

# Revisionsrapport

## *Granskning av tillförlitlighet i redovisning, system och rutiner för kundfakturering*

Ekerö kommun

Camilla Engström  
Hanna Holmberg

Februari 2014

2014-03-12

---

*Camilla Engström*

---

*Anders Hägg*

# Innehållsförteckning

<b>1.</b>	<b>Sammanfattande bedömning .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>2</b>
2.1.	Bakgrund .....	2
2.2.	Syfte, revisionsfråga och kontrollmål.....	2
2.3.	Revisionsmetod och avgränsning.....	3
<b>3.</b>	<b>Kundfakturerings i Ekerö kommun.....</b>	<b>4</b>
3.1.	Organisation och ansvar.....	5
3.2.	Styrande och stödjande dokument avseende kundfakturerings .....	5
3.3.	Kartläggning av rutiner för kundfakturerings inom kommunen .....	5
<b>4.</b>	<b>Verifiering .....</b>	<b>10</b>
4.1.	Rutiner för kundfakturerings hos stadsarkitektkontoret .....	10
4.1.1.	Intern kontroll.....	10
4.1.2.	Verifiering av fakturerade bygglov- och planavgifter.....	10
4.1.3.	Verifiering av fattade delegationsbeslut .....	11
4.1.4.	Verifiering av betalningsbevakning.....	11
4.2.	Rutiner för kundfakturerings hos socialkontoret .....	11
4.2.1.	Kontroller vid fakturerings.....	11
4.3.	Rutiner för kundfaktureringsrutiner hos barn- och utbildningskontoret ...	12
4.3.1.	Kontroller vid fakturerings.....	12
<b>5.</b>	<b>Bedömning och rekommendationer .....</b>	<b>13</b>
5.1.	Avstämning mot kontrollmål .....	13
5.2.	Svar på revisionsfråga .....	15
	Bilaga 1	1

# 1. *Sammanfattande bedömning*

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Ekerö kommun genomfört en granskning avseende tillförlitlighet i system och rutiner för kundfaktureringsrutiner. Granskningen syftar till att översiktligt bedöma om Kommunstyrelsen och nämnderna har system och rutiner för kundfaktureringsrutiner som säkerställer en god intern kontroll och rättvisande räkenskaper. Granskningen tar sin utgångspunkt i SKYREVS´ s utkast till vägledning för redovisningsrevision i kommuner och landsting<sup>1</sup>.

Efter genomförd granskning bedömer vi att den interna kontrollen inom granskade nämnder avseende avstämningsrutiner för kundfaktureringsrutiner till stora delar är tillräcklig. Det finns dock skäl att stärka den interna kontrollen inom vissa områden. Efter genomförd granskning bedömer vi även att uppgifterna i redovisningen i allt väsentligt är aktuella, fullständiga och rättvisande.

I vår granskning kan vi konstatera att ansvaret för att skapa kundfaktureringsrutiner ligger hos respektive nämnd/förvaltning. Bedömningen grundas på insamlad information och i förekommande fall rutinbeskrivningar. Vi har genomfört intervjuer med ansvariga för kundfaktureringsrutiner avseende barnomsorg, vård och omsorg, plan- och bygglovsavgifter för att översiktligt kartlägga kundfaktureringsrutinerna och verifiera ett antal s.k. nyckelkontroller.

Rutinerna för kundfaktureringsrutiner skiljer sig av förklarliga skäl åt beroende på vilken typ av vara/tjänst som faktureras. Utifrån genomförd granskning rekommenderar vi samtliga nämnder att göra en översyn av sina rutiner/rutinbeskrivningar i syfte att säkerställa att det tydligt framgår vilka kontroller som ska ske i samband med faktureringsrutiner och vem som ansvarar för respektive kontroll. I samband med översynen rekommenderas även nämnderna att beakta att det finns en reglering kring hantering av s.k. närståendetransaktioner samt fungerande rutiner vid kortare och längre frånvaro för de medarbetare som arbetar med faktureringsrutiner. Nämnderna bör även själva årligen riskbedöma faktureringsrutinerna och baserat på denna bedömning följa upp att kontroller utförs i enlighet med fastställda rutiner.

Bevakning av obetalda faktureringsrutiner överläts till ett externt företag som sköter hela bevakningen från påminnelse till eventuell inkassohantering. Vi bedömer att kommunen har fungerande rutiner för betalningsbevakning.

---

<sup>1</sup> Vägledningen baseras på ISA, International Standards on Auditing och behandlar ett antal förhållanden som kräver särskilda tillämpningsanvisningar. Syftet är att utveckla god revisionsmetodik för redovisningsrevision i kommunal sektor.

## **2. Inledning**

### **2.1. Bakgrund**

Ekerö kommun tillhandahåller och utför en mängd olika tjänster för vilka man fakturerar avgift till invånare, andra kommuner, företag m fl. Det handlar exempelvis om VA-avgifter, renhållningsavgifter, barnomsorgsavgifter etc. Väl fungerande rutiner och system är således viktigt för att säkerställa en tillförlitlig hantering av kommunens fakturering.

Insatser inom redovisningsrevision och intern kontroll styrs av risk och väsentlighet. Utförda tjänster genererar stora intäkter till kommunen (väsentlighet). Det finns dessutom risker förknippade med faktureringsadministrationen, exempelvis bristande avstämningsrutiner mellan försystem och redovisning som kan leda till att fakturering av brukare inte utförs eller sker på ett felaktigt sätt.

Det är nämnderna som ansvarar för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde, både till utformning och till utförande. Nämnderna ska således utforma anvisningar för den egna interna kontrollens organisation, utformning och funktion. Kommunstyrelsen har till uppgift att främja den interna kontrollen. Viktigt är att den interna kontrollen utformas utifrån ett för alla nämnder gemensamt synsätt.

### **2.2. Syfte, revisionsfråga och kontrollmål**

Granskningen syftar till att översiktligt bedöma om Kommunstyrelsen och nämnderna har system och rutiner för kundfakturering som säkerställer en god intern kontroll och rättvisande räkenskaper. Granskningen tar sin utgångspunkt i SKYREVS´ utkast till vägledning för redovisningsrevision i kommuner och landsting<sup>2</sup>. Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfrågor:

*Är den interna kontrollen avseende avstämningsrutiner för kundfakturering tillräcklig?*

*Är uppgifterna i redovisningen aktuella, fullständiga och rättvisande?*

Följande kontrollmål ska besvaras inom ramen för denna granskning:

1. Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturer.
2. Det finns kontroller som säkerställer att
  - Alla utförda tjänster faktureras.
  - Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor.
  - Upprättade fakturer överensstämmer med underlag.
  - Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt.

---

<sup>2</sup> Vägledningen baseras på ISA, International Standards on Auditing och behandlar ett antal förhållanden som kräver särskilda tillämpningsanvisningar. Syftet är att utveckla god revisionsledning för redovisningsrevision i kommunal sektor.

3. Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturor.

### **2.3. Revisionsmetod och avgränsning**

Granskningen sker genom dokumentstudier av tillämpliga styrdokument och rutinbeskrivningar. Bearbetning och granskning sker även av vissa register och underliggande räkenskapsmaterial. Intervjuer sker med berörda befattningshavare.

Verifiering sker genom test av ett urval identifierade s.k. nyckelkontroller för att säkerställa att de utförs konsekvent över tid. Verifieringen omfattar urval kundfaktureringsprocesser som bedöms väsentliga till belopp och transaktionsvolym.

Granskningen omfattar samtliga nämnder.

Rapport har varit föremål för faktaavstämning.

### 3. Kundfakturering i Ekerö kommun

Kundfakturering inom olika verksamhetsområden inom Ekerö kommun utgör en väsentlig del av kommunens intäkter. Kundfaktureringen är i ekonomisystemet uppdelad på tre (3) olika företag, skattefinansierad respektive avgiftsfinansierad verksamhet:

1. **Ek160** innefattar fakturering av barnomsorg, äldreomsorg, kulturskolan, stadsarkitektkontoret, miljö- och hälsokontoret, tekniska kontoret och diverse annat (Ekebyhovsslott, Biblioteket, matproduktion etc.)
2. **Ek170** Vatten och avlopp, VA
3. **Ek180** Renhållning

Under perioden 1 januari 2013 till och med 30 november 2013 redovisas intäkter inklusive diverse bidrag etc. om totalt 247 mnkr för hela kommunen. Fördelningen av intäkterna åskådliggörs nedan:

Företag	Intäkter (kr)
Ek160	198 391 747
Ek170 VA	25 447 758
Ek180 Renhållning	23 433 266
<b>Totalt</b>	<b>247 272 771</b>

Fördelningen av intäkterna baserat på kundfakturering per nämnd/enhet under samma period, d v s 1 januari 2013 till och med 30 november 2013, ser ut enligt följande:

Enhet	Nämnd	Antal fakturor (st)	Belopp (kr)
Kulturskolan	Kultur – och fritidsnämnden	1 157	1 500 000
Stadsarkitektkontoret	Byggnadsnämnden	704	8 715 000
Tekniska hyror	Tekniska nämnden	380	13 342 000
Övriga		2 638	25 022 000
Omsorg - egenavgifter	Socialnämnden	63	187 000
Omsorg - äldre	Socialnämnden	6 219	69 490 000
Barnomsorg	Barn- och utbildningsnämnden	28 892	24 105 000
<b>Totalt</b>			<b>142 360 967</b>

Utifrån ovanstående har granskningen särskilt inriktats mot fakturering inom *byggnadsnämnden* (stadsarkitektkontoret), *barn- och utbildningsnämnden* (barn- och ungdomskontoret) samt *socialnämnden* (socialkontoret).

### **3.1. Organisation och ansvar**

Den centrala ekonomienheten i Ekerö kommun ansvarar för redovisning avseende kundfordringar, d v s bokföring av inbetalningar av kundfakturer samt betalningsbevakning.

Ekonomisystemet (Raindance) innehåller en faktureringsmodul där s.k. stående avgifter hanteras. För att kundfakturer ska hanteras i modulen ska de uppgå till fasta belopp, fasta konteringsrader, fasta kunder och i vissa fall, fasta textrader.

Ett antal försystem användas inom olika verksamheter i kommunen.

Ekonomienheten centralt är inte involverad i kundfaktureringsprocessen utöver att man ansvarar för hantering av underlag (filer) från olika försystem. Enligt uppgift kan ekonomienheten dock vid behov skapa kundfakturer i ekonomiportalen med hjälp av kommunens generella faktureringsförfarande om de får tillgång till faktureringsunderlag. Dock kan de inte ersätta de faktureringsansvarige då de saknar kunskap om samtliga försystem.

Nämnderna/kontoren ansvarar att upprätta styrande och stödjande dokument avseende kundfakturering inom respektive verksamhetsområde, samt att säkerställa att det finns interna kontroller som säkerställer en ändamålsenlig hantering av kundfaktureringen.

### **3.2. Styrande och stödjande dokument avseende kundfakturering**

Som ett led i granskningen har styrande och stödjande dokument avseende kundfakturering inhämtats från kommunen vilka beskrivs i avsnitt 3.3. Det finns även ett antal övergripande rutinbeskrivningar upplagt på intranätet Ekot, upprättade av den centrala ekonomienheten:

1. Datumintervall kundfakturering för året
2. Krav och inkassohantering med manualer hur man snabbt kommer igång
3. Hur man skapar kundfakturer i ekonomiportalen
4. Hur man skapar ny kund i ekonomiportalen

### **3.3. Kartläggning av rutiner för kundfakturering inom kommunen**

Enligt uppgift finns det totalt åtta medarbetare med särskilt ansvar för fakturering ute i organisationen. Rutinerna för kundfakturering kan variera mellan olika nämnder och verksamheter. Dessutom används olika försystem/verksamhetssystem där uppgifter och underlag registreras och förvaras.

För att kartlägga de olika rutinerna har de faktureringsansvariga ombetts inkomma med information och material som bedöms som väsentligt för granskningen utifrån de kontrollmål som är fastställda, se avsnitt 2.2. Vi har även granskat huruvida nämndens interkontrollplan för 2013 i förekommande fall omfattar kontroll av kundfakturering.

Nedan ges en sammanfattande bedömning av de rutiner som förvaltningarna och enheter beskrivit samt den dokumentation som erhållits i samband med kartläggningen. De interna kontroller som enheterna anger förekommer har endast verifierats hos stadsarkitektkontoret genom stickprov, samt hos barn- och ungdomskontoret och socialkontoret genom observationer av beskrivna kontroller.

I bilaga 1 redovisas en utförlig beskrivning av de svar som lämnats av förvaltningarna.

## Barn- och utbildningsnämnden

### Barn- och ungdomskontoret

Barn- och ungdomskontoret använder ett särskilt försystem (Extens). Rutinbeskrivning för kundfaktureringen av barnomsorg har erhållits. Enligt uppgift arbetar enheten för närvarande med att vidareutveckla rutinbeskrivningen i syfte att förtydliga processen.

Det finns två faktureringsansvariga på hos barn- och ungdomskontoret, en för barn i förskola och en för barn i skola. Båda är dock administratörer i systemet och kan agera ersättare för den andra. Underlag för fakturering hämtas från Extens. Extens baser på uppgifter föräldrarna lämnat i Självservice (webb-baserat). Enheten fakturerar den 10:e varje månad i efterskott. Faktureringsuppdragen sammanställs i en fil som skickas till ekonomienheten och integreras i ekonomiportalen. I samband med fakturering utförs en avstämning mellan försystem och ekonomiportalen. Tvåhandsprincipen bedöms inte tillämpas då samma medarbetare utför samtliga steg i processen. Avstämningen mellan försystem och ekonomiportal sker dock av annan handläggare.

Om betalning inte inkommit inom 10 dagar efter förfallodatum tar Visma Collectors över betalningsbevakningen. Varje månad sker kontroll av obetalda fakturor utifrån underlag från Visma. Vid tre obetalda fakturor uppmanas vårdnadshavarna ta kontakt med nämndkontoret. Om kontakt trots detta uteblir skickas ett brev om uppsägning, enligt uppgift har uppsägning dock endast trätt i kraft i enstaka tillfällen.

Enligt uppgift saknar barn- och ungdomsnämnden en internkontrollplan för 2013 eller på annat sätt fastställd kontroll av att rutinerna fungerar på avsett sätt.

## Socialnämnden

### Socialkontoret

Socialkontoret använder Pulsen Combine som försystem. Rutinbeskrivning för fakturering inom socialtjänst och äldreomsorg har erhållits. Enligt uppgift arbetar enheten för närvarande med att vidareutveckla rutinbeskrivningen i syfte att möjliggöra för ersättare att utföra faktureringen vid behov.

Det finns två faktureringsansvariga inom socialkontoret, en för socialtjänsten och en för äldreomsorg. Båda är dock administratörer i systemet och kan agera ersättare för den andra. Faktureringsunderlaget genereras av respektive administratör baserat på underlag från handläggare och/eller utförare. Inkomst och boendesituation ligger i vissa fall till grund för avgiftsberäkning. Inkomster från

Försäkringskassan hämtas per automatik varje månad, övrig information baseras på brukarens anmälda uppgifter.

Fakturering sker den 10:e månaden i efterskott. Eventuella avvikelser inom hemtjänsten och förändringar av avgiftsbeslut rapporteras särskilt. Faktureringsuppdragen sammanställs i en fil som skickas till ekonomienheten och integreras i ekonomiportalen. I samband med fakturering utförs en avstämning mellan försystem och ekonomiportalen. Tvåhandsprincipen bedöms tillämpas en handläggare utför taxebereäkningen vilken sedan kontrolleras och följs upp mot aktuellt avgiftsbeslut av faktureringsansvarig.

Betalningsbevakningen sköts även här av Visma enligt tidigare beskriven rutin.

## Kultur- och fritidsnämnden

### Kulturskolan

Kulturskolan använder Extens som försystem. Rutinbeskrivning för kundfaktureringen hos kulturskolan ska enligt uppgift finnas men har ej erhållits inom ramen för granskningen. Det finns en faktureringsansvarig.

Kulturskolans underlag för fakturering baseras på de anmälningar/ansökningar som inkommer löpande under året. Anmälan/ansökan kan göras via webben eller via kupong i utskicksfolder. Elevavgifter och kostnad för instrumenthyror fastställs av kommunfullmäktige. En gång per termin sker fakturering utifrån elevregister i Extens. Systemet signalerar om det saknas uppgifter för någon elev. Kontroll sker även innan fil skickas till ekonomienheten och integreras i ekonomiportalen. I samband med fakturering utförs en avstämning mellan försystem och ekonomiportalen.

Betalningsbevakning hanteras enligt samma principer som för övriga kontor, se ovan.

Enligt uppgift saknar kultur- och fritidsnämnden en internkontrollplan för 2013 eller på annat sätt fastställd kontroll av att rutinerna fungerar på avsett sätt.

## Byggnadsnämnden

### Stadsarkitektkontoret

Stadsarkitektkontoret använder Castor som försystem. Rutinbeskrivning för fakturering avseende planärenden, planbesked samt ansökan om bygglov har erhållits. Det finns en faktureringsansvarig på kontoret.

Stadsarkitektkontorets underlag för fakturering baseras på skriftliga ansökningar enligt särskild blankett. Ansökan registreras i Castor. Vid ansökan om bygglov lämnas akten som skapats till koordinatören för en första bedömning och upprättande av checklista. Handlingarna överlämnas sedan (för samtliga ärendetyper) till en ansvarig handläggare som förbereder ärendet för beslut i byggnadsnämndens beredning alternativt fattas beslut på delegation.

Taxa för bygglov, planavtal, kartor med mera fastställs av kommunfullmäktige. Respektive handläggare ansvarar för att ärendet faktureras med rätt taxa. Innan

fakturering kontrolleras taxan av ytterligare en handläggare. Faktureringen sker direkt i ekonomiportalen. I samband med detta utför ekonomiassistenterna centralt en avstämning. Tvåhandsprincipen bedöms tillämpas enligt rutinbeskrivningen ovan.

Betalningsbevakning hanteras enligt samma principer som för övriga kontor, se ovan.

Byggnadsämndens internkontrollplan för 2013 har erhållits, planen omfattar följande två (2) kontrollmoment inom kundfakturering:

1. Kontroll av att rätt taxa tas ut genom att granska 10 % av besluten kvartalsvis.
2. Kontroll av att delegationsordningen följs genom att löpande granska 10 % av slumpmässigt utvalda delegationsbeslut.

## Miljönämnden

### Miljö- och hälsokontoret

Miljö och hälsokontoret använder Ecos som försystem. Rutinbeskrivning för expediering av nämndbeslut samt expediering av delegationsbeslut har inkommit.

Det finns en faktureringsansvarig. Samtliga ärenden som är tagna med delegationsbeslut listas i nämnden 7 ggr/år. I samband med detta kontrolleras att notering om fakturering och datum finns på beskedet. Faktureringsansvarige sammanställer faktureringsuppdragen direkt i ekonomiportalen. I samband med detta utför ekonomiassistenterna centralt en avstämning. Det går ej att bedöma om tvåhandsprincipen tillämpas baserat på de rutinbeskrivningar som tillhandahållits.

Betalningsbevakning hanteras enligt samma principer som för övriga kontor, se ovan.

Enligt uppgift saknar miljönämnden en internkontrollplan för 2013 eller på annat sätt fastställd kontroll av att rutinerna fungerar på avsett sätt.

## Tekniska nämnden

### Tekniska kontoret

#### *VA och Renhållning*

Verksamheterna VA och renhållning använder Winsam som försystem. Rutinbeskrivning för fakturering ska enligt uppgift finnas, denna har dock inte erhållits.

Det finns två administratörer för fakturering på tekniska kontoret, en för VA och en för renhållning. Båda administratörerna kan agera ersättare för den andra. Inom renhållning baseras underlag för fakturering på det renhållningsabonemang som överenskommit. Storlek och frekvens ligger till grund för den avgift kommunen tar ut. Fakturering utförs kvartalsvis och i denna tillkommer även kundens VA-avgifter. En av administratören gör månatligen avstämning mellan bokfört belopp i reskontran och inläst belopp i ekonomiportalen. Tvåhandsprincipen tillämpas inte då samma medarbetare utför samtliga steg i faktureringsprocessen.

#### *Hyror och arrenden*

Tekniska kontoret saknar förssystem men registrerar samtliga avtalsunderlag och styrande parametrar i ett Exceldokument.

Det saknas en faktureringsansvarig för hyror. Ekerö Bostäder ansvarar enligt avtal för den löpande hanteringen fakturering för bostadshyresgäster. Övrig fakturering hanteras av ekonomienheten centralt. Enheten fakturerar i förskott. Utskrift av fakturor sker tre gången per månad.

Betalningsbevakning hanteras enligt samma principer som för övriga kontor, se ovan. Eventuella beslut om inkassooch/eller avhysning fattas vid behov av tekniska kontoret.

Tekniska nämndens internkontrollplan för 2013 omfattar bland annat kontroll av:

- Fakturamängd 3ggr/år
- Leveranskontroll. Från faktura till leverans. Testas sickprovsvi 3 ggr/år

Utöver detta utför enheten vid årets slut en avstämning mellan vad som har fakturerats per avtal mot gällande avtalsregister.

## **4. Verifiering**

### **4.1. Rutiner för kundfakturering hos stadsarkitektkontoret**

#### **4.1.1. Intern kontroll**

Byggnadsnämnden har en upprättad internkontrollplan för 2013. Av denna framgår att avgiftsuttag ska kontrolleras kvartalsvis och att delegationsbeslut ska kontrolleras löpande.

Kontrollen av avgiftsuttag innebär att 10 % av de avgiftsbelagda besluten för lov och anmälan ska granskas. Detta utförs av de gruppansvariga bygghandläggarna genom att expeditionen väljer ut var 10:e faktureringsärende för kontrollberäkning. Resultatet av kontrollen som genomfördes 2013 avseende bygglov, marklov och rivningslov visade att 83 % av ärendena var belagda med rätt avgift samt att 17 % var belagda med felaktig avgift.

Kontrollen av delegationsbeslut innebär att 10 % av besluten slumpmässigt väljs ut och granskas i förhållande till gällande delegationsordning. Resultatet av kontrollen som genomfördes 2013 visade att samtliga beslut var fattade i linje med gällande delegationsordning.

Stadsarkitektkontoret saknade under 2013 fastställda regler kring hantering av närståendetransaktioner. Detta innebär att under granskningsperioden är möjligt för handläggarna att hantera närståendes ärenden. Däremot har personalen som praxis att handläggarna inte jobbar i de områden där de själva är bosatta vilket minskar risken för jävsituation. Efter utförd granskning har verksamheten upprättat en skriftlig rutin för att förhindra jävsförhållanden vid handläggning av bygglov m.fl. ärenden.

#### **4.1.2. Verifiering av fakturerade bygglov- och planavgifter**

Som ett led i granskningen har verifiering skett av ett antal fakturor avseende bygglov och planbesked. Som underlag för dessa fakturor finns akter registrerade i försystemet Castor samt fastställda avgifter för lov- och planavgifter.

Totalt har 30 kundfakturor som fakturerats i januari och juli 2013 kontrollerats. Kontroll har skett utifrån följande kontrollmål; att kundens fakturerade avgift överensstämmer med avgift i nämnds- eller delegationsbeslut. I ett fall avseende en kreditfaktura noterades att delegationsbeslut för ordinarie fakturering fanns, dock saknades uppgifter om orsak till kreditering. Enligt uppgift var det ordinarie beslutet upphävt då kunden efter omprövning inte behövde ansöka om bygglov i det specifika ärendet. I övrigt noterades inga avvikelser.

### **4.1.3. Verifiering av fattade delegationsbeslut**

Som ett led i granskningen har verifiering skett av att fakturering skett utifrån ett antal delegationsbeslut. Totalt har 15 delegationsbeslut tagna i maj 2013 kontrollerats. Kontroll har skett utifrån följande kontrollmål; att i delegationsbeslut fastställd avgift har fakturerats kund med rätt belopp.

En fullständig verifiering har skett av totalt 14 delegationsbeslut d v s ovan angivna kontrollmål bedöms vara uppfyllda. I ett fall har avgift enligt delegationsbeslut korrigerats till ett lägre belopp. Enligt uppgift var det ordinarie avgiftsbeslutet felaktigt, vilket även verifierades mot den fastställda taxan för 2013. Det saknades notering om vem som korrigerat avgiften. Enligt uppgift fördes en muntlig avstämning mellan berörd handläggare och den administratör som utförde faktureringen.

Efter utförd granskning har verksamheten upprättat en skriftlig rutin för hantering av felaktiga avgifter. Rutinen omfattar att förklaring till korrigering måste dokumenteras och att underlaget ska attesteras av två handläggare alternativt en handläggare och verksamhetschefen.

### **4.1.4. Verifiering av betalningsbevakning**

Enligt uppgift ska ekonomifunktionen centralt 2 ggr/år genomföra nedskrivning av kundfakturor som fortfarande är obetalda 365 dagar efter det att fordran uppstått. Enligt uppgift var samtliga fakturor obetalda 365 dagar efter det att fordran uppstått per 2013-12-31 enligt uppgift bokade som kundförluster.

## **4.2. Rutiner för kundfakturering hos socialkontoret**

### **4.2.1. Kontroller vid fakturering**

Faktureringsansvarig utför följande kontroller vid varje faktureringsstillfälle enligt erhållen rutinbeskrivning och verifiering i system:

- Kontrollera det som brukar vara fel
- Kontrollera ett par brukare inom varje avgiftstyp
- Kontrollera brukare som avslutats under månaden
- Kontrollera någon avliden
- Kontrollera brukare med frånvaro
- Kontrollera kontering
- Kontrollera reduceringar (avser period, kontering mm)

Socialkontoret saknade under 2013 fastställd reglering kring hantering av närståendetransaktioner. Detta innebär att det under granskningsperioden var möjligt för faktureringsansvarige att hantera närståendes ärenden.

Utifrån genomgång med handläggare vid socialkontoret bedömer vi att kontroller sker löpande i enlighet med rutinbeskrivning.

### **4.3. Rutiner för kundfaktureringsrutiner hos barn- och utbildningskontoret**

#### **4.3.1. Kontroller vid fakturering**

Förskoleverksamheterna får månatligen en förteckning över de inskrivna barn som faktureras. Kontroll sker av att samtliga barn som är inskrivna på enheten finns med på faktureringslistan. Vid avvikelse ska kontakt tas med faktureringsansvarig.

Idag saknas rutin för att kontinuerligt ta in inkomstuppgift för de som har reducerad barnomsorgstaxa. Vid mottagande av nya ansökningar i Självservice kan dock vårdnadshavaren som alternativ välja att acceptera maxtaxa. Detta alternativ infördes under oktober 2013 för barn i förskola och under 2012 för barn i skola. Enligt uppgift har enheten för avsikt att under 2014 införa årliga inkomstförfrågningar för dem som inte accepterat maxtaxa.

Barn- och utbildningskontoret saknade under 2013 fastställd reglering av närståendetransaktioner. Detta innebär att det under granskningsperioden är möjligt för faktureringsansvarige att hantera närståendes ärenden.

Utifrån genomgång med handläggare vid socialkontoret bedömer vi att kontroller sker löpande i enlighet med rutinbeskrivning.

## 5. *Bedömning och rekommendationer*

### 5.1. *Avstämning mot kontrollmål*

Kontrollmål	Kommentar
<b>Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor.</b>	<b>Delvis uppfyllt</b>  Vi kan konstatera att det finns en dokumenterad kommungemensam rutin för upprättande av fakturor i ekonomisystemet.  Byggnadsnämnden, socialnämnden och barn- och ungdomsnämnden har upprättade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor.  Kultur- och fritidsnämnden, samt tekniska nämnden ska enligt uppgift ha en dokumenterad rutin för kundfaktureringsprocessen, denna har dock inte erhållits vid granskningen. Tekniska nämnden har gjort en genomlysning av kundfaktureringsprocessen i samband med den interna kontrollen 2013 där faktureringsprocessen beskrivs.
<b>Alla utförda tjänster faktureras.</b>	<b>Delvis uppfyllt</b>  Efter genomförd granskning av rutiner avseende faktureringsprocessen inom byggnadsnämnden, kultur- och fritidsnämnden, miljönämnden, samt barn- och utbildningsnämnden bedömer vi att de interna kontroller som beskrivits skapar goda förutsättningar för att säkerställa att alla tjänster faktureras. Faktureringsprocessen inom byggnadsnämndens verksamhet innefattar till stor del manuell hantering. De kontroller som idag finns innebär dock att risken för fel minskar.

	<p>Vid verifiering av delegationsbeslut konstaterades att det i 14 fall hade fakturerats enligt fattat beslut. I ett fall noterades en korrigering av avgift utan bifogad förklaring eller attest. Vid kontroll mot gällande taxa konstaterades att korrigeringen var korrekt. I samband med detta upprättades en ny rutin för hantering av eventuella krediteringar/korrigeringar.</p> <p>Vid granskning av rutiner inom socialnämnden bedöms kontrollerna i huvudsak ge goda förutsättningar för att säkerställa att alla tjänster faktureras. Dock kräver många av kontrollerna en manuell hantering av den faktureringsansvarige vilket ökar risken för felaktigheter.</p> <p>Tekniska nämndens rutiner avseende tekniska hyror bedöms innehålla brister då automatisk koppling saknas mellan gällande hyresavtal och faktureringsystemet. Den manuella hanteringen ökar risken för felaktigheter.</p>
<p><b>Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor.</b></p>	<p><b>Delvis uppfyllt</b></p> <p>Socialnämnden samt barn- och ungdomsnämndens fakturering baseras på underlag som hämtade från olika försystem. Detta minskar risken för felaktigheter.</p> <p>Byggnadsnämnden, tekniska nämnden, miljönämnden samt kultur- och fritidsnämnden tillämpar i olika utsträckning manuell hantering av faktureringsunderlag.</p> <p>Avstämning mellan beslutsunderlag och faktiskt fakturerat belopp görs en gång per år, dock endast inom tekniska nämnden avseende hyror.</p>
<p><b>Upprättade fakturor</b></p>	<p><b>Delvis uppfyllt</b></p>

<b>överensstämmer med underlag.</b>	Se ovan.
<b>Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt.</b>	<b>I huvudsak uppfyllt</b> Samtliga nämnder bedöms, enligt vad som framkommit i rutinbeskrivningar och vid verifiering, ha rutiner som i allt väsentligt säkerställer att registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt och att redovisning sker i rätt period.
<b>Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna.</b>	<b>I huvudsak uppfyllt</b> Kommunens rutiner för betalningsbevakning bedöms tillräckliga. Betalningsuppföljningen i nämnderna hanteras av extern leverantör (Visma Collectors) i samarbete med den berörda verksamhetens handläggare /faktureringsansvarig.  Det finns dock behov av att säkerställa efterlevnaden av gällande rutin för värdereglering av kundfakturor.

## **5.2. Svar på revisionsfrågor**

Efter genomförd granskning bedömer vi att den interna kontrollen inom granskade nämnder avseende avstämningsrutiner för kundfakturering i stora delar är tillräcklig. Det finns dock skäl att stärka den interna kontrollen inom vissa områden. Efter genomförd granskning bedömer vi även att uppgifterna i redovisningen i allt väsentligt är aktuella, fullständiga och rättvisande.

Bedömningen grundas på insamlad information och i förekommande fall rutinbeskrivningar. I vår granskning kan vi konstatera att ansvaret för att skapa kundfakturor ligger hos respektive nämnd/förvaltning. Vi har genomfört intervjuer med ansvariga för kundfakturering avseende barnomsorg, vård och omsorg, plan- och bygglovsavgifter för att översiktligt kartlägga kundfaktureringsprocesserna och verifiera ett antal s.k. nyckelkontroller.

Rutinerna för kundfakturering skiljer sig av förklarliga skäl åt beroende på vilken typ av vara/tjänst som faktureras. Utifrån genomförd granskning rekommenderar vi samtliga nämnder att göra en översyn av sina rutinbeskrivningar i syfte att säkerställa att det tydligt framgår vilka kontroller som ska ske i samband med fakturering och vem som ansvarar för respektive kontroll. I samband med översynen rekommenderas även nämnderna att beakta att det finns en reglering kring hantering av s.k. närståendetransaktioner samt fungerande rutiner vid kortare och längre frånvaro för de medarbetare som arbetar med fakturering. Nämnderna bör även själva årligen riskbedöma faktureringsrutinerna och baserat

på denna bedömning följa upp att kontroller utförs i enlighet med fastställda rutiner.

Bevakning av obetalda fakturor överläts till ett externt företag som sköter hela bevakningen från påminnelse till eventuell inkassohantering. Vi bedömer att kommunen har fungerande rutiner för betalningsbevakning.

## Bilaga 1

Kontroll	Barn- och utbildningsnämnden Barn- och ungdomskontoret	Socialnämnden Socialkontoret	Kultur- och fritidsnämnden Kulturskolan
<b>Försystem</b>	Självservice	Pulsen Combine	
<b>Underlag för taxa/avgift</b>	Barn- och ungdomskontoret använder i kommunfullmäktige fastställd taxa (2011-10-27 § 112).	Socialkontorets policy består av i kommunfullmäktige fastställd taxa.	Kulturskolans policy består av i kommunfullmäktige fastställd taxa.
<b>Rutin-beskrivning</b>	Barn- och ungdomskontoret har en lathund för faktureringsförfarandet gällande barnomsorg samt en rutin för systematisk uppföljning av ej betalda barnomsorgsfakturor.	Socialkontoret har en rutinbeskrivning för kundfakturerings inom socialtjänsten samt för äldreomsorgen.	Enligt uppgift har kulturskolan en rutinbeskrivning för kundfakturerings i Exstens, denna har ej inkommit inom ramen för granskningen.
<b>Kontroller<sup>3</sup></b>	Enligt uppgift finns följande kontroller:  <i>Alla utförda tjänster faktureras:</i> Faktureringsansvarig för barnomsorgen skapar fakturaunderlaget. I samband med detta kontrolleras att rätt taxa används genom avstämning mot underlag från förskolan. Här kontrolleras även att barnet ej är dubbelplacerat.	Enligt uppgift finns följande kontroller:  <i>Alla utförda tjänster faktureras:</i> Faktureringsansvarig för omvårdnad och en handläggare skapar tillsammans fakturaunderlaget.  Vid ändring av avgiftsbeslut för exempelvis hyra skickas uppgifterna via sekretessmail för avtalsutskrift som sedan skickas via post till	Enligt uppgift finns följande kontroller:  <i>Alla utförda tjänster faktureras:</i> Efter terminsstart faktureras det elevregister som finns i registrerat i kundreskontran, systemet känner av om det saknas uppgifter för en elev. En ytterligare kontroll görs av expeditionen, detta för att eliminera avsaknad av information som systemet inte upptäcker.

<sup>3</sup> Kontroller som säkerställer en ändamålsenlig hantering av kundfakturerings enligt följande kontrollmål:  
Alla utförda tjänster faktureras. | Underlag för fakturerings baseras på överenskomna villkor. | Upprättade fakturor överensstämmer med underlag. | Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt. . | Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna.

	<p>I samband med att faktureringsunderlagen skickas via fil till ekonomienheten centralt utför ekonomiassistenten en avstämning mellan antal fakturor och belopp i filen mot inläst belopp och antal fakturor i Raindance.</p> <p><i>Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor:</i> Nivån på barnomsorgstaxan beräknas utifrån inkomstuppgifter som föräldrarna anger i samband med ansökan om barnomsorg. Rutin för justering av barnomsorgstaxan saknas. Taxan är fastställd i kommunfullmäktige.</p> <p><i>Upprättade fakturor överensstämmer med underlag:</i> Faktureringsansvarig för barnomsorgen kontrollerar att fakturan och dess underlag är korrekt. I denna kontroll görs avstämning av att barnet ej är dubbel placerat. I samband med faktureringen utför ekonomiassistenten centralt avstämning mellan antal fakturor och belopp i filen mot inläst belopp och antal fakturor i Raindance.</p> <p><i>Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt:</i> Avgiften efterfaktureras den 10:e månaden efter den månad avgiften avser.</p> <p><i>Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna:</i> Är fordran obetald tio</p>	<p>brukaren. I de fall avgiftsbeslutet inte skickats till brukaren accepteras inte efterfakturering.</p> <p>Inom hemtjänsten mailas avvikelislistor via sekretessmail eller i systemet Csign. Dokumenten innehåller rapportering av utförda tjänster och eventuella avvikelser.</p> <p>Åtterrapporering från utförare, exemplevis inom dagvård, inkommer den 5:e varje månad. Underlaget registreras i Combine av handläggarna.</p> <p>I samband med att faktureringsunderlagen skickas via fil till ekonomienheten centralt utför ekonomiassistenten en avstämning mellan antal fakturor och belopp i filen mot inläst belopp och antal fakturor i Raindance.</p> <p><i>Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor:</i> Vård- och omsorgsförvaltningen använder sig av maxtaxa om 1780 kr/månad för kundfaktureringen avseende omvårdnad. Inkomsten ligger till grund för taxeringsberäkningen. Taxan är fastställd i kommunfullmäktige.</p> <p>Alla inkomster från försäkringskassan hämtas per automatik till Pulsen Combine. Inkomstförfrågan görs på alla nya brukare samt de som övergår från enbart larm till övriga tjänster.</p>	<p><i>Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor:</i> Anmälan/ansökan kan göras elektroniskt via <a href="http://www.ekero.se/kulturskolan">www.ekero.se/kulturskolan</a> eller via kupong i utskicksfolder. Taxan är fastställd i kommunfullmäktige.</p> <p><i>Upprättade fakturor överensstämmer med underlag:</i> Extens känner av om det saknas uppgifter för en elev såsom uteblivet startdatum, debiteringskod etc.. En ytterligare kontroll görs av expeditionen innan filen skickas till ekonomienheten centralt, detta för att eliminera avsaknad av information som systemet inte upptäcker.</p> <p><i>Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt:</i> När antagningen/schemalagningen är klar, ett par veckor efter terminstart, faktureras alla elever. Om skolan tar in nya elever kan det bli aktuellt att göra en extra fakturering vid mitten av terminen.</p> <p><i>Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna:</i> Vid särskilt behov kan betalningstiden för ett fakturaärende delas upp på tre månader. Är fordran obetald tio dagar efter förfalldatum skickas en betalningspåminnelse. När detta inträffar flyttas ärendet till Visma Collectors. Två gånger om året kontrolleras obetalda fordringar i systemet, är fordringen äldre än 365 dagar bokas den om till en befarad kundförlust.</p>
--	--	---	--

	<p> dagar efter förfalldatum skickas en betalningspåminnelse. Denna avstämning utförs månatligen. När detta inträffar flyttas ärendet till Visma Collectors. Faktureringsansvarig kan följa upp och övervaka förfarandet. Två gånger om året kontrolleras obetalda fordringar i systemet, är fordringen äldre än 365 dagar bokas den om till en befarad kundförlust. Det finns rutin för uppföljning av obetalda barnomsorgsavgifter.</p>	<p>Varje månad innan fakturering kontrollerar avgiftshandläggare eventuella nedsättningar av avgifter. Alla förändrade avgiftsbeslut skrivs ut och kontrolleras mot Pulsen Combine.</p> <p><i>Upprättade fakturor överensstämmer med underlag:</i> Faktureringsansvarig kontrollerar att fakturan överensstämmer med gällande beslut. I samband med faktureringen utför ekonomiassistenten centralt avstämning mellan antal fakturor och belopp i filen mot inläst belopp och antal fakturor i Raindance.</p> <p><i>Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt:</i> Avgiften efterfaktureras den 10:e månaden efter den månad avgiften avser.</p> <p><i>Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna:</i> Systemansvarig kontrollerar månatligen alla betalda fakturor. Är fordran obetald tio dagar efter förfalldatum skickas en betalningspåminnelse. När detta inträffar flyttas ärendet till Visma Collectors. Faktureringsansvarig och berörd handläggare kan följa upp och övervaka förfarandet. Två gånger om året kontrolleras obetalda fordringar i systemet, är fordringen äldre än 365 dagar bokas den om till en befarad kundförlust.</p>	
--	---	--	--

<b>Antal involverade handläggare i kund-faktureringsprocessen.</b>	En handläggare <ul style="list-style-type: none"> <li>Faktureringsansvarig</li> </ul>	Tre handläggare <ul style="list-style-type: none"> <li>Faktureringsansvarig</li> <li>Handläggare</li> <li>Attesterande chef</li> </ul>	Framgår ej av faktureringsprocessen.
<b>Tvåhandsprincipen</b>	Tvåhandsprincipen tillämpas inte.	Tvåhandsprincipen tillämpas.	Framgår ej av faktureringsprocessen.
<b>Intern-kontrollplan</b>	Nämnden saknar internkontrollplan för 2013.	Nämnden har ej inkommit med kontroller inom området avseende internkontrollplan för 2013.	Nämnden saknar/har ej inkommit med internkontrollplan för 2013.
<b>Sammanfattning</b>	Se avsnitt 3.3	Se avsnitt 3.3	Se avsnitt 3.3

<b>Kontroll</b>	<b>Byggnadsnämnden</b> Stadsarkitektkontoret	<b>Miljönämnden</b> Miljö- och hälsoskyddskontoret	<b>Tekniska nämnden</b> Tekniska kontoret <i>VA-Renhållning och Tekniska hyror</i>
<b>Försystem</b>	Castor	Ecos	
<b>Underlag för taxa/avgift</b>	Stadsarkitektkontoret använder i kommunfullmäktige fastställd taxa för byggnadsnämndens verksamhet (2012-11-20 § 112).		VA- och renhållning använder i kommunfullmäktige fastställd taxa för vatten- och avloppsanläggningar.
<b>Rutin-beskrivning</b>	Stadsarkitektkontoret har inkommit med tre dokumenterade rutinbeskrivningar som beskriver administrationen avseende underlag för fakturering av ansökan om bygglov (senast ändrad 12-12-13), hantering av planbesked (senast ändrad 12-02-15), samt hantering av planärenden (12-02-15).	Miljönämnden har en upprättad rutin för expediering av nämndbeslut samt expediering av delegationsbeslut.	Rutinbeskrivning saknas för fakturering av VA- och renhållnings abonnemang.  Tekniska nämnden har inkommit med en processbeskrivning framtagen i samband med den interna kontrollen under 2013.
<b>Interna kontroller<sup>4</sup></b>	Enligt uppgift finns följande kontroller:  <i>Alla utförda tjänster faktureras:</i> Bygglovsansökan, ansökan om planbesked, samt ansökan om planärende tas emot och registreras i Castor av assistenterna på expeditionen. Assistenterna fakturerar sedan samtliga ärenden	Enligt uppgift finns följande kontroller:  <i>Alla utförda tjänster faktureras:</i> Alla akter till avgiftsbelagda ärenden placeras i ett särskilt fack för fakturering. Kontroll av att alla avgiftsbelagda ärenden beslutade i enlighet med delegation faktureras görs i samband med listning till	Enligt uppgift finns följande interna kontroller:  <i>Alla utförda tjänster faktureras:</i>  <i>VA &amp; renhållning</i> - Administratörerna inom VA respektive renhållning fakturerar kunden.

<sup>4</sup> Interna kontroller som säkerställer en ändamålsenlig hantering av kundfakturering enligt följande kontrollmål:

Alla utförda tjänster faktureras. | Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor. | Upprättade fakturor överensstämmer med underlag. | Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt. | Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna.

<p>utifrån handläggarnas underlag i Raindance. För planbesked tas avgiften ut även om ansökan dras tillbaka eller om beslutet blir negativt. Avgifter i planavtal faktureras och delbetalas ofta innan planarbetet startat och resterande del när planen antagits.</p> <p>Samtliga delegationsbeslut kopieras med notering om fakturanummer och placeras i särskild pärm vid fakturering. Samtliga beslut fattade i nämnd kontrolleras mot nämndprotokoll med notering om fakturanummer och placeras i särskild pärm.</p> <p><i>Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor:</i> Kundfaktureringen baseras på i kommunfullmäktige fastställd taxa för bygglov, planavtal, kartor med mera. Avseende taxa för bygglov ser bygghandläggaren till att ärendet/beslutet ges rätt taxa i enlighet med beslut i kommunfullmäktige. Assistenten på expeditionen fakturerar sedan ärendet.</p> <p><i>Upprättade fakturor överensstämmer med underlag:</i> Handläggaren ansvarar för att ärendet ges rätt taxa. Expeditionens assistenter fakturerar sedan kunden baserat på underlagen från handläggaren. Detta utförs manuellt.</p> <p><i>Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt:</i> Vid ansökan om bygglov ska fakturering ske i samband med att beslutet tagits, normalt inom 1-5</p>	<p>nämnden. Där kontrolleras att notering om fakturering och datum finns på beslutet. Detta utförs 7 ggr/år. Beslut som tas direkt i nämnden listas ej utan framgår av protokollet.</p> <p><i>Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor:</i> Miljö- och hälsokontorets kundfakturor baseras alltid på delegations- eller nämndbeslut.</p> <p><i>Upprättade fakturor överensstämmer med underlag:</i> I samband med faktureringen utför ekonomiassistenten centralt avstämning mellan antal fakturor och belopp i filen mot inläst belopp och antal fakturor i Raindance.</p> <p><i>Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt:</i> Fakturering sker inom 14 dagar från det att beslut fattats.</p> <p><i>Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna:</i> Är fordran obetald tio dagar efter förfallodatum skickas en betalningspåminnelse. Denna avstämning utförs månatligen. När detta inträffar flyttas ärendet till Visma Collectors. Faktureringsansvarig kan följa upp och övervaka förfarandet. Två gånger om året kontrolleras obetalda fordringar i systemet, är fordringen äldre än 365 dagar bokas den om till en befarad kundförlust</p>	<p><i>Hyror och arrenden</i> - Alla kundavtal med dess parametrar registreras löpande i ett Exceldokument. Äldre avtal faktureras stående i ekonomisystemet Raindance. Ekonomienheten centralt</p> <p><i>Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor:</i></p> <p><i>VA &amp; renhållning</i> - Renhållningskunderna faktureras i enlighet med det renhållningsabonnemang som överenskommit samt underlag från Ragnsells. Storleken och frekvensen på avhämtning ligger till grund för taxeavgiften. Taxan för VA och renhållning är fastställd i kommunfullmäktige.</p> <p><i>Hyror och arrenden</i> – Ekerö bostäder fakturerar bostadshyresgäster baserat på gällande hyresavtal registrerade i Excel. Övrig fakturering hanteras av ekonomienheten centralt med information hämtat ur avtal registrerade i Excel.</p> <p><i>Upprättade fakturor överensstämmer med underlag:</i></p> <p><i>VA &amp; renhållning</i> - Faktureringsansvarig utför månatliga rimlighets avstämningar på kundfaktureringen utifrån beloppsfluktuation i förhållande till månadens antal dagar.</p> <p><i>Hyror och arrenden</i> – Fakturor upprättas i enlighet</p>
---	---	--

	<p> dagar från beslutsdatum.</p> <p><i>Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna:</i> Är fordran obetald tio dagar efter förfalldatum skickas en betalningspåminnelse. Denna avstämning utförs månatligen. När detta inträffar flyttas ärendet till Visma Collectors. Faktureringsansvarig kan följa upp och övervaka förfarandet. Två gånger om året kontrolleras obetalda fordringar i systemet, är fordringen äldre än 365 dagar bokas den om till en befarad kundförlust</p> <p>Om kunden kontaktar stadsarkitektkontoret och uppger att denna kommer ha svårigheter att betala kan fakturabeloppet delas upp på max 4 betalningstillfällen. Detta förutsätter dock att det inte skulle ligga över ett periodskifte.</p>		<p>med de parametrar som manuellt registrerats i Exceldokumentet.</p> <p><i>Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt:</i></p> <p><i>VA &amp; renhållning</i> - Fakturering av VA- och renhållningsavgifter utförs kvartalsvis och skickas till kunderna på en och samma faktura.</p> <p><i>Hyror och arrenden</i> – Enheten fakturerar i förskott med betalningsdag den sista i månaden före aktuell hyresperiod.</p> <p><i>Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna:</i></p> <p><i>VA &amp; renhållning</i> -Då fakturan är obetald efter passerat förfalldatum tas en lista fram över obetalda fakturor. Är fordran fortsatt obetald efter 14 dagar skickas en påminnelse. Efter 28 dagar skickas fakturan till Inkasso och i ett senare skede till Lindorff med ett betalningsföreläggande. Saknas tillgångar för utmätning placeras fakturan på långtidsbevakning och skrivs ned vid behov.</p> <p><i>Hyror</i> - Är fordran obetald tio dagar efter förfalldatum skickas en betalningspåminnelse. Denna avstämning utförs månatligen. När detta inträffar flyttas ärendet till Visma Collectors. Faktureringsansvarig kan följa upp och övervaka förfarandet. Två gånger om året kontrolleras obetalda</p>
--	--	--	---

			fordringar i systemet, är fordringen äldre än 365 dagar bokas den om till en befarad kundförlust.  Eventuella beslut om inkasso och/eller avhysning beslutas vid tekniska kontoret.
<b>Antal involverade handläggare i kund-faktureringsprocessen.</b>	En assistent vid expeditionen tar emot ansökan och skapar fakturan baserat på underlag från handläggaren. Handläggaren ansvarar för att ärendet faktureras med rätt taxa i enlighet med beslut i kommunfullmäktige. Ytterligare en handläggare kontrollerar alltid förslag till beslut och avgiftsberäkning.	Framgår ej av rutinbeskrivning.	En handläggare utför hela faktureringsprocessen inom respektive område: <ul style="list-style-type: none"> <li>• VA-administratör</li> <li>• Renhållningsadministratör</li> </ul> Framgår ej av rutinbeskrivningen för hyror.
<b>Tvåhandsprincipen</b>	Tvåhandsprincipen tillämpas på stadsarkitektkontoret i enlighet med beskrivningen ovan.	Framgår ej av rutinbeskrivningen.	Tvåhandsprincipen tillämpas inte.
<b>Internkontrollplan</b>	Internkontrollplanen för 2013 omfattar bland annat kontroll av: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Att rätt taxa tas ut, 10 % av besluten ska granskas kvartalsvis</li> <li>• Att delegationsordning följs genom löpande slumpmässigt kontroll av utvalda delegationsbeslut</li> </ul>	Nämnden saknar internkontrollplan för 2013	Internkontrollplanen för 2013 omfattar bland annat kontroll av: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fakturamängd 3 ggr/år</li> <li>• Leveranskontroll. Från faktura till leverans. Testas sickprovsvis 3 ggr/år</li> </ul>
<b>Sammanfattning</b>	Se avsnitt 3.3	Se avsnitt 3.3	Se avsnitt 3.3