
Granskningsrapport

***Granskning av intern
kontroll i kommunens
process för debitering***

Bollebygds kommun

*Fredrik Jilmstad
Elin Jangvik
Amanda Elg*

Juni 2016



pwc

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning	1
2.	Introduktion	2
2.1.	Bakgrund och revisionsfråga.....	2
2.2.	Metod och avgränsningar	3
3.	Slutsatser från granskningen	4
4.	Allmän information om kommunens intäktprocess	12
5.	VA och avfallshantering - processbeskrivning.....	13
5.1.	Översikt berörda IT-system.....	13
5.2.	Övergripande rutin- och rollbeskrivningar	13
5.3.	Analys av intäkter.....	14
5.4.	Upplägg av fasta data	14
5.4.1.	Anläggningsavgift VA.....	14
5.4.2.	Registrering av kunduppgifter och fastigheter	15
5.4.3.	Vattenmätare	17
5.4.4.	Avfallshantering	17
5.4.5.	Taxor i EDP Future	18
5.4.6.	Årlig uppdatering av taxor	18
5.4.7.	Inläsning av filer.....	19
5.4.8.	Konteringsregler.....	19
5.5.	Fakturering.....	19
5.5.1.	Översikt fakturering	19
5.5.2.	Vattenavläsning.....	21
5.5.3.	Periodisering.....	21
5.6.	Rutiner kring kreditnotor	22
5.7.	Inbetalningar	22
5.8.	Överföringar från försystem till huvudbok	23
5.8.1.	Uppdatering av kundreskontra	23
5.8.2.	Överföring från kundreskontra till huvudbok	24
5.9.	Kravrutiner	24
5.10.	Värdering av osäkra kundfordringar.....	25
5.11.	Övergripande kommentar om behörighetskontroller i berörda IT-system och arbetsfördelning.....	26
6.	Barn- och äldreomsorg – processbeskrivning	27
6.1.	Övergripande rutin- och rollbeskrivningar	27
6.1.1.	Barnomsorg	27
6.1.2.	Äldreomsorg	27

6.2.	Övergripande kommentar om behörighetskontroller i berörda IT-system och arbetsfördelning.....	27
6.2.1.	Barnomsorg	27
6.2.2.	Äldreomsorg	28
6.3.	Upplägg fasta data	29
6.3.1.	Barnomsorg	29
6.3.2.	Äldreomsorg	31
6.4.	Fakturering.....	32
6.4.1.	Barnomsorg	32
6.4.2.	Äldreomsorg	34
6.4.3.	Utskick av fakturor.....	34
7.	Bygglov	35
7.1.	Övergripande rutin- och rollbeskrivningar	35
7.2.	Övergripande kommentar om behörighetskontroller i berörda IT-system och arbetsfördelning.....	35
7.3.	Upplägg fasta data	36
7.3.1.	Priser	37
7.4.	Fakturering.....	37

1. *Sammanfattning*

Revisorerna för Bollebygds Kommun har gett PwC i uppdrag att genomföra en granskning av intern kontroll i processen för debitering för att bedöma om kommunen systematiskt arbetar med att säkerställa att nuvarande rutiner uppfyller kraven för god intern kontroll.

Baserat på detta är det viktigt att det finns goda interna rutiner och kontroller som säkerställer att fakturering samt hantering av fasta data görs i enlighet med lagar och regler i en god kontrollmiljö.

Granskningen har genomförts av Fredrik Jilmstad, Elin Jangvik och Amanda Elg (PwC). Processkartläggningen baseras på intervjuer med berörd personal i verksamheten samt granskning av interna dokument som erhållits under granskningen.

Metoden för granskningen innebär en översiktlig beskrivning av kommunens process för debitering. Analys av information från intervjuer baseras på PwC:s tidigare erfarenhet av granskningar av liknande processer och rutiner.

Vår utgångspunkt är att det är i kommunens intresse att ha en tydlighet kring de rutiner och kontroller som säkerställer en fullständig och riktig redovisning och en i övrigt lämplig nivå på den interna kontrollen samt effektiva rutiner. Vi har i denna genomgång identifierat ett antal områden där kontrollmiljön kan förbättras.

En sammanställning med alla iakttagelser och rekommendationer finns i rapporten under avsnitt ”3 Slutsatser från granskningen”. Sammanfattningsvis har PwC noterat ett antal områden där kontrollmiljön bör förbättras för att säkerställa att den finansiella informationen är fullständig, riktig och godkänd. Exempelvis har PwC noterat att kommunen saknar ett ramverk för intern kontroll med kontrollbeskrivningar för de kontroller som bedöms viktiga. För kontrollerna bör säkerställas att dessa dokumenteras avseende hur kontrollen utförs, vem som är ansvarig, vad bevis för utförd kontroll är samt hur eventuell rättning ska ske.

PwC har i granskningen identifierat ett antal kontroller som utförs men som inte dokumenteras. Detta innebär att det inte finns någon spårbarhet i att kontrollerna är utförda och av vem.

Därtill har vi noterat att det finns brister beträffande kontroller av att fasta data lagts in korrekt, alternativt att en kontrollberäkning av data som läggs in i systemet inte görs.

2. *Introduktion*

2.1. *Bakgrund och revisionsfråga*

Revisorerna för Bollebygds kommun har gett PwC i uppdrag att genomföra en granskning av intern kontroll i processen för debiteringsrutiner. Granskningen har genomförts av Fredrik Jilmstad, Elin Jangvik och Amanda Elg (PwC). Processkartläggningen baseras på intervjuer med berörd personal i verksamheten samt granskning av interna dokument. Följande personer har varit intervjuade i granskningen:

- Johan Norbelie – utvecklingschef, Samhällsbyggnadsförvaltningen
- Jenny Forsberg – teknisk chef, Samhällsbyggnadsförvaltningen
- Kirsi Suninmäki – teknisk kundtjänst, Samhällsbyggnadsförvaltningen
- Eva Kvistberg – systemförvaltare/teknisk kundtjänst, Samhällsbyggnadsförvaltningen
- Rose-Marie Wignäs – ekonomiassistent, Ekonomiavdelningen
- Marie-Louise Sandebert – ekonomiassistent, Ekonomiavdelningen
- Miriam Shead – administratör, Bildnings- och omsorgsförvaltningen
- Ulf Gunnarsson – förskolechef, Bildnings- och omsorgsförvaltningen
- Maria Lunneryd – systemförvaltare/modulansvarig, Bildnings- och omsorgsförvaltningen
- Jennie Håkansson – avgiftshandläggare, Bildnings- och omsorgsförvaltningen
- Linda Ternström – Bygg- och miljöchef, Samhällsbyggnadsförvaltningen
- Lena Nilsson – administrativ assistent, Samhällsbyggnadsförvaltningen

Övergripande revisionsfråga

Arbetar Bollebygds kommun systematiskt med att säkerställa att de har en tillfredsställande intern kontroll relaterat till debiteringsprocessen? Ansvarig nämnd är Kommunstyrelsen.

Följande underliggande revisionsfrågor har legat till grund för vår granskning:

- Finns tillräckliga kontroller på plats för att säkerställa fullständighet och riktighet i debiteringsprocessen?
- Hur säkerställs en korrekt periodisering av intäkter?
- Hur säkerställs god intern kontroll för hantering av olika typer av kunder och kundavtal inkluderande riktighet i prissättning/efterlevnad av avtal?
- Finns en god intern kontroll över behörigheter i debiteringsprocessen?

2.2. Metod och avgränsningar

Granskningen har genomförts genom intervjuer med företrädare från Bollebygds kommun. Vidare sker genomgång av kommunens eventuella riktlinjer och regler kring intäktsredovisningen.

Analys av erhållet material och information från intervjuer utgör underlag för en samlad bedömning av kontrollmiljö och befintliga kontroller.

En avgränsning görs så att testning av identifierade kontroller i form av en stickprovsbaserad ansats inte genomförs utan tonvikt ligger på bedömning av kontrollmiljön. PwC har bedömt kontrollmiljön, identifierat och bedömt befintliga kontroller men inte testat dem i detalj.

Analys av erhållet material och information från intervjuer baseras på PwC:s tidigare erfarenhet av granskningar av liknande processer och rutiner och utgör underlag för en samlad bedömning av kontrollmiljö och befintliga kontroller.

Rapporten är faktaavstämd med berörd personal.

3. *Slutsatser från granskningen*

Iakttagelser och risker för respektive område redovisas nedan med klassificering enligt en skala.

Vi har gjort en prioritering av iakttagelserna där L står för låg prioritet, M för medel och H för hög. Definitionen av denna klassificering visas nedan:

- **Hög** – Syftar på en svaghet som har stor inverkan på system, processer och relaterade kontroller och som kan utsätta enheten för större förluster, ineffektivitet och/eller kan resultera i en väsentlig felaktighet i räkenskaperna.
- **Medel** – Syftar på en situation eller arbetssätt som skiljer sig från vad PwC anser vara god intern kontroll och som vi bedömer har en negativ inverkan på den interna kontrollen över den finansiella rapporteringen.
- **Låg** – Syftar på en situation eller arbetssätt som enbart har en begränsad effekt på den interna kontrollen.

PwC har noterat ett antal områden där kontrollmiljön bör förbättras för att säkerställa att den finansiella informationen är fullständig, riktig och godkänd. Exempelvis har PwC noterat att kommunen saknar ett ramverk för intern kontroll med kontrollbeskrivningar för de kontroller som bedöms viktiga. För kontrollerna bör säkerställas att dessa dokumenteras avseende hur kontrollen utförs, vem som är ansvarig, vad bevis för utförd kontroll är samt hur eventuell rättning ska ske.

PwC har i granskningen identifierat ett antal kontroller som utförs men som inte dokumenteras. Detta innebär att det inte finns någon spårbarhet i att kontrollerna är utförda och av vem.

Därtill har vi noterat att det finns brister beträffande kontroller av att fasta data lagts in korrekt, alternativt att en kontrollberäkning av data som läggs in i systemet inte görs.

Ref	Område	Identifierad brist	Risk	PwC:s rekommendation	Prioritet
Generella slutsatser					
	Övergripande rutin- och rollbeskrivningar	<p>Det finns ingen formell rutin för när revidering av styrande dokument ska göras. Det saknas även en rutin för hur styrande dokument, inklusive ändringar, ska kommuniceras.</p> <p>Därtill saknas ett internt kontrollramverk i kommunen med vilka kontroller som ska utföras i respektive process. Ett ramverk för intern kontroll bör säkerställa efterlevnad av styrande dokument.</p>	<p>Risk för att styrande dokument inte följer regler och lagkrav när dessa ändras med tiden samt att styrande dokument inte följs om de inte är kända i verksamheten.</p> <p>Risk för att väsentliga kontroller inte utförs eller utförs på olika sätt av kontrollutförarna</p>	<p>PwC rekommenderat att kommunen inför en rutin för att årligen revidera sina styrande dokument och inför en rutin för hur kommunikering av dessa ska ske.</p> <p>PwC rekommenderar kommunen att dokumentera de kontroller som ska göras i processerna för VA och avfallshantering, äldre- och barnomsorg samt bygglov. För samtliga kontroller som bedöms viktiga bör säkerställas att dessa dokumenteras avseende hur kontrollen utförs, vem som är ansvarig, vad bevis för utförd kontroll är samt hur eventuell rättning ska ske.</p>	Medel
	Övergripande kommentar om behörighetskontroller i berörda IT-system och arbetsfördelning	<p>Det finns ingen formell process för behörighetsadministration (tilldelning, ändring och borttag).</p> <p>Det saknas även en formell rutin för att regelbundet gå igenom behörigheter.</p>	Risk för felaktigheter i behörigheter samt obehörig åtkomst och att användare har behörighet som ej är aktuell i relation till deras arbetsuppgifter.	<p>PwC rekommenderar att en formell rutin för hanteringen av behörigheter (tilllägg, ändringar och borttag) införs. Rutinen bör bygga på en formell ansökan som är signerad av närmsta chef.</p> <p>PwC rekommenderar även att en formell rutin för uppföljning av behörigheter utformas för att säkerställa att alla användare i systemet är aktuella samt har behörigheter som motsvarar deras arbetsuppgifter. Uppföljningen bör dokumenteras.</p>	Medel
	Systemdokumentation	Avseende EDP Future och ProCapita VoO finns behörighetsstrukturerna i systemen dokumenterade. För modulen barnomsorg i ProCapita saknas det dokumentation av behörighetsstrukturen. Beträffande EDP Vision finns det ifrån systemet utskrivet vilka funktioner som respektive roll har	Risk för att kommunen inte har kontroll på behörighetsstrukturer, automatiska kontroller i systemen samt att transaktioner bokas på fel konton i huvudboken.	PwC rekommenderar att kommunen säkerställer att systemdokumentation innehållandes behörighetsstrukturer, automatiska kontroller och konteringsstyrning finns för EDP Future, EDP Vision och ProCapita.	Låg

		<p>åtkomst till men dokumentet bör utvecklas så att det framgår vilka användare som bör ha ska respektive roll.</p> <p>För samtliga system (EDP Future, EDP Vision och ProCapita) saknas det systemdokumentation för vilka automatiska kontroller som finns i systemen samt konteringsstyrningen (de konton som transaktioner i respektive system bokas på i Raindance).</p>			
VA och avfallshantering					
5.4.1	Anläggningsavgift VA	Det sker ingen kontroll av att anläggningsavgiften är betald innan vattenmätare sätts upp.	Risk för att alla anläggningsavgifter inte blir betalda i tid.	PwC rekommenderar kommunen att införa en kontroll för uppföljning av anläggningsavgiften är betald innan vattenmätare sätts upp.	Medel
5.4.2	Registrering av kunduppgifter och fastigheter	Det görs ingen kontroll för att säkerställa att alla kunduppgifter har registrerats i EDP Future.	Risk för att alla kunder och fastigheter inte registreras, vilket kan påverka fullständigheten i faktureringen.	PwC rekommenderar kommunen att införa en kontroll för uppföljning av att alla kunduppgifter har registrerats i EDP Future.	Låg
5.4.2	Registrering av kunduppgifter och fastigheter	Kommunen har tidigare skickat fakturor för VA och avfall till hyresgästen men skickar numera enligt VA-lagen fakturor till ägaren till fastigheten. Det har dock inte gjorts någon regelbunden genomgång av kundregistret för att säkerställa att tidigare felaktiga registreringar blivit rättade.	Risk för att felaktigheter i kundregistret inte upptäcks i tid, eller inte upptäcks alls.	PwC rekommenderar kommunen att undersöka möjligheten att gå igenom kundregistret för att säkerställa riktigheten.	Medel
5.4.3	Vattenmätare	Alla handlingar som teknisk kundtjänst mottar sparas på tre olika ställen; en gemensam mapp, i Platina (diariesystem) och EDP Future. Detta innebär en ineffektiv hantering.	Risk för ineffektivitet i arbetsprocessen.	PwC rekommenderar kommunen att se över hur underlag arkiveras för att på det sättet kunna effektivisera processen.	Låg
5.4.6	Årlig uppdatering av taxor	<p>Kontroll av att taxan är korrekt uträknad sker av systemförvaltare men dokumenteras inte.</p> <p>Att de nya taxorna är korrekt registrerad i systemet görs inte av</p>	Risk för felaktiga avgifter.	PwC rekommenderar kommunen att dokumentera den kontroll som görs av att taxan har blivit korrekt beräknad för att stärka den interna kontrollen och möjligheten till	Medel

		någon ytterligare person än systemförvaltaren.		spårbarhet. Vi rekommenderar dessutom kommunen att införa en kontroll för att följa upp att samtliga taxor har blivit korrekt registrerade i systemet. Kontrollen bör utföras av en annan person än den som utför ändringen och bör dokumenteras.	
5.5.1	Översikt fakturering	I EDP Future går det att ta ut listor som visar fakturor med höga belopp och återbetalning av negativa belopp. Dessa listor tas i dagsläget inte ut och går igenom. Det sker heller ingen stickprovskontroll av fakturor för att säkerställa dess riktighet.	Risk för felaktigheter i faktureringen.	PwC rekommenderar kommunen att införa kontroller av de listor som finns i systemet samt ta stickprov på fakturor för att säkerställa riktigheten i samband med faktureringen. Listorna bör kontrolleras månadsvis inför varje fakturering och kontrollerna bör dokumenteras.	Hög
5.5.1	Översikt fakturering	Kontrollerna uppföljning av ej fakturerade tjänster och kontroll av att fakturafilen till Strålfors kommit fram fullständigt och riktigt dokumenteras inte.	Risk för felaktigheter i faktureringen.	PwC rekommenderar kommunen att kontrollerna dokumenteras för att öka spårbarheten i utförda kontroller.	Låg
5.5.2	Vattenavläsning	Uppföljning av större avvikelser vid vattenavläsning görs, men det finns inga tydliga riktlinjer för hur stor en avvikelse bör vara för att uppföljning ska göras.	Risk för olika bedömningar av vad en avvikelse är, vilket kan leda till att vissa avvikelser inte följs upp.	PwC rekommenderar att kommunen inför en riktlinje för hur stor en avvikelse ska vara för att uppföljning ska göras.	Medel
5.5.2	Vattenavläsning	Det görs ingen uppföljning av att alla kunder returnerar blanketten för vattenavläsning. Det skickas inte heller några påminnelser om att returnera vattenavläsningsformulär till de kunder som inte skickar in dessa och det sker heller ingen egen avläsning av kommunen om inte vattenavläsning inkommit.	Risk för att kommunen inte tar betalt för allt levererat vatten.	PwC rekommenderar kommunen att följa upp och påminna de kunder som inte skickar in sina vattenavläsningar för att säkerställa fullständigheten i intäkterna.	Medel
Barnomsorg					
6.3	Upplägg fasta data	Det finns inga	Risk för minskad	PwC rekommenderar att	Låg

		instruktioner eller dokumentation av den kontroll som görs i mitten av varje månad i samband med mätning av närvaro, då administratör utifrån en Excelfil med köpta och sålda platser följer upp att avtal för barnomsorg med andra kommuner inkommer.	kontroll och spårbarhet i processen.	kommunen inför en instruktion för de kontroller som bör utföras i mitten av varje månad för att säkerställa fullständigheten i avtal för barnomsorg.	
6.3	Upplägg fasta data	Kontrollerna avseende uppföljning av de vårdnadshavare som inte har uppdaterat sin inkomst, den stickprovskontroll som sker av att priser uppdaterats korrekt och den uppföljning som görs av att alla avgifter för sålda platser faktureras dokumenteras inte.	Risk för minskad kontroll och spårbarhet i processen.	PwC rekommenderar kommunen att dokumentera den uppföljning som görs för de vårdnadshavare som inte har uppdaterat sin inkomst, stickprovskontrollen som görs för att säkerställa att priser har uppdaterats korrekt samt den uppföljning som görs för att säkerställa att alla avgifter för sålda platser har fakturerats.	Låg
6.4	Fakturering	Attest av underlag för avtalsfakturering ska göras av förskolechef, men det sker ingen kontroll av att samtliga sålda platser har inkluderats i faktureringen förutom av administratören själv. Detsamma gäller för de vanliga platserna, det ingen mer än administratören som skapar fakturafilen som tittar på filen och gör en rimlighetsbedömning av antal fakturor etc. Denna kontroll dokumenteras inte.	Risk för att faktureringen inte är fullständig och riktig.	PwC rekommenderar kommunen att införa en ytterligare kontroll av att samtliga sålda platser och vanliga platser har kommit med i faktureringen. Denna kontroll bör utföras av en annan person än administratören och kontrollerna bör dokumenteras.	Medel
Äldreomsorg					
6.2	Övergripande kommentar om behörighetskontroller i berörda IT-system och arbetsfördelning	De två personer som arbetar på kommunens IT avdelningen har full behörighet i ProCapita trots att de inte utför några arbetsuppgifter i systemet. Detta gäller både barn- och äldreomsorg.	Risk för obehöriga ändringar i systemet.	PwC rekommenderar att kommunen överväger om IT behöver ha tillgång till ProCapita.	Medel
6.3	Upplägg fasta data	Det görs ingen uppföljning av någon annan inom	Risk för felaktig registrering av data i systemet.	PwC rekommenderar att kommunen inför en kontroll för uppföljning	Medel

		<p>äldreomsorgen att de uppgifter, såsom antal matportioner, nya brukares personuppgifter etc, som registreras av avgiftshandläggare har matats in korrekt.</p> <p>Ändrade omvårdsnivåer kontrolleras av systemförvaltare kontinuerligt varje månad men kontrollen dokumenteras inte.</p>		<p>av att uppgifter har registrerats korrekt i systemet. Denna kontroll bör utföras av någon annan än den som lägger upp data. Kontrollen bör dokumenteras.</p>	
6.3	Upplägg fasta data	<p>Systemförvaltaren kontrollerar att alla uppdateringarna av avgifterna som görs i samband med att prisbeloppet fastställs av regeringen är korrekta genom att gå igenom avgiftsbesluten men kontrollen dokumenteras inte och det är ingen annan som kontrollerar de uppdateringar som systemförvaltaren har gjort.</p>	<p>Risk för felaktig registrering av priser i systemet.</p>	<p>PwC rekommenderar att kommunen inför en kontroll för uppföljning av att prisuppdateringar har registrerats korrekt i systemet av någon annan än den som utför prisändringarna. Kontrollen bör dokumenteras.</p>	Medel
Bygglov					
7.1	Övergripande rutin- och rollbeskrivningar	<p>Det finns inga fastslagna rutinbeskrivningar eller styrande dokument avseende processen för fakturering av bygglov.</p>	<p>Risk för minskad kontroll och att man inte arbetar enhetligt i processen.</p>	<p>PwC rekommenderar att kommunen inför rutinbeskrivningar och styrande dokument avseende bygglov för att stärka den interna kontrollen.</p>	Medel
7.2	Övergripande kommentar om behörighetskontroller i berörda IT-system och arbetsfördelning	<p>Det finns brister i arbetsfördelningen i rollerna i systemet då en person både kan skapa och godkänna ett fakturaunderlag (pris samt fakturering).</p>	<p>Risk för minskad kontroll vid skapande och godkännande av ett ärende då hela flödet kan utföras av en person.</p>	<p>PwC rekommenderar att kommunen inför en kontroll för att följa upp att ett ärende inte har skapats och godkänts av samma person. Uppföljning kan förslagsvis göras med hjälp av stickprov.</p>	Hög
7.3.1	Upplägg fasta data - priser	<p>Kontroll av att prisberäkningen för respektive bygglov är korrekt görs inte.</p>	<p>Risk för felaktig registrering av priser i systemet.</p>	<p>PwC rekommenderar att kommunen inför en kontroll för att säkerställa att beräkningen är korrekt. Kontrollen bör utföras av en annan person än den som utför beräkningen.</p>	Medel
7.4	Fakturering	<p>Det är möjligt att göra ändringar i fakturafilen</p>	<p>Risk för felaktiga ändringar i</p>	<p>PwC rekommenderar att kommunen överväger att</p>	Medel

		innan den läses in i Raindance eftersom den är redigeringsbar	fakturafilen.	begränsa möjligheten att utföra ändringar i den skapade fakturafilen.	
7.4	Fakturering	Den uppföljning som görs av ärenden som inte har blivit debiterade eller godkända inför faktureringen dokumenteras inte.	Risk för minskad kontroll och spårbarhet i processen.	PwC rekommenderar att kommunen dokumenterar den uppföljning som görs av ärenden som inte har blivit debiterade eller godkända.	Låg
Slutsatser avseende den gemensamma faktureringsprocessen					
5.5.3	Periodisering	Det görs ingen attest av den manuella bokföringsordern som görs för att periodisera intäkterna.	Risk för felaktigheter i periodisering av intäkter.	PwC rekommenderar kommunen att införa attest av manuella bokföringsordrar som avser periodisering av intäkter. Attest bör utföras av någon annan än den person som gör bokningen för att säkerställa att rätt belopp perdisodiseras.	Medel
5.8.1	Uppdatering av kundreskontra	Avstämning av inläsning av fakturafiler från ProCapita (äldreomsorg) och EDP Vision (bygglov) till kundreskontran görs inte då ekonomiavdelningen inte får information om antalet fakturor och det totala belopp som fakturafilen innehåller. Avseende inläsning från EDP Future (VA och avfall) och ProCapita (barnomsorg) dokumenteras inte den avstämning som utförs.	Risk för att kundreskontran inte uppdateras fullständigt och riktigt.	PwC rekommenderar kommunen att införa en kontroll för att säkerställa fullständigheten i inläsningen av fakturafiler till Raindance. Avstämningen bör dokumenteras.	Medel
5.8.1	Uppdatering av kundreskontra	Fakturafilen som skapas i EDP Future måste läsas in i Raindance innan ny fakturafiler kan skapas eftersom den första filen i så fall skrivs över.	Risk för ineffektivitet i processen samt risk för att alla fakturor inte blir inlästa i Raindance.	PwC rekommenderar kommunen att se över uppsättningen vid inläsning av filer från EDP Future för att se om det går att ändra hanteringen av fakturafilen så att denna inte skrivs över när en ny fil skapas.	Medel
5.8.2	Uppdatering av kundreskontra	Avstämning mellan försystemen EDP Future, EDP Vision och ProCapita och kundreskontran i Raindance görs inte.	Risk för att kundreskontran inte uppdateras fullständigt och riktigt.	PwC rekommenderar kommunen att införa en regelbunden kontroll för avstämning av försystem och kundreskontran i Raindance. Avstämningen bör dokumenteras.	Medel

5.9	Kravrutiner	Kontrollerna för att stämma av filen som är skickad till inkasso kommit fram fullständigt och riktigt och att antalet fakturor som skickats till Strålfors stämmer överens med det antal som anges i bekräftelsemaillet dokumenteras inte	Risk för minskad spårbarhet i processen.	PwC rekommenderar kommunen att dokumentera den avstämning som görs av att inkassofilen och fakturafilen till Strålfors har överförts fullständigt.	Låg
5.10	Värdering av osäkra kundfordringar	Det görs ingen bedömning och nedskrivning av osäkra fodringar vid delårs- och årsbokslut utan nedskrivning sker först när man mottar information om negativ betalningsförmåga.	Risk för felaktig redovisning av intäkter.	PwC rekommenderar att kommunen inför delårs- och årsbokslut går igenom en ålderanalys av osäkra kundfordringar och gör en bedömning om någon kundfordring ska skrivas ned. Nedskrivning av osäkra fodringar och avskrivning av fodringar ska ske enligt delegationsordning.	Medel

4. Allmän information om kommunens intäktprocess

Kommunen har både externa och interna intäktsflöden utöver skatteintäkter.

De externa intäkterna bestod under 2015 av:

- VA – ca 12 miljoner
- Avfallshantering – ca 8 miljoner
- Barnomsorg – ca 4 miljoner
- Äldreomsorg – ca 1,5 miljoner
- Bygglov – ca 2 miljoner

Debitering av VA och avfallshantering sker både månadsvis och kvartalsvis. De stora debiteringarna sker främst kvartalsvis då ca 2500 st fakturor skickas.

Fakturering av barnomsorgsavgiften sker månadsvis medan fakturering av sålda platser görs två gånger per år. Intäkterna för barnomsorgsavgiften uppgår till ca 500 000 kr/månad. Intäkterna för sålda platser inom förskoleverksamheten uppgår till ca 100 000 kr/månad.

Fakturering av bygglov sker månadsvis.

5. VA och avfallshantering - processbeskrivning

5.1. Översikt berörda IT-system

Bollebygds kommun använder sig av följande system för VA och avfallshantering:

- **EDP Future** (version 2.15). Fasta data finns i EDP Future och även fakturering för VA och avfall hanteras i systemet. En fakturafil överförs därifrån till Raindance. Leverantör av systemet är EDP Consult.
- **EDP Mobile**. System som används på 2 slambilar och 1 sopbil där information om tömningar hanteras av föraren och överförs till EDP Future.
- **Raindance**. Kommunens ekonomisystem som innehåller huvudboken och kundreskontra. Raindance uppdateras genom filinläsning från EDP Future.

5.2. Övergripande rutin- och rollbeskrivningar

Det finns flertalet styrande dokument, rutinbeskrivningar och lathundar för EDP Future som har utvecklats under de senaste åren.

I dokumentet "Rutinbeskrivning betalströmmar EDP-Future" finns det beskrivet vilka olika roller som finns i systemet, dess respektive behörighet och vem som innehar respektive roll. Dokumentet beskriver översiktligt rutinen för betalströmmar i EDP Future och några kontroller i processen.

Rutinbeskrivningarna finns sparade på en gemensam katalog och i kommunens ärendehanteringssystem Platina. Det finns i dagsläget ingen rutin för hur ofta revidering av de styrande dokumenten ska göras, men det kommer främst att göras vid större ändringar. Den senaste uppdateringen gjordes den 8 april 2016.

Det finns en verksamhetsplan med ett avsnitt om intern kontroll där det framgår vilka områden avseende intern kontroll som fokus ska ligga på under året och med vilken metod uppföljning av dessa ska göras för att säkerställa efterlevnad av de styrande dokumenten. Däremot framgår det inte vilka specifika kontroller som ska följas upp, och inte heller vilka kontroller som ska följas upp på årlig basis.

Iakttagelser:

- Det finns ingen formell rutin för när revidering av styrande dokument ska göras. Det saknas även en rutin för hur styrande dokument, inklusive ändringar, ska kommuniceras.

- Därtill saknas ett internt kontrollramverk i kommunen med vilka kontroller som ska utföras i respektive process. Ett internkontrollramverk bör säkerställa efterlevnad av styrande dokument.

5.3. Analyser av intäkter

Uppföljning av intäkter och kostnader mot budget görs i februari, april, augusti och oktober av ekonomiavdelningen och teknisk chef för Samhällsbyggnadsförvaltningen. Ekonomiavdelningen ansvarar för att ta fram underlag för uppföljningen.

I april och augusti görs delårsrapportering som sammanställs av ekonomiavdelningen och ekonomichefen, och stäms av med teknisk chef för Samhällsbyggnadsförvaltningen. Delårsrapporten presenteras därefter för nämnden som godkänner och skickar vidare underlaget till kommunstyrelsen. Delårsrapporteringen blir en del av kommunens delårs- och årsbokslut.

Teknisk chef följer dessutom upp de nyckeltal som finns i verksamhetsplanen på årlig basis, vilket bl.a. innefattar nyckeltal för vattenläckage. Underlag för debiterade vattenmängder hämtas då ut från EDP Future och presenteras i nämndens årsredovisning. Målet är att kommunen ska ligga på Sverigemedel som är ungefär 20 %, vilket överträffas i dagsläget då kommunen ligger på ca 11 % i Bollebygd, 22 % i Töllsjö och 42 % i Olsfors/Hultafors.

Identifierade kontroller:

- Uppföljning av utfall mot budget görs fyra gånger per år av teknisk chef och ansvarig ekonom.

5.4. Upplägg av fasta data

5.4.1. Anläggningsavgift VA

För upplägg av anläggningsavgift avseende VA finns en rutinbeskrivning som beskriver processen och arbetsmomenten, ”Rutin - Anslutning till kommunalt VA-handläggningsregister”.

För nya anläggningar ska en blankett fyllas i av kunden och skickas till teknisk kundtjänst som registrerar information om fastigheten i EDP Future. I samband med upplägg av anläggningsavgift används en Excel-fil där varje delmoment i processen finns med och där handläggare fyller i datum och signatur för när de har utfört varje delmoment, detta för att säkerställa att man inte missar något steg.

Först görs en utredning för att säkerställa att fastigheten ligger inom detaljplanen och att det går att få kommunalt VA. Ett ärende skapas i kommunens ärendehanteringssystem Platina och en servisanmälan skickas ut till kunden. Servisanmälan ska skickas tillbaka till teknisk kundtjänst som sparar underlaget i

Platina. Därefter tas ett brev fram från EDP Future med information om förbindelsepunkt och karta för fastigheten som skickas till kunden.

Beräkning av anläggningsavgiften görs med hjälp av en Excelmall där information om fastigheten fylls i baserat på det som kunden har uppgett i servisanmälan. Utifrån den inmatade informationen och den gällande taxan för anläggningsavgifter som finns i mallen räknas anläggningsavgiften för den specifika fastigheten fram. Beräkningsunderlaget skrivs ut och signeras av den person som har tagit fram underlaget samt av teknisk chef som gör en kontrollberäkning av beräkningsunderlaget och servisanmälan. Beräkningsunderlaget sparas i Platina samt på en gemensam mapp för Samhällsbyggnadsförvaltningen. Därefter fylls mallen för fakturaunderlag i baserat på beräkningsunderlaget. Fakturaunderlaget skickas till ekonomiavdelningen som skapar fakturan i Raindance. I samband med skapande av fakturan kontrollerar ekonomiassistent att underlaget är attesterat av behörig person enligt attestordning.

Identifierade kontroller:

- Kontroll av beräkningsunderlaget och attest av faktureringsunderlaget för anläggningsavgiften görs av teknisk chef.

Iakttagelser:

- Det sker ingen kontroll av att anläggningsavgiften är betald innan vattenmätare sätts upp.

5.4.2. Registrering av kunduppgifter och fastigheter

Avtal tecknas inte med kunder utan alla följer samma prislista.

Alla nya kunder och fastigheter ska registreras i EDP Future, vilket görs av teknisk kundtjänst. Kundnumret skapas automatiskt i EDP Future när kunduppgifterna har registrerats. Kundnumret kopplas därefter ihop med anläggningsuppgifterna.

Följande information registreras i EDP Future under respektive flik:

Kund

- För- och efternamn
- Fakturaadress
- Personnummer
- Telefonnummer (om det uppges)
- Mailadress (om den uppges)
- Fakturafrekvens
- Brutto/nettofakturering

Anläggningsuppgifter

- Fastighetsbeteckning

- Anläggningens gatuadress
- Typ av byggnation
- Kundkategori (företag eller privatperson)
- Kodning för koppling till karta

Tjänst

- Taxa
- Typ av tjänst

I vissa fall saknas kunduppgifter i servisanmälan och då registreras endast fastigheten i systemet. Komplettering med kunduppgifter görs i efterhand och ska meddelas av kunden via mail eller blankett till handläggarna. Det görs ingen uppföljning för att säkerställa att alla kunduppgifter har kommit in och lagts upp i systemet men det går inte heller tekniskt att leverera tjänster innan kunduppgifterna är registrerade.

Innan en ny kund registreras kontrollerar teknisk kundtjänst att den person som har uppgetts som fastighetsägare i servisanmälan stämmer överens med lantmäteriets register GEOSECMA. Enligt lagstiftning ska anläggningsavgiften skickas till fastighetsägaren och inte till hyresgästen. Tidigare har anläggningsavgiften i många fall skickats till hyresgästen men sedan årsskiftet skickas fakturan till fastighetsägaren. Detta åtgärdas löpande av teknisk kundtjänst i samband med att det upptäcks.

Vid ägarbyte av en fastighet tar teknisk kundtjänst ut en blankett från EDP Future och skickar till kunden som ska fylla i underlaget och returnera. Underlaget scannas in och sparas i EDP Future.

Kreditbedömningar av kunder görs inte eftersom det är lagstadgat att ha sophämtning.

Det har inte gjorts någon genomgång av kundregistret för att säkerställa att kund- och fastighetsuppgifterna stämmer eftersom det skulle bli ett allt för omfattande arbete och bedöms vara låg risk.

Iakttagelser:

- Det görs ingen kontroll för att säkerställa att alla kunduppgifter har registrerats i EDP Future.
- Kommunen har tidigare skickat fakturor för VA och avfall till hyresgästen men skickar numera enligt VA-lagen fakturor till ägaren till fastigheten. Det har dock inte gjorts någon regelbunden genomgång av kundregistret för att säkerställa att tidigare felaktiga registreringar blivit rättade.

5.4.3. Vattenmätare

Drifftekniker ansvarar för att köpa in nya vattenmätare. Vattenmätarna registreras i systemet först när de tas i bruk och man registrerar då vattenmätarnumret i EDP Future och kopplas till respektive kund.

Uppsättning av vattenmätare på en fastighet görs av drifftekniker baserat på en VA-order som de erhåller från teknisk kundtjänst via mail samt som fysiskt underlag. En VA-order kan inte skapas utan att en kund finns upplagd. När vattenmätaren har satts upp ska drifftekniker lämna in VA-ordern till teknisk kundtjänst som registrerar uppgifter om vattenmätaren i EDP Future. VA-ordern scannas in och sparas på ärendefliken under respektive kund i EDP Future, samt på gemensam mapp och i Platina.

Teknisk kundtjänst gör uppföljning av att alla VA-order som har gått ut till drifftekniker återlämnas när vattenmätare har satts upp. Uppföljningen görs löpande med hjälp av Excelfil och om en VA-order inte har återlämnats inom ca 3 dagar påminns driffteknikern.

Drifftekniker kan i vissa fall sätta upp en vattenmätare utan att ha fått en VA-order, men de ska i så fall fylla i en tom blankett som de sedan lämnar till teknisk kundtjänst som gör registrering i systemet.

Underlag sparas i EDP Future, Platina och på en gemensam mapp.

Teknisk kundtjänst tar årligen ut en lista från systemet för att se vilka vattenmätare som behöver bytas under året. Teknisk chef ansvarar för att lägga in information om byte i systemet.

Identifierade kontroller:

- Uppföljning av att utlämnade VA-order returneras görs löpande.

Iakttagelser:

- Alla handlingar som teknisk kundtjänst mottar sparas på tre olika ställen; en gemensam mapp, i Platina (diariesystem) och EDP Future. Detta innebär en ineffektiv hantering.

5.4.4. Avfallshantering

Fastighetsägaren ska anmäla om anslutning till avfallshantering, vilket görs via en ägarbytesblankett i samband med förvärv av fastighet eller när en ny fastighet läggs upp. Om kunden redan äger en fastighet men av någon anledning har haft dispens för uppehåll av avfallshantering kontaktar de teknisk kundtjänst via mail eller telefon. I båda fallen gör teknisk kundtjänst en kontroll för att verifiera att den person som anmäler anslutning till avfallshantering är fastighetsägaren.

Teknisk kundtjänst registrerar uppgifter om avfallshanteringen baserat på det underlag som skickas in vid anmälan om anslutning. Det som finns registrerat i systemet styr därefter vad som levereras och faktureras, vilket baseras på kärstorlek.

I samband med anmälan får kunden ingen bekräftelse på de uppgifter som har registrerats, utan det är först när de får den första fakturan som de kan kontrollera att det har blivit korrekt.

Körlistan för avfallstömning skickas ut automatiskt till leverantören varje fredag för en vecka framöver, vilket följer ett rullande schema. Om schema inte skulle skickas ut hör leverantören av sig.

När föraren scannar kärnen uppdateras körlistan automatiskt med information om tömningen. När föraren har avslutat körlistan ska den kvitteras och då förs informationen över till EDP Future. Teknisk kundtjänst följer upp att alla körlistor blir kvitterade.

5.4.5. Taxor i EDP Future

Avfallstaxorna är baserade på kärstorlek och frekvens för tömning. VA-taxorna är uppbyggda av en bruksavgift som består av en fast del som avser mätarstorlek och antal lägenheter, samt en rörlig del som avser köp av vatten per kubikmeter. Anläggningsavgiften är baserad på bl.a. tomtstorleken.

5.4.6. Årlig uppdatering av taxor

Revidering av taxan hanteras i dagsläget utanför EDP Future av teknisk chef och beslutas av kommunfullmäktige. Teknisk chef gör en procentuell uppräknings av taxan i Excel och ändringarna meddelas till systemförvaltaren som gör uppdateringen i EDP Future baserat på Excellistan som har använts för uppräknings. Systemförvaltaren kontrollerar även att uträkningarna är korrekta utifrån de taxor som finns i EDP Future och beslut ifrån kommunfullmäktige, kontrollen dokumenteras inte.

När den nya taxan är inlagd i systemet skriver systemförvaltaren ut listan från Excel och stämmer av den nya taxan per tjänst mot de uppgifter som har registrerats i EDP Future genom att bocka av listan. Listan sparas inte.

Det går att ta ut en logglista över de ändringar som har gjorts i EDP Future, men denna följs inte upp på regelbunden basis.

Identifierade kontroller:

- Systemförvaltare kontrollerar att de nya taxor som teknisk chef räknat fram är korrekta, kontrollen dokumenteras dock inte.

Iakttagelser:

- Kontroll av att taxan är korrekt uträknad sker av systemförvaltare men dokumenteras inte.
- Att de nya taxorna är korrekt registrerad i systemet görs inte av någon ytterligare person än systemförvaltaren.

5.4.7. Inläsning av filer

Inläsning av taggningsfil från handdator

Alla kärl ska märkas med en etikett som skrivs ut av teknisk kundtjänst från EDP Future och lämnas till leverantören som märker kärLEN. KärLEN märks även med en tag och kopplas till kunden. Inläsning av taggningsfil påverkar inte fakturering.

Inläsning av filer från EDP Mobile

Filer från EDP Mobile läses in automatiskt i EDP Future 1 gång per timme med information om tömningar av avfall och slam. Inläsning av filer från EDP Mobile påverkar inte fakturering.

Identifierade kontroller:

- Uppföljning av fellistor vid inläsning av filer från handdator och EDP Mobile till EDP Future görs löpande. Kontrollen dokumenteras inte.

5.4.8. Konteringsregler

Konteringsregler och konton i EDP Future sattes upp när systemet implementerades. Det finns en kontering för alla taxor. Det är endast systemförvaltaren i EDP Future som har behörighet att göra ändringar i dessa, men det har inte gjorts sedan systemet implementerades. Det finns ingen dokumentation av konteringsreglerna, men det går att skriva ut information om uppsättningen av dessa i EDP Future.

5.5. Fakturering

5.5.1. Översikt fakturering

Vid fakturering skapas en fakturafil i EDP Future som inkluderar alla fakturor som ska faktureras fram till och med det förfalldatum som anges när filen skapas. Det görs först en provfakturering då eventuella fel (vanligaste felet är att man lagt in ett ÅVC-kort som inte ska faktureras) visas på en lista i systemet. Korrigeringar görs och en ny provkörning görs för att säkerställa att felen har blivit åtgärdade innan den definitiva fakturakörningen görs. Därefter meddelas ekonomiavdelningen via mail eller telefon att det finns en fil att läsa in i Raindance. När ekonomiavdelningen har läst in fakturafilen meddelar de teknisk kundtjänst att filen är hanterad.

Teknisk kundtjänst skickar även en fakturafil till Strålfors via en FTP-server. Avstämning görs av att filen som skickas är lika stor som den fil som laddas upp på servern. När Strålfors har mottagit filen skickar de en kvittens, men det görs ingen

ytterligare uppföljning av att filen har gått fram fullständigt och riktigt genom att exempelvis jämföra antalet skickade fakturor med mottagna fakturor.

Entreprenören får betalt utifrån den information som skickas till entreprenörens dator och det ligger därför i dennes intresse att säkerställa att kärnen är korrekt taggade. Alla kunder tas med i faktureringen förutom de som har fakturafrekvens "o" i EDP Future. Denna fakturafrekvens sätts i samband med ägarbyte. Varje vecka tar teknisk kundtjänst ut en lista över de kunder som har fakturafrekvens "o" och stämmer av mot aktuellt ärende avseende ägarbyte för att se om fakturering kan slås på.

ÅVC-kort för företag faktureras månadsvis (ca 40 st/månad). I detta fall krävs manuell hantering där teknisk kundtjänst lägger in information i EDP Future om hur många besök respektive kund har gjort utifrån information om antal besök som hämtas från Flintab (kortsystem som är kopplat till bommen på ÅVC). ÅVC-kort inkluderas in den vanliga fakturakörningen.

Vissa kunder har även autogiro, vilket de får anmäla via en blankett som skickas ut av ekonomiavdelningen. Information om autogiro anges på kunden i EDP Future. Ekonomiavdelningen gör därefter anmälan till BGC om att kunden ska ha autogiro. Fakturor som dras på autogiro är inkluderade i den fil som skickas till Strålfors månadsvis.

I EDP Future görs inga kontroller avseende fakturor med höga belopp, fakturor med negativa belopp, stickprovskontroll av fakturor eller återbetalning av negativa belopp.

Identifierade kontroller:

- Kontroll görs av ekonomiavdelningen för att säkerställa att antalet fakturor som skickas via fil till Strålfors stämmer överens med bekräftelsemailet. Kontrollen dokumenteras inte.
- Veckovis sker uppföljning av ej fakturerade tjänster (fakturafrekvens "o"), kontrollen dokumenteras inte. Alla kunder inkluderas i faktureringen och på så sätt säkerställer systemet fullständigheten i faktureringen.

Iakttagelser:

- I EDP Future går det att ta ut listor som visar fakturor med höga belopp och återbetalning av negativa belopp. Dessa listor tas i dagsläget inte ut och går igenom. Det sker heller ingen stickprovskontroll av fakturor för att säkerställa dess riktighet.
- Kontrollerna uppföljning av ej fakturerade tjänster och kontroll av att fakturafilen till Strålfors kommit fram fullständigt och riktigt dokumenteras inte.

5.5.2. Vattenavläsning

Vattenavläsning ska göras en gång per år. Teknisk kundtjänst skickar ut en blankett till kunderna där de ska fylla i sin mätarställning. När blanketterna kommer tillbaka till kundtjänst scannas de in i EDP Future och information läggs manuellt in på respektive kund.

Vid större avvikelser följer teknisk kundtjänst upp vad det kan bero på och eventuellt kontaktas kunden som får göra en ny avläsning av mätaren. Det finns ingen tydlig riktlinjer för vad som räknas som en stor avvikelse utan det baseras på tidigare erfarenhet.

Det görs ingen uppföljning av att alla kunder skickar tillbaka blanketten med information om avläsningen. Fakturering sker då enligt schablon, vilket sedan justeras i EDP Future om det kommer in information i efterhand om avläsningen. Om en kund inte återrapporterar sin avläsning kan det som mest gå nio år mellan avläsningarna, vilket beror på att en vattenmätare måste bytas med det intervallet.

Beräknad årsförbrukning styr debitering om inte vattenavläsning gjorts. Efter inlämnad avläsning räknar systemet ut en ny preliminärdebitering och korrigering av eventuell avvikelse sker. Systemet jämför senaste avläsning med fakturerat och skillnaden kommer med på fakturan. Riktigheten i slutdebiteringen är således beroende av att preliminärdebiteringen avräknas korrekt. Detta beror i sin tur på automatisk funktionalitet.

Identifierade kontroller:

- Automatiska kontroller som förhindrar dubbelregistrering av vattenmätare samt att avläsning inte kan registreras på ett datum som är tidigare än senaste registreringsdatum finns inbyggda i EDP Future.

Iakttagelser:

- Uppföljning av större avvikelser vid vattenavläsning görs, men det finns inga tydliga riktlinjer för hur stor en avvikelse bör vara för att uppföljning ska göras.
- Det görs ingen uppföljning av att alla kunder returnerar blanketten för vattenavläsning. Det skickas inte heller några påminnelser om att returnera vattenavläsningsformulär till de kunder som inte skickar in dessa och det sker heller ingen egen avläsning av kommunen om inte vattenavläsning inkommit.

5.5.3. Periodisering

Nedan beskrivning avser alla intäktsflöden som inkluderas i granskningen.

Vid periodbokslut per den sista augusti och vid årsbokslut per den sista december görs en manuell periodisering av avgifter. Det finns ingen uttalad gräns för hur stor en post ska vara för att den ska periodiseras utan det är baserat på en rimlighetsbedömning som görs av ekonomichefen.

Periodiseringen baseras på dialog med respektive enhetschef för alla intäktsflöden. Bokningen i Raindance görs av ekonomichefen eller en annan person på ekonomiavdelningen. Den av dem som inte utför bokningen kontrollerar att rätt belopp har blivit bokad. Det görs ingen attest av bokningen.

Periodisering av de avgifter som faktureras två gånger per år avseende sålda platser i förskolan görs också vid delårsbokslut och periodiseras då per termin.

Iakttagelser:

- Det sker ingen attest av den manuella boköringsorden som görs för att periodisera intäkterna.

5.6. Rutiner kring kreditnotor

Kreditnotor skapas i EDP Future av teknisk kundtjänst. Om kreditnotan kan dras av mot en kommande faktura godkänns den av attestbehörig i EDP Future. Om det inte finns någon kommande faktura att dra av kreditnotan mot (ex. vid ägarbyte eller dödsbo) ska en utanordningsblankett fyllas i som skickas till ekonomiavdelningen. Ekonomiavdelningen säkerställer att det finns attesterat underlag innan utbetalning.

Identifierade kontroller:

- Attest av kreditnotor ska göras enligt attestordning, vilket kontrolleras av ekonomiavdelningen.

5.7. Inbetalningar

Inbetalningar hanteras av ekonomiavdelningen i Raindance. Processen för detta ser ut på samma sätt oavsett vilket intäktsflöde inbetalningarna avser.

OCR-inbetalningar hämtas dagligen via en BgMax-fil som sparas i en Raindance-mapp. Filen läses sedan in i Raindance automatiskt när en ekonomiassistent går in och anger vilket datum som ska läsas in. I samband med inläsningen genereras en fellista där det framgår om någon inbetalning inte har lästs in. Uppföljning och rättning gör av eventuella fel.

Det förekommer en del manuella inbetalningar. Ekonomiassistent skriver ut kontoutdraget från internetbanken och bokför de manuella inbetalningarna i Raindance. Underlaget för bokföringen är kontoutdraget. Om det har kommit

inbetalningar som ekonomiassistenten inte vet vad de avser följer hon upp detta med verksamheten.

Ekonomiavdelningen stämmer nästan dagligen av saldot på bankkontot med huvudbokskonton 1922 och 1955. I samband med månadsbokslut dokumenteras avstämningen för hela perioden genom att bankkontoutdraget bockas av mot underlag från huvudboken i Raindance. Avvikelse utreds och kommenteras på underlaget. Avstämningen signeras med namn och datum och sparas i pärm.

Identifierade kontroller:

- Avstämning mellan kundreskontra och inbetalning görs månadsvis.

5.8. Överföringar från försystem till huvudbok

5.8.1. Uppdatering av kundreskontra

5.8.1.1. VA

Ekonomiavdelningen meddelas via mail från teknisk kundtjänst med vilken fakturanummerserie filen från EDP Future innehåller. Ekonomiavdelningen hämtar fakturafilen och läser in i denna i Raindance. Fakturorna läses in som preliminära och ekonomiavdelningen får sätta dem som definitiva i systemet efter inläsning. I samband med inläsningen stämmer ekonomiavdelningen av att hela fakturanummerserien har lästs in med hjälp av en journal som genereras i Raindance. Underlag för avstämningen sparas inte.

En fakturafil som skapas i EDP Future måste läsas in i Raindance av ekonomiavdelningen innan en ny fakturafil kan skapas eftersom fakturafilens skrivs över annars. Detta skapar merarbete för både teknisk kundtjänst och ekonomiavdelningen.

5.8.1.2. Barnomsorg

Ekonomiavdelningen meddelas via mail med hur många fakturor som är skickade i fakturafilen från ProCapita. Vid inläsningen i Raindance stämmer ekonomiavdelningen av att antalet som har lästs in stämmer med antalet i fakturafilen. Kontrollen dokumenteras inte.

5.8.1.3. Äldreomsorg

Ekonomiavdelningen meddelas via mail när det finns en fakturafil från ProCapita att läsa in i Raindance. Eftersom det inte framgår i mailet hur många fakturor filen innehåller görs ingen avstämning av att inläsningen i Raindance har blivit fullständig.

5.8.1.4. Bygglov

Ekonomiavdelningen meddelas via mail när det finns en fakturafil från EDP Vision att läsa in i Raindance. Eftersom det inte framgår i mailet hur många fakturor filen

innehåller görs ingen avstämning av att inläsningen i Raindance har blivit fullständig.

Identifierade kontroller:

- Avstämning av att inläsning av fakturafil från försystem till kundreskontran är fullständig och korrekt görs avseende VA och avfall och barnomsorg. Kontrollerna dokumenteras inte.

Iakttagelser:

- Avstämning av inläsning av fakturafil från försystem till kundreskontran för äldreomsorg och bygglov görs inte då ekonomiavdelningen inte får information om antalet fakturor och det totala belopp som fakturafilen innehåller. Avseende inläsning från EDP Future och ProCapita dokumenteras inte den avstämning som utförs.
- Fakturafilen som skapas i EDP Future måste läsas in i Raindance innan ny fakturafil kan skapas eftersom den första filen i så fall skrivs över.
- Det saknas för EDP Future, EDP Vision och ProCapita dokumentation av konteringsstyrning för hur transaktioner i de olika systemen bokas i Raindance. Därtill saknas det dokumentation för vilka automatiska kontroller som finns i nämnda system.

5.8.2. Överföring från kundreskontra till huvudbok

Uppdatering mellan kundreskontran i Raindance och huvudboken i Raindance uppdateras automatiskt och är helt integrerat. Avstämning mellan kundreskontran och huvudboken görs vid bokslut i augusti och december av ekonomiavdelningen och dokumenteras i bokslutspärm.

Avstämning mellan kundreskontra i försystemen (EDP Future, EDP Vision och ProCapita) och huvudboken i Raindance görs inte.

Identifierade kontroller:

- Avstämning mellan kundreskontra och huvudbok i Raindance görs vid delårs- och periodbokslut.

Iakttagelser:

- Avstämning mellan försystemen EDP Future, EDP Vision och ProCapita och kundreskontran i Raindance görs inte.

5.9. Kravrutiner

Nedan beskrivning avser alla intäktsflöden som inkluderas i granskningen.

10 dagar efter att en faktura har förfallit skickar ekonomiavdelningen en påminnelse till kunden. I samband med detta stäms även listan för föregående månads påminnelser av. Listan inkluderar allt som är förfallet, men som inte har fått påminnelser tidigare. Även kreditnotor som inte har förfallit kommer med på listan. Påminnelsefakturer skickas månadsvis via fil till Strålfors på samma sätt som vanliga fakturer.

Inkasso skickas via fil ca 10 dagar efter att påminnelsen har gått ut. Ekonomiavdelningen tar ut en lista från Raindance avseende kravklass 7 där det framgår vilka fakturer som ska gå till inkasso. Vid tveksamheter kontaktas verksamheten som tar beslut om ifall inkasso ska skickas eller inte. Filen för inkasso sparas i en mapp som sedan laddas upp på Intrum Justitias hemsida. Efter några dagar erhålls en bekräftelse via post vad som har lästs in. Underlaget stäms av mot det som har skickats i filen.

Identifierade kontroller:

- Avstämning av att filinläsning till inkasso stämmer överens med bekräftelsebrev sker, kontrollen dokumenteras inte.

Iakttagelser:

- Den avstämning som görs av att filen som är skickad till inkasso kommit fram fullständigt och riktigt dokumenteras inte.

5.10. Värdering av osäkra kundfordringar

Det görs ingen värdering av osäkra kundfordringar. Intrum Justitia skickar underlag via webben med information om negativ betalningsförmåga för en kund. Verksamheten tar då beslut om att skriva av hela fakturan, vilket görs av ekonomiavdelningen. Nedskrivningen ska attesteras av attestbehörig för den verksamhet som nedskrivningen avser. Attest görs med namn och datum på fakturaunderlaget med en kommentar om anledningen till nedskrivning.

Identifierade kontroller:

- Nedskrivning av kundfordringar ska attesteras enligt attestordning.

Iakttagelse

- Det görs ingen bedömning och nedskrivning av osäkra fodringar löpande utan nedskrivning sker endast när man mottar information om negativ betalningsförmåga.

5.11. Övergripande kommentar om behörighetskontroller i berörda IT-system och arbetsfördelning

I EDP Future finns följande behörighetsnivåer:

- Systemförvaltare (administratörsbehörighet); 2 st
- Kundtjänstbehörighet; 1 st
- Ekonomibehörighet; 1 st
- Chefbehörighet; 2 st
- Tittbehörighet; ca 10 st
- Entreprenörsbehörighet; 0 st

De olika behörighetsnivåerna och vem som har respektive behörighet finns dokumenterade i ”Rutinbeskrivning betalströmmar EDP Future”. Rollerna i systemet har byggts av leverantören baserat på kommunens beskrivning av vad varje roll ska innefatta. I dokumentet finns även en tabell som beskriver de olika rollernas arbetsfördelning. Behörigheterna är konstruerade så att det alltid krävs minst två personer för att genomföra åtgärder som innebär kredit, minskad intäkt eller betalning av faktura.

Det är endast systemförvaltare som kan lägga upp nya behörigheter i EDP Future. I dagsläget finns ingen formell process för behörighetsadministration och det görs inte heller någon regelbunden genomgång av befintliga behörigheter.

Iakttagelser:

- Det finns ingen formell process för behörighetsadministration.
- Det görs ingen regelbunden genomgång av behörigheter.

6. Barn- och äldreomsorg – processbeskrivning

6.1. Övergripande rutin- och rollbeskrivningar

6.1.1. Barnomsorg

De befintliga rutinbeskrivningarna finns upplagda i kommunens ärendehanteringssystem Platina, bl.a. "Fakturering av barnomsorgsavgift" och "Betaling av köpt/såld verksamhet". Rutinbeskrivningarna upprättades under hösten 2015. Det finns ingen formell plan för när revidering av dokumenten ska göras.

Iakttagelser:

- Det finns ingen formell rutin för när revidering av styrande dokument ska göras.

6.1.2. Äldreomsorg

Det finns en framtagen rutinbeskrivning för hela Vård- och omsorg som avser hela systemet, "Rutiner för avgiftshandläggning". Detta dokument har tagits fram under 2016 och har fastställts i ledningsgruppen för Vård och Omsorg.

Det finns även ett dokument för behörighetstilldelning, "Systemförvaltarskap ProCapita". Här finns det beskrivet vilka som har fått vilken roll i systemet. Detta dokument har fastställts av Bildnings- och omsorgschef i ledningsgruppen för hela förvaltningen. Dokumentet uppdateras årligen.

Identifierade kontroller:

- Det finns en formell rutin för att årligen revidera styrande dokument.

6.2. Övergripande kommentar om behörighetskontroller i berörda IT-system och arbetsfördelning

Det system som används inom både barn- och äldreomsorg är ProCapita. I ProCapita finns en del som är avsedd för Vård- och omsorg som är uppdelad på fyra olika moduler.

6.2.1. Barnomsorg

Barnomsorg ligger som en egen modul i ProCapita och alla användarna kan endast se den information som ligger under barnomsorgen. Däremot går det att se alla användare i ProCapita, även de som inte tillhör barnomsorg.

Inom barnomsorgen är två av administratörerna systemförvaltare i ProCapita. Utöver detta har ytterligare en administratör full behörighet i systemet. Alla rektorer i kommunen har ledningspersonal-behörighet, vilket endast är en tittbehörighet. Totalt finns det ca 10 st användare i ProCapita inom barnomsorgen och det är endast tre användare som har skrivbehörighet i systemet och kan göra faktiska ändringar vilket bedöms som rimligt.

Tilllägg av nya användare görs av systemförvaltare, men information om upplägg meddelas oftast muntligt.

Det har inte gjorts någon genomgång av användare i ProCapita avseende barnomsorg. **Iakttagelser:**

- Det görs ingen regelbunden genomgång av behörigheter och det saknas en formell process för behörighetstilldelning, ändring och borttag av användare.
- Det saknas dokumentation på behörighetsstrukturen i modulen för barnomsorg i ProCapita.

6.2.2. Äldreomsorg

I ProCapita för Vård- och omsorg finns det en systemförvaltare samt modulansvariga för de fyra modulerna SoL, LSS, HSL och Avgifter. Det finns fyra stycken behöriga avgiftshandläggare. En avgiftshandläggare kan utföra hela flödet men det finns kompensande kontroll på plats, exempelvis kontrollerar alltid ytterligare en person ändringar av avgifter i systemet.

Systemet är uppbyggt av olika roller och vad varje roll har behörighet att göra framgår i dokumentet "*Systemförvaltarskap ProCapita*". Systemförvaltaren och IT avdelningen (två personer) har fullständiga rättigheter till systemet. Det saknas systemdokumentation som visar vilka automatiska kontroller som finns i systemet och konterstyrningen till Raundance. Varje konto som är kopplat till en avgift har ett tom datum på ett år i Procapita och årsvis går kontona igenom

Det finns ingen formell process för behörighetsadministration. Systemförvaltaren lägger upp användare i systemet efter anvisning från ansvarig chef. Meddelande om tillägg av ny användare ska helst ske via mail, men kommuniceras ibland muntligen.

Genomgång av behörigheter görs en gång per år av systemförvaltaren och i samband med detta uppdateras dokumentet för behörigheter i ProCapita. Genomgången dokumenteras inte.

Identifierade kontroller:

- Genomgång av användare och dess behörigheter görs årligen. Kontrollen dokumenteras inte.

Iakttagelser:

- Trots att de två personer på kommunens IT avdelningen inte gör något i systemet så har de full behörighet i systemet.
- Det saknas en formell process för behörighetstilldelning, ändring och borttag av användare.

6.3. *Upplägg fasta data*

6.3.1. *Barnomsorg*

Barn

Alla barn som ska gå i förskola i kommunen måste ställa sig i kö via en e-tjänst på kommunens hemsida. Alla som har ställt sig i kö hamnar i en inkorg i ProCapita som administratören går igenom dagligen. Information om de barn som är folkbokförda i kommunen uppdateras automatiskt i ProCapita baserat på den fil som läses in från folkbokföringsregistret varje vecka.

Om ett barn är skriven i en annan kommun kontakter administratören familjen för att höra om de ska flytta till kommunen eller om de av någon annan anledning vill att deras barn ska gå i förskola i Bollebygds kommun. Om familjen inte ska flytta till kommunen måste deras hemkommun godkänna att barnet går i förskola i en annan kommun.

Avtal

För sålda förskoleplatser som avser barn som är skrivna i andra kommuner upprättas avtal mellan kommunerna. Avtalet ska signeras av förskolechef eller förvaltningschef som även kontrollerar att priset stämmer. Avtalen returneras sedan till administratören som sparar underlaget i Platina samt skickar det till barnets hemkommun.

Det pris som gäller i avtalet är hemkommunens priser, vilket inhämtas från respektive kommun. För de kommuner som tillhör Sjuhärad finns ett separat avtal med en gemensam prislista som har fastställts av kommunens skolchef. Denna prislista uppdateras årligen.

Uppföljning av att alla avtal returneras görs löpande av administratören i en manuellt upprättad Excelfil som avser köpta och sålda platser inom förskolan. All närvaro mäts den 15:e i varje månad och då görs en extra noggrann kontroll av att alla avtal har kommit in. De avstämningar och uppföljningar som görs i mitten på varje månad dokumenteras inte och finns inte beskrivna i någon rutinbeskrivning.

Identifierade kontroller:

- Avtal för sålda förskoleplatser ska attesteras av förskolechef eller förvaltningschef.

Iakttagelser:

- Det görs ingen kontroll av att de prisuppdateringar som görs i systemet, i samband med att prisbasbeloppet fastställs av regeringen, är korrekta.

Inkomster

Vårdnadshavares inkomst ska uppdateras en gång per år. Under hösten tar administratören ut en lista från ProCapita över de inkomster som inte har uppdaterats under det senaste året. De som redan betalar maxtaxa filtreras bort i urvalet. Administratören skickar sedan ut inloggningsuppgifterna till e-tjänsten där de själva kan gå in och uppdatera sin inkomst. Om detta inte görs skickas ytterligare en påminnelse ut via brev, med blankett och svarskuvert.

De som inte återkommer med uppgifter om sin inkomst inom tre månader höjs till maxtaxa. Om vårdnadshavaren efter höjningen återkommer med sina inkomstuppgifter är kommunen skyldig att betala tillbaka den summa har blivit felaktigt debiterad baserad på deras inkomst.

Identifierade kontroller:

- Uppföljning av vårdnadshavare som inte har uppdaterat sin inkomst görs årligen. Kontrollen dokumenteras inte.

Iakttagelser:

- Den uppföljning som görs av de vårdnadshavare som inte har uppdaterat sin inkomst dokumenteras inte.

Priser

Taxorna för barnomsorg är beroende av inkomstbasbeloppet som ändras av systemleverantören Tieto på beställning av kommunen. Efter att systemleverantören har utfört prisändringen meddelar de administratören att de ska ta ett stickprov på en familj för att säkerställa att de har fått rätt avgift. Det sker stickprovskontroll av att priserna är korrekt registrerade men kontrollen dokumenteras inte.

Procentandel av inkomsten följer den förordningen som har fastslagits i kommunen och den har inte ändrats sedan maxtaxan infördes i början på 2000-talet.

Identifierade kontroller:

- Stickprovskontroll av att priser uppdaterats korrekt sker av administratör, kontrollen dokumenteras inte.

Iakttagelser:

- Den stickprovskontroll som sker av att priser uppdaterats korrekt dokumenteras inte.

6.3.2. Äldreomsorg

Äldreomsorgen inom Bollebygds kommun omfattar följande avgiftstyper: hemtjänst, trygghetslarm, särskilt boende, korttidsvistelse, matdistribution, dagverksamhet, samt mat inom dagverksamhet.

Biståndshandläggare registrerar brukare i ProCapita baserat på uppgifter från folkbokföringsregistret. Avgiftstyper läggs in i ProCapita av avgiftshandläggare. Underlag för avgifterna kommer från biståndshandläggare och baseras på fyra olika omvårdnadsnivåer. Avgiftshandläggare lägger in uppgifter om matportioner, nya brukare, ändrade omvårdnadsnivåer och korttidsdygn i ProCapita löpande. Alla underlag sparas per månad.

För **matportioner** kommer det varje månad en lista som är summerad veckovis per brukare där antalet matportioner framgår. Listan är signerad av ansvarig kökspersonal och sparas i pärm hos avgiftshandläggaren. Den summerade summan per månad läggs manuellt in i ProCapita för respektive brukare. Avgiftshandläggaren gör en rimlighetsbedömning av summan i samband med registrering i ProCapita.

Uppgifter om **nya brukare** läggs in av den person som har första kontakten med brukaren, vilket oftast är biståndshandläggare. Avgiftshandläggare lägger sedan in information om vilka tjänster brukaren ska ha baserat på beslut från biståndshandläggare eller hemsjukvården. Underlagen är signerade av korttidspersonal på fysiska underlag eller i systemet av biståndshandläggare samt av ansvarig chef.

Uppgifter om **ändrade omvårdnadsnivåer** fylls i av biståndshandläggare, vilket ska godkännas av brukaren. Det finns fyra olika omvårdnadsnivåer baserat på hur många omvårdnadstimmar per månad brukaren ska ha. Antal timmar framgår på underlaget som fylls i av biståndshandläggaren. Avgiftshandläggare kontrollerar att nivåerna stämmer och gör en rimlighetsbedömning av underlaget i samband med upplägg av uppgifterna i systemet. Ändrade omvårdnadsnivåer kontrolleras även av systemförvaltare kontinuerligt varje månad men kontrollen dokumenteras inte.

Uppgifter om **korttidsdygn** som avser brukare som t.ex. har växelvård eller är placerade på korttidsenheten fylls i av vårdpersonal där det framgår vilka brukare som ska debiteras. Avgiftshandläggare lägger in uppgifter om antal dygn i ProCapita baserat på underlag.

Avgiftshandläggarna är själva ansvariga för att de uppgifter som läggs in i ProCapita är korrekta. Det görs därmed inga ytterligare kontroller av de inmatade uppgifterna.

Iakttagelser:

- Det görs ingen uppföljning av någon annan inom äldreomsorgen att de uppgifter, såsom antal matportioner, nya brukares personuppgifter etc, som registreras av avgiftshandläggare har matats in korrekt. Ändrade omvårdnadsnivåer kontrolleras av systemförvaltare kontinuerligt varje månad men kontrollen dokumenteras inte.

Priser

Vård- och omsorgsförvaltningen har riktlinjer för avgifter inom äldreomsorgen som revideras årligen i samband med att prisbasbeloppet fastställs av regeringen. I riktlinjerna framgår det att avgiftsunderlaget baseras på den nettoinkomst som brukaren antas komma få under kommande tolv månader.

Systemförvaltaren är ansvarig för att uppdatera avgifterna i ProCapita i samband med den årliga revideringen. Även Tieto som är leverantör av systemet gör uppdatering av skattetabeller. Alla avgifter har fastställts av nämnden och tillämpningsanvisningen används som underlag för upplägget. Systemförvaltaren kontrollerar att alla uppdateringarna av avgifterna som görs i samband med att prisbeloppet fastställs av regeringen är korrekta genom att gå igenom avgiftsberäkningen men kontrollen dokumenteras inte och det är ingen annan som kontrollerar de uppdateringar som systemförvaltaren har gjort.

Nya avgifter gäller från april varje år. I samband med detta ska information om nya avgifter och en blankett för inkomstförfrågan skickas ut till alla brukare som har aktuella beslut rörande hemtjänst, korttid eller särskilt boende. Avgiftshandläggare registrerar de returnerade uppgifterna i ProCapita som sedan ligger till grund för faktureringen. Om svar inte har erhållits från brukaren innan ett visst datum skickas en påminnelse ut och därefter faktureras brukaren med maxtaxa om de trots påminnelsen inte återkommer med sina inkomstuppgifter.

Iakttagelser:

- Systemförvaltaren kontrollerar att alla uppdateringarna av avgifterna som görs i samband med att prisbeloppet fastställs av regeringen är korrekta genom att gå igenom avgiftsberäkningen men kontrollen dokumenteras inte och det är ingen annan som kontrollerar de uppdateringar som systemförvaltaren har gjort.

6.4. Fakturering

6.4.1. Barnomsorg

Fakturering görs månadsvis för barnomsorgsavgiften. Avtalsfakturering för sålda platser görs två gånger per år, en gång på våren och en gång på hösten.

Inför fakturering går administratör igenom inkorgen med schemaändringar i systemet för att säkerställa att alla ändringar inkluderas och att faktureringen blir fullständig. Uppdatering sker via att man rimlighetsbedömer schemat och sedan trycker på godkänn i Procapita. För att skapa fakturaunderlag går administratören in under "Debitering" i ProCapita och skapar faktureringsunderlag för hela kommunen. Systemet beräknar då avgifterna och en provkörning görs. En rimlighetsbedömning görs av beloppet i fakturaunderlaget. Om det finns fel i underlaget noteras dessa på en fellista. Administratören går igenom fellistan och gör justeringar. Därefter görs en ny provkörning för att säkerställa att alla fel har blivit åtgärdade. Då görs en skarp körning som ska läsas in i Raindance. Samtliga

avgifter som ska faktureras inkluderas i faktureringen och systemet säkerställer därmed fullständighet i faktureringen.

När filen som ska läsas in i Raindance har skapats visas uppgifter i ProCapita om bl.a. antal fakturor som är inkluderade i fakturafilen. Antal fakturor rimlighetsbedöms av administratör och uppgifterna kopieras in i det mail som administratören skickar till ekonomiavdelningen. Det ingen mer än administratören som skapar fakturafilen som tittar på filen och gör en rimlighetsbedömning av antal fakturor etc.

Sålda platser

Uppföljning av att alla avgifter blir fakturerade görs av administratör i den Excelfil för köpta och sålda förskoleplatser där alla barn från andra kommuner som ska börja i förskolan eller redan har börjat finns inlagda. När fakturaunderlag har skapats för ett barn gör administratören en gulmarkering på det barnet i filen. Antal barn i Excelfilen stäms även av mot antal barn i ProCapita som de köper/säljer platser för.

Avtalspriser läggs inte in i ProCapita, utan endast i den Excelfil som användas för uppföljning av köpta/sålda platser samt i Platina. Avtalspriserna beräknas manuellt av administratör baserat på priset i avtalet och barnets schema i ProCapita. Därefter skrivs ett faktureringsunderlag i Excelfilen. Kommunen fakturerar barnets hemkommun som i sin tur fakturerar vårdnadshavaren.

Faktureringsunderlaget ska attesteras av förskolechefen som gör en rimlighetsbedömning av summan. Faktureringsunderlaget skickas sedan till ekonomiavdelningen som läser in filen och fakturor skapas i Raindance. Fakturorna skickas därefter till respektive kommun.

Identifierade kontroller:

- Uppföljning av att alla avgifter för sålda platser faktureras görs i samband med skapande av fakturaunderlag.
- Avstämning mellan faktureringsunderlag från ProCapita och inläsning i Raindance görs av ekonomiavdelningen. Avstämningen dokumenteras inte.
- Attest av underlag för avtalsfakturerings ska göras av förskolechef.

Iakttagelser:

- Attest av underlag för avtalsfakturerings ska göras av förskolechef men det sker ingen kontroll av att samtliga sålda platser har inkluderats i faktureringen förutom av administratören själv. Detsamma gäller för de vanliga platserna, det ingen mer än administratören som skapar fakturafilen som tittar på filen och gör en rimlighetsbedömning av antal fakturor etc. Denna kontroll dokumenteras inte.

- Den uppföljning som görs av att alla avgifter för sålda platser faktureras dokumenteras inte.

6.4.2. Äldreomsorg

Fakturering av avgifter för äldreomsorg görs månadsvis och brukarna blir då debiterade utifrån beviljade insatser. När alla avgifter för månaden är inlagda skapar avgiftahandläggare en fakturafil i ProCapita. Systemet inkluderar alla som ska bli fakturerade i filen.

Innan fakturafilen skickas till ekonomiavdelningen kontrollerar systemförvaltaren en rapport från systemet som innehåller uppgifter om bl.a. höga fakturabelopp, personer som har avlidit och högt antal matportioner. När rättning av eventuella felaktigheter har gjorts skrivs rapporten ut, signeras och sparas i en pärm. Systemförvaltaren gör även en rimlighetsbedömning av beloppet i fakturafilen. Därefter skickar avgiftshandläggare filen till ekonomiavdelningen via knapptryckning i ProCapita. Ekonomiavdelningen meddelas via mail att det finns en fil att läsa in i Raindance.

Identifierade kontroller:

- Uppföljning av fellista i samband med skapande av fakturaunderlag görs av systemförvaltaren.

6.4.3. Utskick av fakturor

Nedan beskrivning avser alla fakturor som skickas av ekonomiavdelningen (barn- och äldreomsorg samt bygglov)

Fakturor skickas på papper, via mail och som e-fakturor. Alla fakturor går via samma fil till Strålfors oavsett vilken fakturatyp kunden har. Strålfors skickar en bekräftelse när de har mottagit filen samt när fakturorna har printats och skickats.

Identifierad kontroller:

- Ekonomiavdelningen stämmer av att antalet fakturor som skickades till Strålfors stämmer överens med det antal som anges i bekräftelsemailet, kontrollen dokumenteras inte.

Iakttagelser:

- Ekonomiavdelningen stämmer av att antalet fakturor som skickades till Strålfors stämmer överens med det antal som anges i bekräftelsemailet men kontrollen dokumenteras inte.

7. *Bygglov*

7.1. *Övergripande rutin- och rollbeskrivningar*

Bygglov hanteras inom Bygg- och Miljöenheten. Det finns i dagsläget två stycken tjänster som bygglovshandläggare och dessutom en administratör som registrerar ärenden.

Det finns en kortfattad övergripande beskrivning av processen för bygglovsavgifter som har tagits fram under 2016, men utöver detta finns det inga tydliga rutiner och arbetsinstruktioner.

Iakttagelser:

- Det finns inga fastslagna rutinbeskrivningar eller styrande dokument avseende processen för fakturering av bygglov.

7.2. *Övergripande kommentar om behörighetskontroller i berörda IT-system och arbetsfördelning*

EDP Vision är det system som används för hantering av avgifter avseende bygglov. Det är endast systemförvaltare med rollen "Registrator" som har full behörighet i systemet. I dagsläget är det endast administratören och enhetens bygg- och miljöchef som har denna behörighet.

Utöver rollen "Registrator" finns även rollerna "Fastighet Hög" och "Fastighet Låg". Totalt har fem personer från Byggenheten behörigheten "Fastighet Hög", varav två av dessa är administratören och ekonomichefen. De som har denna behörighet kan både lägga in och godkänna fakturaunderlag. Rollen "Fastighet Låg" är endast en tittbehörighet. Det föreligger därmed ingen uppdelning av behörigheter för att uppnå en "god arbetsfördelning" som innebär att det är tvingande att minst två personer är involverade i processen.

Tilldelning av behörigheter görs av administratören som får information om vilken typ av behörighet användaren ska ha muntligt från bygg- och miljöchefen.

Administratören har under 2015 gjort en genomgång av användarna i systemet och tagit bort de som inte längre ska vara aktiva, men det finns ingen formell rutin för hur och när detta ska göras.

Iakttagelser:

- Det finns brister i arbetsfördelningen i rollerna i systemet då en person kan både skapa och godkänna ett fakturaunderlag.

- Det finns ifrån EDP Vision utskrivet vilka funktioner som respektive roll har åtkomst till men det framgår inte vilka användare som bör ha ska respektive roll.
- Det finns ingen formell process för behörighetsadministration för tillägg, ändring och borttag av behörigheter.
- Det görs ingen regelbunden genomgång av behörigheter.

7.3. Upplägg fasta data

Kommunen får in ca 300 st ansökningar om bygglov per år.

Den person som söker bygglov vänder sig till Byggenheten där de får en ansökningsblankett där information om kund- och fastighetsuppgifter ska uppges. Inskickade blanketter hanteras av administratören som registrerar uppgifterna i EDP Vision. Administratören stämmer även av uppgifterna mot lantmäteriets register GEOSECMA för att säkerställa att det är rätt fastighet Även en person som ännu inte är fastighetsägare kan söka bygglov och administratören stämmer då av att uppgifterna är korrekta med ansvarig handläggare som har den primära kontakten med de sökande.

Varje ärende tilldelas sedan en ansvarig handläggare, vilket görs vid det byggmöte som hålls mellan bygg- och miljöchefen, handläggare och administratören 1 gång/vecka. Handläggarna granskar sedan de ärenden som de har blivit tilldelade för att se om bygglovsansökan är inom eller utanför detaljplanen och om det följer detaljplanen m.m. Därefter avgörs ärendet via ett delegationsbeslut alternativt ett nämndbeslut beroende på vad ärendet avser. Delegationsbeslutet skickas till kunden och omfattar bygglov, eventuellt startbesked, upplysningar samt kostnad för bygglov. Alla delegationsbeslut sparas i en gemensam mapp.

Handläggarna fyller i en Excellista med information om alla delegationsbeslut där det framgår vilket beslutsnummer ärendet har, vilken handläggare som har hanterat ärendet, vilket datum beslutet togs, vilken fastighet det gäller samt vad beslutet avser. Nummerserien för beslut är upplagt manuellt i Excellistan eftersom det inte finns något systemstöd för detta.

Vilka typer av delegationsbeslut handläggarna har behörighet att fatta framgår i Jävsnämndens och Samhällsbyggnadsförvaltningens delegat. Uppföljning av att rätt person har behörighet att ta beslut kontrolleras av nämnden i samband med de nämndmöten som hålls varje månad för Samhällsbyggnadsnämnden och ungefär varannan månad för Jävsnämnden. Administratören lämnar i samband med nämndmöten ut ett utdrag från Excellistan med alla delegationsbeslut samt tillhörande underlag som har fattats sedan senaste mötet. När administratören tar ut listan kontrolleras att nummerserien i Excellistan är fullständig. Om något beslutsnummer i nummerserien saknas följs detta upp med handläggarna.

Identifierade kontroller:

- Uppföljning av att listan med delegationsbeslut är fullständig görs av administratör inför nämndmöten.
- Kontroll av att attest av delegationsbeslut har gjorts av behörig person görs på nämndmöten.

7.3.1. Priser

Handläggarna är ansvariga för prisberäkning av bygglov. Beräkningen baseras på Plan- och bygglovstaxan från 2011 som är fastslagen av kommunstyrelsen. Handläggarna använder ett underlag för beräkning av priset, vilket har tagits fram baserat på den information som finns i Plan- och Bygglovstaxan. I beräkningsunderlaget ska följande information fyllas i baserat på den information som den sökande har angett i bygglovsansökan:

- Planavgift
- Bygglovsavgift inkl. startbesked
- Justering av bygglovsavgift
- Underrättelse och expedition
- Avgift för förhandsbesked
- Övrigt

Beräkningsunderlaget fylls i manuellt av handläggaren och det uträknade priset läggs sedan in i det ärende som administratören har skapat i EDP Vision. Det görs ingen kontroll av att uträkningen eller det inlagda priset är korrekt, men administratören gör viss rimlighetsbedömning av summan i samband med skapande av fakturafil.

Iakttagelser:

- Kontroll av att prisberäkningen för respektive bygglov är korrekt görs inte.

7.4. Fakturering

Faktureringen görs månadsvis av administratören i EDP Vision. Handläggarna har för varje ärende lagt in information om debitering och godkännande av delegationsbeslut. Innan faktureringen följer administratören upp ärenden som inte har blivit debiterade samt ärenden som har blivit debiterade men ännu inte godkända, vilket görs genom att ta fram en urvalslista i EDP Vision.

EDP Vision genererar sedan en fakturafil i samband med att urval görs av administratören. Filen sparas i en särskild mapp som endast administratören kommer åt. Därefter meddelas ekonomiavdelningen som läser in fakturafil i Raindance. Om det är något fel i filen går inte inläsningen igenom och ekonomiavdelningen kontaktar då administratören som korrigerar felen i den befintliga filen, alternativt tar fram en ny fakturafil.

När filen har lästs in i Raindance meddelar ekonomiavdelningen det via mail till administratören som då går in i EDP Vision och sätter fakturafilen som "Inläst i ekonomisystem". Då blir fakturfilen låst och kan inte skapas eller läsas in på nytt. Om administratören missar att låsa filen upptäcks detta när nästa fakturering görs då hon kontrollerar att tidigare fakturfiler har blivit låsta.

Identifierade kontroller:

- Uppföljning av ärenden som inte har blivit debiterade eller godkända görs för att säkerställa fullständigheten i faktureringen. Kontrollen dokumenteras inte.

Iakttagelser:

- Det är möjligt att göra ändringar i fakturafilen innan den läses in i Raindance då filen är redigeringsbar.
- Den uppföljning som görs av ärenden som inte har blivit debiterade eller godkända inför faktureringen dokumenteras inte.

2016-06-13

Fredrik Jilmstad

Projektledare

Fredrik Carlsson

Uppdragsledare