av kravhanteringsprocessen

Stickprov	Fakturanummer	Förfalldatum	Datum för påminnefaktura	Kontroll
1	20142270	2021-08-31	2021-09-21	Försent
2	20141815	2021-07-30	2021-08-27	Försent
3	10443110	2021-08-31	2021-09-13	Försent
4	10443059	2021-08-31	2021-09-13	Försent
5	10443073	2021-08-31	2021-09-13	Försent
6	10437434	2021-06-30	2021-09-13	Försent
7	10442374	2021-08-31	2021-09-13	Försent
8	20140964	2021-06-30	2021-08-06	Försent
9	90105692	2021-06-30	2021-08-27	Försent
10	90106412	2021-07-30	2021-08-27	Försent
11	90104707	2021-03-31	2021-04-12	Försent
12	90103880	2021-01-29	2021-02-08	Ja
13	90106436	2021-07-30	2021-08-27	Försent
14	90106442	2021-07-30	2021-08-27	Försent
15	90105610	2021-08-31	2021-09-13	Försent
16	90105943	2021-08-02	2021-08-27	Försent
<b>Totalt</b>				<b>1/16</b>

Tabell 2 Stickprov barnomsorgsavgifter (ekonomisystem till verksamhetssystem)

Stickprov	Fakturanummer	Korrekt avgift	Rättvisande redovisning	Genomförd betalning
1	10423422	Ja	Ja	Ja
2	10426088	Ja	Ja	Ja
3	10424951	Ja	Ja	Ja
4	10423783	Ja	Ja	Ja
5	10430748	Ja	Ja	Ja
6	10430809	Ja	Ja	Ja
7	10430922	Ja	Ja	Ja
8	10431007	Ja	Ja	Ja (försenad)
<b>Totalt</b>		<b>8/8</b>	<b>8/8</b>	<b>8/8</b>

Tabell 3 Stickprov barnomsorgsavgifter (verksamhetssystem till ekonomisystem)

Stickprov	Avstämt mot faktura
1	Ja
2	Ja
3	Ja
4	Ja
5	Ja
6	Ja
7	Ja
8	Ja
<b>Totalt</b>	<b>8/8</b>

Tabell 4 Stickprov avgifter för äldreomsorg (ekonomisystem till verksamhetssystem)

Stickprov	Fakturanummer	Korrekt avgift	Rättvisande redovisning	Genomförd betalning
1	20140057	Ja	Ja	Ja
2	20140074	Ja	Ja	Ja (försenad)
3	20140138	Ja	Ja	Ja
4	20138279	Ja	Ja	Ja
5	20138304	Ja	Ja	Ja
6	20138312	Ja	Ja	Ja
7	20139008	Ja	Ja	Ja
8	20139020	Ja	Ja	Ja (försenad)
<b>Totalt</b>		<b>8/8</b>	<b>8/8</b>	<b>8/8</b>

Tabell 5 Stickprov äldreomsorgsavgifter (verksamhetssystem till ekonomisystem)

Stickprov	Avstämt mot faktura
1	Ja
2	Ja
3	Ja
4	Ja
5	Ja
6	Ja
7	Ja
8	Ja
<b>Totalt</b>	<b>8/8</b>

Tabell 6 Stickprov hyror (ekonomisystem till verksamhetssystem)

Stickprov	Fakturanummer	Korrekt hyra	Rättvisande redovisning	Genomförd betalning
1	20137302	Ja	Ja	Ja
2	20137347	Ja	Ja	Ja
3	20137141	Ja	Ja	Ja
4	20136652	Ja	Ja	Ja
5	20139130	Ja	Ja	Ja
6	20139137	Ja	Ja	Ja
7	20138635	Ja	Ja	Ja
8	20139034	Ja	Ja	Ja
<b>Totalt</b>		<b>8/8</b>	<b>8/8</b>	<b>8/8</b>

Tabell 7 Stickprov hyror (verksamhetssystem till ekonomisystem)

Stickprov	Avstämt mot faktura
1	Ja
2	Ja
3	Ja
4	Ja
5	Ja
6	Ja
7	Ja
8	Ja
<b>Totalt</b>	<b>8/8</b>



Tabell 8 Stickprov interkommunala ersättningar till gymnasieskolan

Stickprov	Fakturanummer	Korrekt ersättning	Rättvisande redovisning	Genomförd betalning
1	90105139	Ja	Ja	Ja
2	90105140	Ja	Ja	Ja
3	90105141	Ja	Ja	Ja
4	90104346	Ja	Ja	Ja
5	90104347	Ja	Ja	Ja
6	90105439	Ja	Ja	Ja
7	90105145	Ja	Ja	Ja
8	90105149	Ja	Ja	Ja
9	90105147	Ja	Ja	Ja
10	90104895	Ja	Ja	Ja
11	90105436	Ja	Ja	Ja
12	90105438	Ja	Ja	Ja
13	90105432	Ja	Ja	Ja
14	90105435	Ja	Ja	Ja
15	90105431	Ja	Ja	Ja
16	90105442	Ja	Ja	Ja
<b>Totalt</b>		<b>16/16</b>	<b>16/16</b>	<b>16/16</b>

# Bilaga 2 - Granskad dokumentation

- Anvisning inbetalning till Härryda (2020-11-19)
- Anvisning kontantinsättning (2020-05-26)
- Finanspolicy för Härryda kommun (Antagen av kommunfullmäktige 2016-04-25 § 58)
- Riktlinjer för in- och utbetalningar samt för kravverksamheten, Bilaga 1, Finanspolicy
- Flöde kravhanteringsprocessen Härryda kommun (2020-11-19) med tillhörande rutindokument och manualer
- Redogörelse för flöden i försystem, avgifter (2020-12-02)
- Processkarta för fakturasammanställning
- Processkarta över avgiftsbeslut
- Rutin för BGT (bostad med god tillgänglighet) - kontrakt och debitering hyresgäst
- Protokollsutdrag, Förbundsstyrelsen Göteborgsregionen, 2020-09-24 § 179
- Tjänsteskrivelse, Förbundsstyrelse Göteborgsregionen ärende 6, 2020-16-12
- Avgifter 2021 för hemtjänst och kommunal hälso- och sjukvård samt andra tjänster enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen (Välståndsnämnden 2020-11-18, § 270)
- Fastställande av taxa avseende avgifter för hemtjänstinsatser, kommunal hälso- och sjukvård samt andra tjänster enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen (Kommunfullmäktige, Dnr 2019KS740, 2020-02-27, § 30)
- Regler för taxa och avgift (förskola, familjedaghem, fritidshem och fritidsklubb), (Kommunfullmäktige 23 april 2020, § 72)
- Information om avgifter och taxor på kommunens hemsida
- Internkontroll extern fakturering krediteringar juni 2020 sammanställning
- Transaktionsrapport anvisningar (2020-11-20)
- Debiteringsmallar i Excel med tillhörande instruktioner
- Delegationsordning för kommunstyrelsen och välfärdsnämnden
- Kommunstyrelsens plan för intern kontroll 2021