

Revisionsrapport

Granskning debiteringsrutiner inom socialnämnden och äldreomsorgsnämnden

Marks kommun

Charlotte Karlsson
Karin Norrman-Elgh

Februari 2016

Innehåll

Sammanfattning	2
1. Inledning	5
1.1. Bakgrund	5
1.2. Syfte och Revisionsfråga.....	5
1.3. Revisionskriterier	5
1.4. Kontrollmål	5
1.5. Avgränsning.....	5
1.7. Metod.....	6
2. Debitering av avgifter inom social- och äldreomsorgsnämnden....	7
2.1. Ansvar i debiteringsprocessen.....	8
3. Iakttagelser och bedömningar	9
3.1. Finns fastställda rutiner för debitering?	9
3.1.1. Iakttagelser	9
3.1.2. Bedömning.....	9
3.3. Baseras underlaget för fakturering på överenskomna villkor?	10
3.3.1. Iakttagelser	10
3.3.2. Bedömning.....	10
3.4. Sker ränte- och kravdebitering i enlighet med policy/antagna villkor?	10
3.4.1. Iakttagelser	10
3.4.2. Bedömning.....	11
3.5. Hur ser betalningsdisciplinen ut?	11
3.5.1. Iakttagelser	11
3.5.2. Bedömning.....	11
3.7. Hur säkerställs att förändring av grunddata är korrekt?	12
3.7.1. Iakttagelser	12
3.7.2. Bedömning.....	12
3.8. Debiteras samtliga tjänster?.....	13
3.8.1. Iakttagelser	13
3.8.2. Bedömning.....	14
3.9. Övriga iakttagelser.....	15
4. Revisionell bedömning	16
4.1. Rekommendationer.....	16

Sammanfattning

Kommunen bedriver/ansvarar för ett antal olika verksamheter som är avgiftsfinansierade. Då kommunen fakturerar dessa tjänster är det väsentligt att rutiner och system är välfungerande och säkra samt att det finns en inbyggd intern kontroll i hanteringen. Det är viktigt att kommunen säkerställer att den taxa som tas ut är korrekt och rutiner före fakturautskick måste säkerställa att fakturabeloppet är rättvisande. Revisorerna har i sin risk- och väsentlighetsanalys identifierat behov av att granska debiteringsrutinerna inom socialnämnden och äldreomsorgsnämnden.

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga: *Har socialnämnden och äldreomsorgsnämnden en tillräcklig intern kontroll för att säkerställa att rätt avgifter debiteras?*

Vår bedömning är att socialnämnden och äldreomsorgsnämnden inte fullt ut har en tillräcklig intern kontroll för att säkerställa att rätt avgifter debiteras.

Vi baserar vår bedömning på:

- Bedömda kontrollmål, enligt nedan.
- Avsaknad av rutinbeskrivningar på flera håll.
- Manuell hantering inom flera områden utan inlagda kontroller.
- I viss mån en oklar ansvarsfördelning avseende socialförvaltningen och teknik- och serviceförvaltningens delar i debiteringsprocessen.
- Avsaknad av kontroller exempelvis avseende att antal fakturor och totalbelopp stämmer överens mellan underlagsfil och fakturafil samt rimlighetsbedömning av respektive fakturas belopp.

Kontrollmål	Bedömning
Finns fastställda rutiner för debitering?	<i>Kontrollmålet bedöms som ej uppfyllt.</i> Fastställda rutinbeskrivningar bedöms ej finnas i tillräcklig omfattning vilket kan leda till ökad sårbarhet och brister i debiteringens genomförande.
Baseras underlaget för fakturering på överenskomna villkor?	<i>Kontrollmålet bedöms som uppfyllt.</i> Underlag för fakturering bedöms baseras på överenskomna villkor.
Sker ränte- och kravdebiteringar i enlighet med policy/antagna villkor?	<i>Kontrollmålet bedöms som delvis uppfyllt.</i> Kravhanteringen sker på det stora hela i överensstämmelse med policy/antagna villkor. Riktlinjen behöver dock uppdateras och en överensstämmelse behöver finnas mellan riktlinjen och uppgifterna i ekonomihandboken.

Hur ser betalningsdisciplinen ut?	Vår bedömning är att former/rutiner finns för att följa upp betalningarna.
Hur säkerställs att förändring av grunddata är korrekt?	<i>Kontrollmålet bedöms i huvudsak som uppfyllt.</i> Vi förordar dock att kontroller och ändringar av grunddata i större utsträckning formaliseras och dokumenteras.
Debiteras samtliga tjänster?	Vi har inte kunnat verifiera att samtliga tjänster debiteras. Vi kan dock konstatera att mycket av hanteringen är manuell utan att kontroller genomförs vilket vi anser är otillfredsställande. Inga kontroller görs heller av teknik- och serviceförvaltningen avseende att underlagsfil och fakturafil stämmer överens vilket vi anser är otillfredsställande.

Nedan följer våra rekommendationer:

- Vi förordar att rutiner och lathundar i större utsträckning tas fram.
- Vi förordar att kontroller införs för att säkerställa att samtliga personer fakturerats, det vill säga att kontroll görs mellan verksamhetssystem och faktureringsssystem. Samt att dessa kontroller dokumenteras. Vidare anser vi att det bör säkerställas att omsorgspersonalen inom hemtjänsten använder mobipen på ett korrekt sätt.
- Vi anser att roll- och ansvarsfördelning mellan socialförvaltningens och teknik- och serviceförvaltningens i debiteringsprocessen bör förtydligas.
- Vi förordar att rutin och arbetsbeskrivningar tas fram över hur arbetet med att föra över fil från försystem till ekonomisystem och skapande av fakturor går till. Vi anser att kontrollmoment bör läggas in exempelvis avseende att fakturafilen stämmer överens avseende totalt belopp och antal fakturor med de underlagsfiler som kommer från socialförvaltningen samt att en rimlighetsbedömning görs av fakturornas belopp. Vi anser att vilka kontroller som ska göras och vem som ska ansvara för dessa bör fastställas och att genomförda kontroller dokumenteras.
- Inom ramen för nämndernas intern kontroll arbete bör loggar över förändringar av fasta data regelbundet kontrolleras. Särskild kontroll bör ske (dokumenterad) vid taxeförändringar (av andra personer än de handläggare som har möjlighet att justera i debiteringen). Vårt förslag syftar till att kompensera den relativt begränsade arbetsfördelning med ett mer aktivt intern kontrollarbete.
- Vi anser att ”allmänna riktlinjer för kommunens kravverksamhet” bör ses över och uppdateras.

- Vi anser att debiteringsprocessen bör finnas med i socialnämndens, äldreomsorgsnämndens respektive teknik- och servicenämndens riskanalyser för att klargöra om kontroller behöver införas som ett led i respektive nämnds intern kontroll.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Kommunen bedriver/ansvarar för ett antal olika verksamheter som är avgiftsfinansierade. Då kommunen fakturerar dessa tjänster är det väsentligt att rutiner och system är välfungerande och säkra samt att det finns en inbyggd intern kontroll i hanteringen. Det är viktigt att kommunen säkerställer att den taxa som tas ut är korrekt och rutiner före fakturatskick måste säkerställa att fakturabeloppet är rättvisande.

Revisorerna har i sin risk- och väsentlighetsanalys identifierat behov av att granska debiteringsrutinerna inom socialnämnden och äldreomsorgsnämnden.

1.2. Syfte och Revisionsfråga

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

Har socialnämnden och äldreomsorgsnämnden en tillräcklig intern kontroll för att säkerställa att rätt avgifter debiteras?

1.3. Revisionskriterier

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

1.4. Kontrollmål

- Finns fastställda rutiner för debitering?
- Baseras underlaget för fakturering på överenskomna villkor?
- Sker ränte- och kravdebiteringar i enlighet med policy/antagna villkor?
- Hur ser betalningsdisciplinen ut?
- Hur säkerställs att förändring av grunddata är korrekt?
- Debiteras samtliga tjänster?

1.5. Avgränsning

Granskningen avgränsas till att omfatta avgifter som tagits ut inom socialnämnden och äldreomsorgsnämnden under 2015-01-01–2015-09-30.

1.7. Metod

Granskningen genomförs genom intervjuer med ansvariga för debitering av avgifter inom respektive nämnd, dokumentgranskning av styrdokument, rutinbeskrivningar m.m.

Enligt projektplan skulle en registeranalys genomföras där fullständighet och riktighet av de debiterade tjänsterna kontrolleras. På grund av svårigheter att få ut uppgifter ur kommunens system sammanställd på ett sätt som möjliggör registeranalys gjordes en förändring i projektplanen i detta avseende och stickprov genomfördes istället vilket stämades av med de förtroendevalda revisorerna den 17 december 2015.

Intervjuer har genomförts med:

- Sektorschef teknik- och serviceförvaltningen samt två handläggare på teknik- och serviceförvaltningen.
- Enhetschef och två avgiftshandläggare inom äldreomsorgen.
- Två administrativa assistenter som debiterar hyror m.m. inom funktionshinder.
- Enhetschef IFO och assistenten som debiterar tillsyn m.m.
- Ekonom socialförvaltningen.

Intervjuerna genomfördes den 3 december 2015.

2. *Debitering av avgifter inom social- och äldreomsorgsnämnden*

Följande tjänster debiteras inom social- och äldreomsorgsnämnden:

Tjänster	Kommentar	Frekvens
Hyror	Brukarlägenheter och lokaler	Varje månad
Hushållskassor	Brukarens andel	Varje månad
Matdebitering	dagl vht, korttid	Varje månad
Avgifter inom vård och omsorg inkl hemsjukvård och matabonemang.		Varje månad
Egenavgift vid extern köpt plats	(både SOL och LSS)	Varje månad
Hyra av utrustning	LOV utförare	Varje månad
Ersättning för placerade barn	kostnader vård av barn	Varje månad
Transportkostnader som delas mellan SSK och primärvården	Prover	Varje månad
Såld tjänst, personlig assistans, hemtjänst, hemsjukvård, larm	Privata utförare, andra kommuner	Varje månad/vid behov
Utlägg		Vid behov
Fördelning av kostnader	Medfinansiärer	Årligen
Elevavgifter, Praktikanter SSK	Högskolan Borås	2 ggr/ år
Tillsynsavgifter	Tobak, öl klass II, läkemedel	Årligen
Ansökningsavgifter	Serveringstillstånd	Vid behov

Ur risk- och väsentlighetssynpunkt har vi riktat in oss på de avgiftstyper där de största flödena beloppsmässigt finns eller där det av andra skäl kan finnas känslighet i hanteringen:

- Avgifter inom äldreomsorgen (särskilda boenden, hemtjänst, matdistribution, trygghetslarm, hemsjukvård och korttidsboende).
- Avgifter inom funktionshinder (hyror, hushållskassor (balanskonto) och mat på dagligverksamhet).
- Tillsyn av serveringstillstånd, kontroll av handel med vissa receptfria läkemedel, tillsyn vid försäljning av tobak, tillsyn vid försäljning av folköl.

2.1. Ansvar i debiteringsprocessen

Typ av avgift	Underlag	Fakturering	Kravhantering
Äldreomsorgsavgifter	Socialförvaltningen i försystem.	Teknik- och serviceförvaltningen. Import av underlag via fil från verksamhetssystemet. Idata skriver ut och skickar fakturorna till brukarna.	Teknik- och serviceförvaltningen.
Avgifter inom funktionshinder.	Socialförvaltningen direktregistrering i kundreskontran till största del.	Socialförvaltningen.	Teknik- och serviceförvaltningen.
	Socialförvaltningen via försystem, vissa avgifter såsom exempelvis hemsjukvård.	Teknik- och serviceförvaltningen. Import av underlag via fil från verksamhetssystemet. Idata skriver ut och skickar fakturorna till brukarna.	Teknik- och serviceförvaltningen.
Tillsyn m.m.	Socialförvaltningen direktregistrering i kundreskontran.	Socialförvaltningen.	Teknik- och serviceförvaltningen.

Teknik- och serviceförvaltningen ansvarar för kundreskontra, kravhantering och långtidsbevakning för samtlig fakturering.

3. Iakttagelser och bedömningar

Nedan följer iakttagelser och bedömning för de olika kontrollmål som finns uppställda för granskningen.

3.1. Finns fastställda rutiner för debitering?

3.1.1. Iakttagelser

I ekonomihandboken på intranätet finns vissa allmänna övergripande rutiner nedtecknade under rubrikerna faktura till kund, kundreskontra/kundregister, krav på fakturaunderlag och hantering av felaktiga fakturor. Här finns också en lathund för att skapa fakturor i ekonomisystemet "Lathund kundreskontra".

Äldreomsorgsavgifter

Inga beslutade rutiner finns och inte heller några lathundar. Dock fanns vid intervju tillfället utkast på två dokument "Tillämpning av avgifter och kostnader" daterat till den 3 november 2015 och "Arbetsgång debitering" daterat till den 30 oktober 2015.

Avgifter inom funktionshinder

Inga beslutade rutiner finns. Däremot har de två assistenterna (nya båda två) arbetat fram lathundar som ett stöd i det egna arbetet.

Tillsynsavgifter m.m.

Rutin finns endast gällande fakturering av ansökningsavgift och tillsynsavgift för serveringstillstånd av alkoholdrycker (beslutad av socialchef 2015-11-25). Inga skriftliga rutiner eller lathundar finns i övrigt.

Teknik- och serviceförvaltningens del i processen

Inga fastställda rutiner eller ytterligare lathundar finns förutom informationen i ekonomihandbok.

3.1.2. Bedömning

Kontrollmålet bedöms som ej uppfyllt. Fastställda rutinbeskrivningar bedöms ej finnas i tillräcklig omfattning vilket kan leda till ökad sårbarhet och brister i debiteringens genomförande.

3.3. Baseras underlaget för fakturering på överenskomna villkor?

3.3.1. Iakttagelser

Av kommunfullmäktige fastställda taxor finns för respektive avgiftsuttag. Samtliga avgifter går att finna på kommunens hemsida.

Broschyr finns även på hemsidan avseende vård- och omsorgsavgifter som uppdateras årligen med de senast beslutade avgifterna. Här finns även information om avgifter, avgiftsutrymme, förbehållsbelopp, minimibelopp, samtliga tjänster, jämkning av hyra vid dubbelt boende, överklagan m.m.

Ansvarig för att uppdatera försystem med ny taxa respektive att se till att rätt taxa debiteras vid direktregistrering i ekonomisystemet är respektive avgiftshandläggare/assistent efter meddelande om beslut i kommunfullmäktige.

Äldreomsorgsavgifter: Inkomstblankett skickas ut till ny brukare av biståndshandläggare/avgiftshandläggare eller fylls i digitalt via mark.se. Lämnas inte blankett in av brukaren debiteras maxtaxa (i maxtaxan ingår hemtjänst, ledsagning, hemsjukvård, trygghetslarm, matdistributionsavgift och serviceavgift). Kontroll sker mot pensionsmyndigheten årligen. Avgiftsbeslut skickas därefter ut till brukaren. Brukaren uppmanas att meddela avgiftshandläggarna om inkomstförhållandena förändras. Varje årsskifte skickas en ny inkomstförfrågan ut till brukaren, med efterföljande avgiftsbeslut. Brukaren har därmed möjlighet att höra av sig om denne bedömer att avgiftsbeslutet är felaktigt.

Hemtjänsttiden debiteras med faktiskt utförd tid som registreras av omvårdnadspersonalen via mobipen (redskap i ett datoriserat dokumentationssystem).

3.3.2. Bedömning

Kontrollmålet bedöms som uppfyllt. Underlag för fakturering bedöms baseras på överenskomna villkor.

Vi förordar dock att särskild kontroll görs som dokumenteras vid taxeförändringar av andra personer än de handläggare som har möjlighet att justera i debiteringen.

3.4. Sker ränte- och kravdebitering i enlighet med policy/antagna villkor?

3.4.1. Iakttagelser

Kommunen har en riktlinje ”allmänna riktlinjer för kommunens kravverksamhet”, antagen av kommunstyrelsen den 7 februari 1995, § 58.

I ekonomihandboken på intranätet finns också två avsnitt som innehåller rutiner för kravhantering; Påminnelse och kravrutin samt bokföringsmässiga avskrivningar av fordran.

Vi kan konstatera ”allmänna riktlinjer för kommunens kravverksamhet” inte är helt aktuell. Det finns också en diskrepans mellan riktlinjen och den hanteringen som fastslås i ekonomihandboken. Exempelvis står i riktlinjen att ansvaret för kommunens kravverksamhet åvilar ekonomikontoret. I praktiken och i ekonomihandboken står att detta åvilar

löne- och ekonomiservice på teknik- och serviceförvaltningen. I riktlinjen står att det finns två varianter avseende kravåtgärd, i praktiken används och i ekonomihandboken beskrivs bara det ena. Vi kan också konstatera att beloppsgränsen för att sända ut en faktura på 20 kr enligt riktlinjer numera är 30 kr enligt ekonomihandboken. Vidare står i riktlinjen att uppskov med betalning kan lämnas med längst en månad, i praktiken lämnas längre anstånd än så enligt intervjuade.

Enligt uppgift från teknik- och serviceförvaltningen pågår ett arbete med att revidera riktlinjen.

3.4.2. Bedömning

Kontrollmålet bedöms som delvis uppfyllt. Kravhanteringen sker på det stora hela i överensstämmelse med policy/antagna villkor. Riktlinjen behöver dock uppdateras och en överensstämmelse behöver finnas mellan riktlinjen och uppgifterna i ekonomihandboken.

3.5. Hur ser betalningsdisciplinen ut?

3.5.1. Iakttagelser

Teknik- och serviceförvaltningen skickar varje månad ut cirka 1 500 fakturor för äldreomsorgen, av dessa är det cirka 6 % som inte betalas i tid och cirka 2 % som går vidare till kravverksamhet.

Avgifter inom funktionshinderområdet uppgår till cirka 100 fakturor i månaden. Endast enstaka har gått vidare till kravverksamhet enligt intervjuade.

Tillsynsavgifter faktureras årligen och ansökningsavgifter för serveringstillstånd faktureras vid behov. Antalet totala fakturor är begränsat. Betalningsdisciplinen är enligt intervjuade god.

Vid obetalda fakturor går dessa vidare till kravhantering som sköts av teknik- och serviceförvaltningen.

3.5.2. Bedömning

Vår bedömning är att former/rutiner finns för att följa upp betalningarna.

3.7. Hur säkerställs att förändring av grunddata är korrekt?

3.7.1. Iakttagelser

Äldreomsorgsavgifter

Vid skapande av avgiftsfilen får avgiftshandläggarna listor över saker som är fel, t.ex. minuspost som hamnat på pluspost. Det finns inget nedskrivet dokument kring vilka kontroller som ska göras. När avgiftshandläggarna är klara med ett område låser de detta område så att det inte går att göra några ändringar. Genomförda kontroller och rättningar dokumenteras inte.

Avgifter inom funktionshinder

Teknik- och serviceförvaltningen lägger upp nya kunder i kundreskontran och gör eventuella makuleringar, lägger in anstånd, delbetalningar m.m. efter anmodan av socialförvaltningen. Två assistenter på socialförvaltningen har behörighet att registrera fakturaunderlagen och göra eventuella rättningar av dessa i ekonomisystemet.

Tillsynsavgifter m.m.

Teknik- och serviceförvaltningen lägger upp nya kunder i kundreskontran och gör eventuella makuleringar, lägger in anstånd, delbetalningar m.m. efter anmodan av socialförvaltningen. En assistent på socialförvaltningen registrerar fakturaunderlagen och göra eventuella rättningar av dessa i ekonomisystemet. Tre assistenter på socialförvaltningen har behörighet att göra detta, det är dock enbart en som gör det i praktiken.

Teknik- och serviceförvaltningens del i debiteringsprocessen

Teknik- och serviceförvaltningen granskar inga fakturor men genomför rättningar om något kommer ut på fellista i ekonomisystemet vilket ofta rör sig om konteringsfel. De rättade listorna sparas och sitter bakom faktureringsunderlaget. Rättelser sker aldrig i fakturaunderlaget (dvs. avseende uppgifter på respektive faktura). De båda handläggarna på teknik- och serviceförvaltningen kan göra förändringar i den fil som kommer från socialförvaltningen, detta görs enligt uppgift dock inte.

Samtliga makuleringar, anstånd, amorteringsplaner m.m. görs av teknik- och serviceförvaltningen (avseende såväl äldreomsorgsavgifter, avgifter inom funktionshinder och tillsyn) efter underlag från socialförvaltningen.

Avseende avgifter inom funktionshinder samt tillsynsavgifter är det teknik- och serviceförvaltningen som lägger upp nya kunder i kundreskontran innan registrering kan ske av assistenterna på socialförvaltningen.

3.7.2. Bedömning

Kontrollmålet bedöms i huvudsak som uppfyllt. Vi förordar dock att kontroller och ändringar av grunddata i större utsträckning formaliseras och dokumenteras. Inom ramen för nämndernas intern kontrollarbete bör loggar över förändringar av fasta data regelbundet kontrolleras. Särskild kontroll bör ske (dokumenterad) vid taxeförändringar (av andra personer än de handläggare som har möjlighet att justera i debiteringen). Vårt förslag

syftar till att kompensera den relativt begränsade arbetsfördelning med ett mer aktivt internt kontrollarbete.

3.8. Debiteras samtliga tjänster?

3.8.1. Iakttagelser

Äldreomsorgsavgifter

I lathund för biståndshandläggare avseende Safe Doc (verksamhetssystem för dokumentation) står för olika insatser att vid ny brukare ska brukarens namn, personnummer samt beviljad insats skickas via mail till gruppen "avgiftshandläggare". Samt att vid avslut av en insats ska avgiftshandläggarna meddelas. Om biståndshandläggaren missar att lämna informationen om ny brukare kommer denne inte att bli debiterad. Ingen kontroll görs avseende att samtliga brukare som finns i Safe Doc faktureras.

Avseende hemtjänst används mobipen. Med mobipen registrerar omvårdnadspersonalen sina besök hos brukaren och hur länge de varit hos brukaren. Mobipentiden hämtas ur systemet manuellt och förs över till avgiftsmodulen. Debiteringen av avgift baseras således på att omvårdnadspersonalen använt mobipen på rätt sätt; att den har använts, att tiden har registrerats på rätt brukare och att tiden avseende start och slut har registrerats på rätt sätt. Uppföljning av antal beställda timmar (safedoc) och utförda timmar (mobipen) görs varje månad mellan verksamhetschefer, enhetschefer och ekonom. Respektive enhetschef granskar för sitt område och har till den 5:e varje månad på sig att efterregistrera/rätta per enhet.

För matdistribution inom hemtjänsten finns fyra olika abonnemang att välja på. Avdrag görs varje månad på de portioner som inte levererats, underlag skickas från enhetschefen för kost och logi och är hämtade ur kost och logis datasystem, avgiftshandläggarna summerar manuellt antal måltider från listorna och gör eventuella avdrag på avgiften.

För boende på äldreboende läggs det in en fast omsorgsavgift. Det som kan variera är mat där avgiftshandläggarna erhåller manuella handskrivna listor från boendena på avvikelser i antal måltider.

Ingen kontroll görs av socialförvaltningen avseende totalt belopp eller antal fakturor i underlagsfilen gentemot det totalbelopp eller antal fakturor som senare skickas ut av teknik- och serviceförvaltningen. Viss rimlighetsbedömning av fakturornas storlek görs av avgiftshandläggarna då underlagen skapas.

Teknik- och serviceförvaltningens del i debiteringsprocessen

Inga fakturor granskas av teknik- och serviceförvaltningen. Ingen kontroll görs av teknik- och serviceförvaltningen avseende totalt belopp eller antal fakturor som sänds ut gentemot de filer som kommit från socialförvaltningen. Ingen rimlighetsbedömning av fakturabeloppens storlek görs.

Avgifter inom funktionshinder

Inom funktionshinder erhålls information om nya brukare via mail från enhetscheferna och utifrån detta skapas ett fakturaunderlag. Assistenterna kan inte lägga upp nya brukare i kundreskontran utan meddelar teknik- och serviceförvaltningen som lägger in brukaren i kundreskontran. Hyreskontrakt skickas från enhetscheferna till assistenterna. Manuella listor avseende mat på dagligverksamhet skickas in månadsvis. Faktureringen utgörs i hög grad av fasta poster med eventuella avdrag och tillägg. Inga kontroller görs för att säkerställa att samtliga tjänster debiteras, rimlighetsbedömning av antal fakturor och/eller belopp görs inte heller.

Tillsynsavgifter m.m.

Assistent får underlag från de som sköter tillsynen via excellfil. Excellfilen används både för att planera tillsyn samt debitera avgifterna. Vid nya kunder sker uppläggning i kundreskontran av teknik- och serviceförvaltningen. Assistent lägger in uppgifterna från excellfilen i ekonomisystemet och skriver ut fakturorna. Utskrivna fakturor stäms av mot excellfilen.

3.8.2. Bedömning

Vi har inte kunnat verifiera att samtliga tjänster debiteras. Registeranalys som säkerställer att exempelvis alla med biståndsbeslut har skickats fakturor till har ej varit möjligt att göra. De stickprov vi gjort visar dock inte på några avvikelser.

Inom *äldreomsorgen* kan vi konstatera att mycket av hanteringen är manuell och bygger på att exempelvis biståndshandläggarna lämnar information om nya brukare/förändringar, att mobipen används på rätt sätt och att bock sätts i på papper för lämnad mat. Inga dokumenterade kontroller görs vilket vi anser är otillfredsställande.

Inga kontroller görs heller av teknik- och serviceförvaltningen avseende att underlagsfil och fakturafil stämmer överens vilket vi anser är otillfredsställande.

Inom *funktionshinder* erhålls även här information om nya brukare via mail från enhetscheferna. Debiteringen utgörs dock i högre grad än inom äldreomsorgen av fasta poster med avdrag och tillägg. Ingen kontroll görs och ingen rimlighetsbedömning görs av antal fakturor eller belopp vilket vi anser är otillfredsställande.

Omfattningen avseende tillsynsavgifter är liten och assistent gör avstämning av utskrivna fakturor gentemot excellfilen. Excellfilen används för både att planera tillsyn samt debitera avgifterna. Därmed anser vi att en tillräcklig kontroll bör finnas för att samtliga tjänster debiteras.

3.9. Övriga iakttagelser

Ingen intern kontroll har genomförts avseende debiteringsrutiner eller kravverksamheten varken avseende socialförvaltningens eller teknik- och serviceförvaltningens delar i processen. Enligt uppgift från intervjuade finns kontrollpunkt avseende äldreomsorgsavgifter med i äldreomsorgsnämndens internkontrollplan 2016.

Under intervjuerna har det framkommit både från teknik- och serviceförvaltningens håll och från socialförvaltningens håll att dialogen mellan de båda kan förbättras gällande respektive förvaltnings del i processen.

4. *Revisionell bedömning*

Revisionsfråga: Har socialnämnden och äldreomsorgsnämnden en tillräcklig intern kontroll för att säkerställa att rätt avgifter debiteras?

Vår bedömning är att socialnämnden och äldreomsorgsnämnden inte fullt ut har en tillräcklig intern kontroll för att säkerställa att rätt avgifter debiteras.

Vi baserar vår bedömning på:

- Bedömda kontrollmål.
- Avsaknad av rutinbeskrivningar på flera håll.
- Manuell hantering inom flera områden utan inlagda kontroller.
- I viss mån en oklar ansvarsfördelning avseende socialförvaltningen och teknik- och serviceförvaltningens delar i debiteringsprocessen.
- Avsaknad av kontroller exempelvis avseende att antal fakturor och totalbelopp stämmer överens mellan underlagsfil och fakturafil samt rimlighetsbedömning av respektive fakturas belopp.

4.1. *Rekommendationer*

Vi förordar att rutiner och lathundar i större utsträckning tas fram.

Vi förordar att kontroller införs för att säkerställa att samtliga personer fakturerats, det vill säga att kontroll görs mellan verksamhetssystem och faktureringsystem. Samt att dessa kontroller dokumenteras. Vidare anser vi att det bör säkerställas att omsorgspersonalen inom hemtjänsten använder mobipen på ett korrekt sätt.

Vi anser att roll- och ansvarsfördelning mellan socialförvaltningen och teknik- och serviceförvaltningen i debiteringsprocessen bör förtydligas.

Vi förordar att rutin och arbetsbeskrivningar tas fram över hur arbetet med att föra över fil från försystem till ekonomisystem och skapande av fakturor går till. Vi anser att kontrollmoment bör läggas in exempelvis avseende att fakturafil stämmer överens avseende totalt belopp och antal fakturor med de underlagsfiler som kommer från socialförvaltningen samt att en rimlighetsbedömning görs av fakturornas belopp. Vi anser att vilka kontroller som ska göras och vem som ska ansvara för dessa bör fastställas och att genomförda kontroller dokumenteras.

Inom ramen för nämndernas intern kontrollarbete bör loggar över förändringar av fasta data regelbundet kontrolleras. Särskild kontroll bör ske (dokumenterad) vid taxeförändringar (av andra personer än de handläggare som har möjlighet att justera i debiteringen). Vårt förslag syftar till att kompensera den relativt begränsade arbetsfördelningen med ett mer aktivt intern kontrollarbete.

Vi anser att ”allmänna riktlinjer för kommunens kravverksamhet” bör ses över och uppdateras.

Vi anser att debiteringsprocessen bör finnas med i socialnämndens, äldreomsorgsnämndens respektive teknik- och servicenämndens riskanalyser för att klargöra om kontroller behöver införas som ett led i respektive nämnds intern kontroll.

2016-02-23

Fredrik Carlsson
Uppdragsledare

Charlotte Karlsson
Projektledare