

# Rapport avseende Intäktsredovisning Jönköpings kommun

# Innehåll

---

Sammanfattning	1
1. Inledning	4
2. Tekniska nämnden	6
3. Barn- och utbildningsnämnden	14
4. Stadsbyggnadsnämnden	17
5. Kundfordringsenheten	20
Bilaga 1 – Sammanställning av stickprovsgranskning	22

---

# Sammanfattning

## Bakgrund

Deloitte har på uppdrag av Jönköpings kommuns revisorer, mot bakgrund av en bedömning av väsentlighet och risk, granskat om kommunstyrelsen i Jönköpings kommun har ändamålsenliga rutiner och interna kontroller för att säkerställa en korrekt intäktsredovisning.

## Svar på revisionsfrågan

Den sammantagna bedömningen är att det finns en möjlighet för kommunstyrelsen att stärka den interna kontrollen samt förbättra dokumentation av kontroller. Vår stickprovsgranskning har inte påvisat några avvikelser. Brister i den interna kontrollen gör att fel kan uppstå även om vi vid vår stickprovsgranskning inte har noterat några fel.

Utifrån vad som framkommit i granskningen lämnas följande iakttagelser och rekommendationer.

## Tekniska nämnden

### VA och Avfall

#### Iakttagelser

- Vi har identifierat att delar av processen har ett stort personberoende
- Vi har noterat att vissa utförda nyckelkontroller inte dokumenteras. Nyckelkontroller är kontroller av kritiska delar av processen som inte får gå fel. Exempel på kritiska delar av processen kan vara att säkerställa att uppdatering av taxor i EDP Future är korrekta

- Vi har identifierat att förvaltningen till stor del förlitar sig på att uppgifterna i EDP Future gällande den löpande faktureringen är korrekta.

#### Rekommendationer

- Vi rekommenderar förvaltningen att upprätta skriftliga rutinbeskrivningar över kritiska delar av processen för att minska personberoendet
- Vi rekommenderar förvaltningen att dokumentera utförda nyckelkontroller
- Vi rekommenderar förvaltningen att fullfölja projektet att elektroniskt registrera tömda sopkärl för att säkerställa korrekt debitering av den löpande faktureringen.

### Hyror

#### Iakttagelser

- Vi har noterat att en övergripande kontroll sker då debiterat utfall stäms av mot budget tre gånger om året. För att stärka den interna kontrollen bör denna kontroll utföras löpande
- Vi har noterat att vissa utförda nyckelkontroller inte dokumenteras.

#### Rekommendationer

- För att ytterligare stärka den interna kontrollen rekommenderar vi att genomgång av debiterat utfall mot budget sker löpande
- Vi rekommenderar förvaltningen att dokumentera utförda nyckelkontroller.

## Parkering

### lakttagelser

- Vi har identifierat att delar av processen har ett stort personberoende
- Vi har noterat att skriftliga rutiner för väsentliga delar av processen saknas
- Vi har noterat att vissa utförda nyckelkontroller inte dokumenteras
- Vi har noterat att kontroll av att samtliga parkeringsautomater töms inte utförs då loggnumren på automattömningar inte registreras
- Vi har noterat att förvaltningen anser att det är svårt och tidskrävande att stämma av avstämningslistorna som erhålls från Cale och att förvaltningen utvecklar en mjukvara för att kunna stämma av betalningar i realtid.

### Rekommendationer

- Vi rekommenderar förvaltningen att upprätta skriftliga rutinbeskrivningar över kritiska delar av processen
- Vi rekommenderar förvaltningen att dokumentera utförda nyckelkontroller
- Vi rekommenderar förvaltningen att stämma av loggnumren för parkeringsautomater som töms för att säkerställa att samtliga intäkter tillfaller enheten
- Vi rekommenderar förvaltningen att fullfölja projektet att installera mjukvara i parkeringsautomater för att möjliggöra löpande manuella avstämningar.

## Barn- och utbildningsnämnden

### lakttagelser

- Vi har noterat att det inte finns några interna kontroller som säkerställer att uppdateringar i Procapita är korrekta
- Vi har noterat att ingen återkoppling krävs av att enheten stämt av barnens inlagda schema mot den tiden barnet spenderat i verksamheten.

### Rekommendationer

- Vi rekommenderar förvaltningen att införa interna kontroller som säkerställer att uppdateringar i Procapita är korrekta
- Vi rekommenderar förvaltningen att rutinmässigt inhämta signerad avstämning av barnens schema för att säkerställa att kontrollen har utförts.

## Stadsbyggnadsnämnden

### lakttagelser

- Vi har noterat att det inte finns någon automatisk kontroll som säkerställer att samtliga avslutade bygglovsärenden faktureras
- Vi har noterat att det finns en risk att all tid som registreras i DiaLant inte påförs förrättningsärendet då DiaLant inte är integrerat med faktureringsystemet
- Vi har noterat att vissa utförda nyckelkontroller inte dokumenteras

## Rekommendationer

- Vi rekommenderar förvaltningen att implementera systembaserade kontroller för att säkerställa att avslutade bygglovsärenden faktureras löpande
- Vi rekommenderar förvaltningen att överväga möjligheten att via systemintegration automatiskt koppla tid som rapporteras i projektet till faktureringsunderlaget
- Vi rekommenderar förvaltningen att dokumentera utförda nyckelkontroller.

## Kundfordringsenheten

### Iakttagelser

- Vi har noterat att vissa utförda nyckelkontroller inte dokumenteras

### Rekommendationer

- Vi rekommenderar förvaltningen att dokumentera utförda nyckelkontroller

2015-09-08

DELOITTE AB

Pernilla Rehnberg  
Auktoriserad Revisor

Elvira Hendeby  
Auktoriserad Revisor

# 1. Inledning

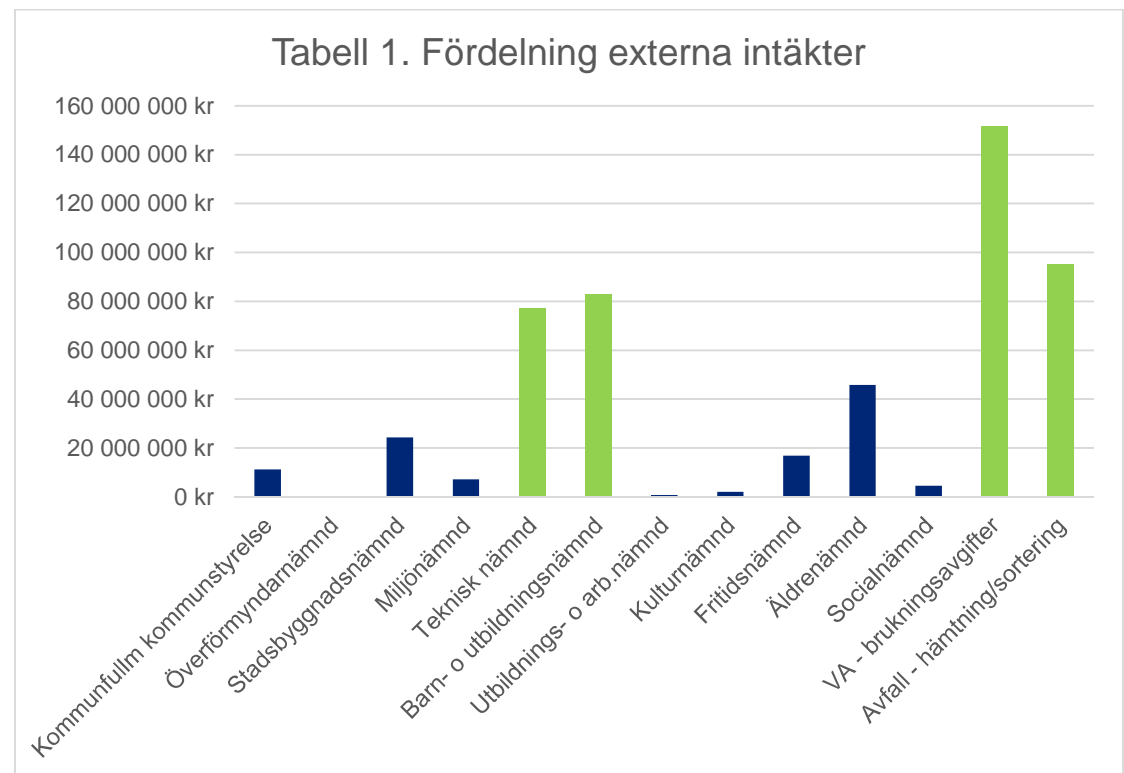
Kommunen har ett system av interna kontroller i syfte att säkerställa att de finansiella rapporterna blir korrekta. Vid revisionen av kommunens räkenskaper bör revisorerna bedöma att dessa kontroller är effektiva och ändamålsenligt utformade samt att de efterföljs. De väsentligaste processerna inom kommunen har identifierats och är intäkter, kostnader, löner, finansförvaltning och anläggningstillgångar. Med hänsyn till tidigare genomförda granskningar och risk och väsentlighet är vår bedömning att årets revision av interna kontroller bör inriktas på intäktsredovisning.

## 1.1 Syfte och avgränsning

Projektet syftar till att granska om kommunstyrelsen har ändamålsenliga rutiner och interna kontroller för att säkerställa en korrekt intäktsredovisning.

Urvalet är baserat på kommunens nämnder med störst intäkter, vilka presenteras i tabell 1. För de identifierade nämnderna har granskningen sedan begränsats till de största externa intäktsströmmarna:

- vatten, avlopp och sophämtning
- hyror
- parkering
- förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet
- bygglov, bygganmälan och förrättning



## 1.2 Revisionsfråga

Har kommunstyrelsen en tillfredsställande intern kontroll avseende kommunens intäktsredovisning?

## 1.3 Underliggande frågeställningar

- Finns det rutinbeskrivningar upprättade för hanteringen av fakturering (debiteringsrutiner)?
- Följer kommunen dessa rutinbeskrivningar?
- Är kommunens rutiner tillfredsställande ur ett internkontrollperspektiv?
- Hur säkerställs att debiteringar överensstämmer med gällande regelverk?
- Stämmer genomförd fakturering med de faktiskt utförda tjänsterna?

## 1.4 Revisionskriterier

Kommunens rutinbeskrivningar, SoL (maxtaxan), SKLs rekommendationer angående bygglovsavgifter.

## 1.5 Metod och granskningsinriktning

Granskningen kommer att genomföras genom att befintliga rutinbeskrivningar jämförs med de faktiska rutiner som kommunen har fastställt. De faktiska rutinerna kommer att testas dels genom intervjuer med berörda och dels genom verifiering av de uppgifter som anges mot dokument.

## 1.6 Rapportens uppbyggnad

I rapporten har de fem debiteringsområden som urvalet begränsats till grupperats efter den nämnd som ansvarar för dem. Tekniska nämnden ansvarar för vatten, avlopp och avfall, hyror och parkering. Barn- och utbildningsnämnden ansvarar för förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet. Stadsbyggnadsnämnden ansvarar för bygglov, byggnämnan och förrättningar. Som inledning till varje avsnitt nedan finns en beskrivning av den ansvariga nämnden.

## 2. Tekniska nämnden

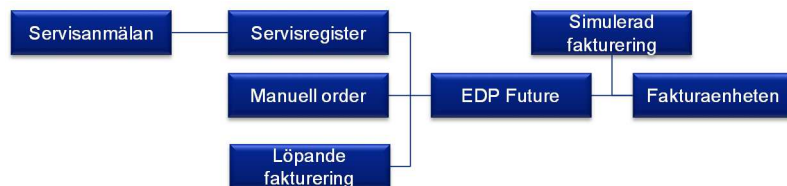
Tekniska nämnden ansvarar bland annat för kommunens mark, fastigheter, naturområden, gator och parker, skogar och naturreservat, hamnar parkeringsverksamhet samt avlopp och avfallshantering. Ur ett riskperspektiv har vi valt att kontrollera intäktsprocessen för vatten, avlopp och sophämtning, parkeringsverksamhet och hyror då dessa intäktsströmmar hör till nämndens största.

### Vatten, avlopp och sophämtning

Tekniska nämnden har ca 120-140 mkr om året i intäkter för vatten och avlopp (VA). Motsvarande siffra för sophämtning är ca 90 mkr. Faktureringsprocessen hanteras av 3 personer på kundtjänst, 2 personer på mätarverkstaden, 1 person som är ansvarig för nyanslutningar av VA samt 1 person som är ansvarig för löpande fakturering av VA och sophämtning.

### Finns det rutinbeskrivningar upprättade för hanteringen av fakturering och följer förvaltningen dessa?

Enhetsansvarige har upprättat rutinbeskrivningar som anger vilken typ av intäkt som ska faktureras och när fakturering ska ske. I övrigt saknas skriftliga rutinbeskrivningar.



### Avfall

Avfallsavdelningens intäkter utgörs till stor del av tömning av kärl. All information registreras i EDP Future. I EDP Future finns bland annat uppgifter om faktureringsadress, taxa, faktureringsfrekvens och information om när kärlden ska tömmas. Vid intervjuerna framkom att sophämtning sker enligt fastställda rutiner och enskilda tömningar till stor del baseras på utförarens erfarenhet av tidigare tömningar. Förvaltningen har påbörjat en implementering av ett system som tillåter avstämning av en tömning via en tagg som registreras i en mjukvara. Avvikelse registreras direkt och ger utföraren möjlighet att omgående undersöka avvikelser. Informationen överförs sedan till EDP Future där avstämningarna registreras och eventuella avvikelser kan utredas. Det sker ingen återkoppling av vilka kärl som tömts löpande för de kärl som saknar taggar och förvaltningen förlitar sig då på att den informationen om löpande fakturering som finns registrerad i EDP stämmer.

Om någon beställer extra hämtning av sopor finns kunden i regel redan upplagd i EDP Future via den ordinarie sophämtningen. Kundtjänstavdelningen skapar då en order i EDP Future och när ordern är utförd sker återkoppling till kundtjänstavdelningen som kvitterar ordern i systemet.

Samtliga hushåll som har tömning av kärl är registrerade i EDP Future. Runt den 24:e varje månad skapas ett faktureringsunderlag i EDP Future. Innan den skarpa faktureringen kör ansvarige en simulerad fakturering som ger en möjlighet för ansvarige att rimlighetsbedöma antalet rader, negativa saldon, belopp per rad och totalt belopp. I samband med



faktureringen körs en fil på ofakturerade händelser för att säkerställa att alla utförda ärenden är fakturerade.

### **Vatten och avlopp**

Alla befintliga fastigheter som är kopplade till kommunens VA-nät finns registrerade i EDP Future. I EDP Future finns information om hur ofta kunden ska faktureras samt faktureringsbelopp baserat på föregående års vattenförbrukning. En gång om året sker ett utskick med avläsningskort ut till samtliga kunder. Om ett avläsningskort inte returneras skickas en påminnelse och därefter sker ett besök av mätarverkstaden för manuell avläsning av vattenmätaren. Differensen mellan det som fakturerats och förbrukas regleras i nästföljande faktura. Samtliga vattenmätare byts ut efter 10 år och då sker alltid en avläsning att korrekt mängd är fakturerad. Avgiften för vattenförbrukning faktureras månadsvis för industrier och bostadsfastigheter med hög förbrukning och tertialsvis för villor med en lägre förbrukning. Fakturaunderlaget hämtas från EDP Future i samband med körningen den 24e och vattenkostnaden faktureras på samma faktura som avgiften för sophämtning.

Vid förfrågan om anslutning av nybyggda fastigheter ansvarar en person på avdelningen för att upprätta ett servisunderlag i ett separat servisregister. Under intervjuerna framkom att det saknas personal som kan utföra detta arbete om ordinarie ansvarige inte är arbetsför.

När en befintlig fastighet ska anslutas till VA-nätet får kunden skicka in en servisanmälan och kunden läggs då in i servisregistret.

I samband med att fakturaunderlaget registrerats i Adtiro skickas serviceanmälan till vattenmätarverkstaden som initierar arbetet med den fysiska anslutningen. I samband med fakturering för anslutning registreras

ett schablonbelopp i EDP Future som utgör underlag för hur mycket som ska faktureras under det första året.

### **Är kommunens rutiner tillfredsställande ur ett internkontrollperspektiv?**

De kärl som ska tömmas och är utrustade med en tagg stäms av i samband med tömning. Det finns inga systembaserade kontroller för att säkerställa att alla utförda tömningar av kärl som saknar taggar fakturerats. Varje vecka skriver arbetsledningen ut listor på order som inte är utförda. Dessa order kontrolleras för att säkerställa att utfört arbete faktureras. Enhetsansvarige skriver årligen ut en lista med ofakturerade händelser för att säkerställa att avslutade händelser inte är ofakturerade i systemet.

### **Hur säkerställs att debiteringar överensstämmer med gällande regelverk?**

Kommunfullmäktige beslutar årligen om uppdaterade taxor för VA och sophämtning. En person på förvaltningen ansvarar för att i EDP Future uppdatera avgifterna och taxorna utifrån kommunfullmäktiges beslut. Förändringarna kontrolleras av en annan person på förvaltningen, kontrollen dokumenteras inte.

### **Stämmer genomförd fakturering med de faktiskt utförda tjänsterna?**

Vi har granskat elva stickprov avseende intäkter för VA och avfallshantering. Vid stickprovsgranskningen har vi granskat följande:

- Verifiering av grunduppgifter i systemet för granskad månad
- Att uppgifter enligt avtal stämmer överens med uppgifter i systemet

- Att Inbetalning stämmer överens med fakturerat belopp.
- Att fakturerat belopp stämmer överens med fastställda taxor.

För ett stickprov kunde vi inte följa upp att fakturerat belopp har blivit inbetalt. Anledningen är att vald faktura blev makulerad på grund av att kunden bestred fakturan. En ny faktura har skickats och avser perioden efter projektets slut. Övriga stickprov är utan anmärkning. Stickproven presenteras i bilaga 1.

### **lakttagelser**

- Vi har identifierat att delar av processen har ett stort personberoende
- Vi har noterat att vissa utförda nyckelkontroller inte dokumenteras. Nyckelkontroller är kontroller av kritiska delar av processen som inte får gå fel. Exempel på kritiska delar av processen kan vara att säkerställa att uppdatering av taxor i EDP Future är korrekta
- Vi har identifierat att förvaltningen till stor del förlitar sig på att uppgifterna i EDP Future gällande den löpande faktureringen är korrekta.

### **Rekommendationer**

- Vi rekommenderar förvaltningen att upprätta skriftliga rutinbeskrivningar över kritiska delar av processen för att minska personberoendet
- Vi rekommenderar förvaltningen att dokumentera utförda nyckelkontroller
- Vi rekommenderar förvaltningen att fullfölja projektet att elektroniskt registrera tömda sopkärl för att säkerställa korrekt debitering av den löpande tömningen.

## **Hyror**

Fastighetsavdelningen ansvarar för hyresdebiteringen och debiterar ca 971 mkr årligen varav 181 mkr avser extern debitering. Den externa debiteringen kommer främst från uthyrning av boenden, parkeringar och lokaler. Hyresintäkterna baseras på ca 4 500 hyresavtal som sköts av 7 förvaltare och 2 administratörer.



### **Finns det rutinbeskrivningar upprättade för hanteringen av fakturering och följer förvaltningen dessa?**

Det finns inga skriftliga rutiner, checklistor eller rutinmässig dokumentation av kontroller men personalen anser att de har lång erfarenhet och rutinerna är väl inarbetade.

Förvaltarna har juridiskt ansvar för att upprätta hyreskontrakt samt ekonomiskt ansvar att upprätta och följa upp budget för sina enheter. Övergripande budgetuppföljning sker tre gånger om året. För varje hyresobjekt upprättar förvaltaren ett eller flera kontrakt. Det är förvaltarna som fastslår hyresnivå för hyreskontrakten baserat på bruksvärdet för nybyggda fastigheter i närområdet.

När ett hyreskontrakt är upprättat och signerat lämnas det till en administratör. Administratörerna är ansvariga för fakturering av olika

geografiska områden. Om en administratör inte är arbetsför kan den andra administratören utföra dennas arbetsuppgifter. Samtliga hyreskontrakt förvaras i brandsäkra dokumentskåp hos respektive administratör. Hyreskontrakten utgör underlaget som registreras i försystemet FAST 2000 av administratörerna. Det är endast administratörerna som har behörighet att registrera uppgifter i systemet och det finns inga begränsningar för vad administratörerna kan ändra i systemet. I FAST 2000 registreras bland annat vem som hyr objektet, hyrestagarens adress, hyresnivå och hur ofta objektet ska faktureras.

Boenden faktureras månadsvis och lokaler faktureras månadsvis eller kvartalsvis. Varje månad skapas ett faktureringsunderlag i FAST 2000 som via systemintegration med kommunens ekonomisystem Aditro skickas till stadskontorets kundfordringsenhet. Efter att faktureringsunderlaget registrerats i Aditro skriver administratörerna ut de två sista sidorna ur avstämningslistan och debiteringslista som sparas i tio år. Utifrån faktureringsunderlaget som skickas till Aditro skapas varje månad tillhörande rader i Aditros reskontra och motsvarande intäkt bokförs för tekniska förvaltningen. I samband med att faktureringsunderlaget registreras i Aditro skickas samma fil till IDATA i Värnamo som ansvarar för att skriva ut och posta de fysiska fakturorna till kunderna.

Utöver den löpande faktureringen kan administratörerna skapa manuella fakturor i Aditro. Manuella fakturor upprättas om något ovanligt inträffar, till exempel om kunden har tappat nycklar, om något tillhörande fastigheten gått sönder eller liknande som hyrestagaren ska betala. Administratören får oftast informationen från en extern leverantörsfaktura på exempelvis slutstädning eller byte av lås till en lägenhet från fastighetsägaren.

### Är kommunens rutiner tillfredsställande ur ett internkontrollperspektiv?

Rutinerna för intäktprocessen är väl inarbetade. Det finns en tydlig uppdelning mellan förvaltarnas och administratörernas ansvar vilket medför att minst två personer alltid involveras i intäktprocessen.

### Hur säkerställs att debiteringar överensstämmer med gällande regelverk?

Förvaltarna fastslår hyresnivå för hyreskontrakten baserat på bruksvärdet för liknande fastigheter i närområdet. Hyresnivåerna uppdateras årligen i samband med hyresförhandlingar. Det är endast administratörerna som har behörighet att ändra uppgifter i FAST 2000. Samtliga ändringar i systemet registreras och listor med förändringar skrivs ut varje månad. Administratörerna går igenom listorna och kontrollerar förändringarna och spara listorna i en särskild pärm. Den utförda kontrollen dokumenteras inte.

### Stämmer genomförd fakturering med de faktiskt utförda tjänsterna?

Vi har granskat femton stickprov avseende hyresintäkter. Vid stickprovsgranskningen har vi granskat följande:

- Verifiering av grunduppgifter i systemet för granskad månad
- Att uppgifter enligt hyreskontrakt stämmer överens med uppgifter i systemet
- Att inbetalning stämmer överens med fakturerat belopp.
- Att fakturerat belopp stämmer överens med fastställda taxor.

Samtliga stickprov är granskade utan anmärkning. Stickproven presenteras i bilaga 1.

### **lakttagelser**

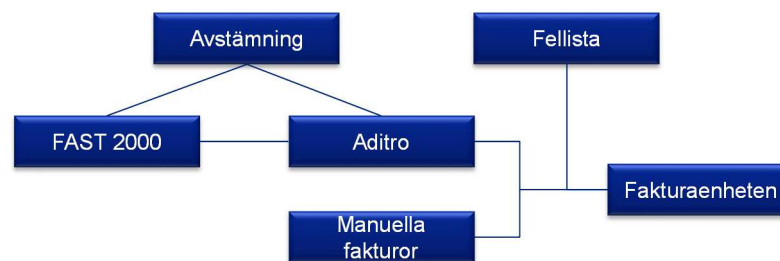
- Vi har noterat att en övergripande kontroll sker då debiterat utfall stäms av mot budget tre gånger om året. För att stärka den interna kontrollen bör denna kontroll utföras löpande
- Vi har noterat att vissa utförda nyckelkontroller inte dokumenteras.

### **Rekommendationer**

- För att ytterligare stärka den interna kontrollen rekommenderar vi att genomgång av debiterat utfall mot budget sker löpande
- Vi rekommenderar förvaltningen att dokumentera utförda nyckelkontroller.

### **Parkering**

Parkeringsenheten debiterar årligen ca 6 mkr till externa kunder. Intäkterna består till största del av fakturering för boendeparkering, arbetsplatsparkering samt parkeringsautomater. Faktureringsprocessen hanteras av 2 administratörer, 1 tekniker samt avdelningsansvarig.



### **Finns det rutinbeskrivningar upprättade för hanteringen av fakturering och följer förvaltningen dessa?**

Vid intervjuerna framkom att skriftliga rutinbeskrivningar finns, men att dessa inte är fullständiga för hela intäktprocessen. Rutinerna för intäktshanteringen är väl inarbetad hos administratörerna och verksamhetsansvarig har mycket god kännedom om försystemet Fast 2000.

### **Boende- och arbetsplatsparkering**

Två administratörer ansvarar för den löpande faktureringen. Det finns en tydlig uppdelning av vilka områden som ska faktureras av administratörerna. En av administratörerna har kunskap om samtliga faktureringsprocesser och kan utföra den andres arbetsuppgifter om denne inte är arbetsför. Det finns ingen mer än ordinarie ansvarige som har kunskap om fakturering av parkering som nyttjas i näringsverksamhet samt tillfälliga fakturor. För denna process har rutinbeskrivningar upprättats som kan vara behjälpliga. De intervjuade anser att det trots rutinbeskrivningar är svårt att utföra arbetet om ansvarig inte är arbetsför.

All löpande fakturering baseras på upprättade avtal. För parkeringsplatser som hyrs i näringsverksamhet upprättas ett skriftligt avtal som ansvariga förvarar i en separat pärm. När ett avtal upprättats är det den ansvariga som registrerar uppgifter om pris, fakturaadress och hur frekvent kunden ska faktureras i försystemet Fast 2000. Den som vill utnyttja boendeparkering ansöker om detta via en blankett eller direkt via kommunens hemsida med hjälp av E-legitimation. För boendeparkeringar upprättas inget separat avtal utan ansökan anses tillsammans med fakturan utgöra ett avtal. Parkeringsintyget är tryckt på fakturan som skickas till kunden. Den som är ansvarig för boendeparkering registrerar uppgifterna manuellt i Fast 2000.

Varje månad skapar administratören en faktureringsfil som sparas på en server som även kommunens kundfordringsenhet har tillgång till. Kundfordringsenheten hämtar in filen och registrerar den i kommunens ekonomisystem Aditro varje månad. I samband med överföringen skapas en fellista som skickas tillbaka till administratörerna som utreder och korrigerar om det är fel antal rader eller totalbelopp på filen. Filen går inte att registrera i Aditro om den innehåller fel. När faktureringsfilen är korrigerad överförs filen via systemintegration till Aditro och skapar tillhörande rader i Aditros reskontra och motsvarande intäkt bokförs hos tekniska nämnden. Administratörerna får sedan en fakturalista med ett saldo samt antal rader för fakturering som stäms av mot underlaget i Fast 2000. Parkeringar som hyrs av bolag i näringslivet faktureras kvartalsvis. För dessa faktureringar finns en checklista upprättad som anger när bolagen ska faktureras.

En av administratörerna har även tillgång att skapa manuella fakturor direkt i Aditro. Manuell fakturering sker på uppdrag från tekniker och sker till exempel om en bil har omhändertagits.

### **Parkeringsautomater**

Kontanter i parkeringsautomaterna töms varje dag av Loomis. Vid tömning registreras automatnumret, datum, belopp och loggnummer i en lista som lämnas till ansvarig administratör. Administratören sammanställer uppgifterna från Loomis i en separat lista och stämmer av totalbeloppet mot det belopp som Loomis sätter in på banken. Loggnumren är i nummerordning för varje automat. Vid intervjuerna framkom att det inte sker någon kontroll att samtliga loggnummer registrerats. De intervjuade uppger även att det finns mekaniska brister som gör att beloppen inte alltid stämmer, men att avvikelserna är små och att det oftast finns en logisk förklaring till varför avvikelserna uppstår.

Kortbetalningar med Mastercard eller VISA betalas direkt till tekniska kontorets bankkonto. Betalningar som utförs med bensinkort registreras hos en extern part, Cale, som registrerar köpen och överför pengar till bankkontot en gång i månaden. Cale skickar dagligen en avstämningslista för registrerade kort och 2 gånger i månaden skickas en detaljerad rapport till administratörerna. Vid intervjuerna framkom det att det är svårt och tidskrävande att stämma av listorna från Cale. Förvaltningen utvecklar en mjukvara som ska möjliggöra för administratörerna att stämma av samtliga betalningar i realtid som kommer att notifiera om ett löpnummer utelämnas.

Intäkter för parkeringsautomater bokförs av kommunens ekonomiavdelning. Bokföringen baseras på den summa som sätts in på kommunens konto.

### Är kommunens rutiner tillfredsställande ur ett internkontrollperspektiv?

De som är involverade i intäktshanteringen förlitar sig till stor del på att uppgifterna i FAST 2000 stämmer. Vid filöverföringen från försystemet till Aditro sker en kontroll för att säkerställa att det är samma antal rader och totalbelopp som överförs.

Parkeringsenheten utför stickprovvis kontroller att insatt belopp från parkeringsautomater stämmer överens med de underlag som skickas från Loomis och Cale.

### Hur säkerställs att debiteringar överensstämmer med gällande regelverk?

Kommunfullmäktige beslutar årligen om uppdaterade avgifter för kommunens parkeringar. Parkeringsenheten meddelar prishöjningen till sina befintliga kunder och ändrar sedan taxan i försystemet. En person på förvaltningen ansvarar för att uppdatera avgifterna i FAST 2000 utifrån kommunfullmäktiges beslut. Förändringarna i försystemet kontrolleras tillsammans med ytterligare en person. Kontrollen dokumenteras inte.

### Stämmer genomförd fakturering med de faktiskt utförda tjänsterna?

Vi har granskat elva stickprov avseende parkeringsintäkter. Vid stickprovsgranskningen har vi granskat följande:

- Verifiering av grunduppgifter i systemet för granskad månad
- Att uppgifter enligt avtal/hyreskontrakt stämmer överens med uppgifter i systemet
- Att Inbetalning stämmer överens med fakturerat belopp.
- Att fakturerat belopp stämmer överens med fastställda taxor.

Samtliga stickprov är granskade utan anmärkning. Stickproven presenteras i bilaga 1.

### Iakttagelser

- Vi har identifierat att delar av processen har ett stort personberoende
- Vi har noterat att skriftliga rutiner för väsentliga delar av processen saknas
- Vi har noterat att vissa utförda nyckelkontroller inte dokumenteras
- Vi har noterat att kontroll av att samtliga parkeringsautomater töms inte utförs då lognumren på automattömningar inte registreras
- Vi har noterat att förvaltningen anser att det är svårt och tidskrävande att stämma av avstämningslistorna som erhålls från Cale och att förvaltningen utvecklar en mjukvara för att kunna stämma av betalningar i realtid.

### Rekommendationer

- Vi rekommenderar förvaltningen att upprätta skriftliga rutinbeskrivningar över kritiska delar av processen
- Vi rekommenderar förvaltningen att dokumentera utförda nyckelkontroller
- Vi rekommenderar förvaltningen att stämma av lognumren för parkeringsautomater som töms för att säkerställa att samtliga intäkter tillfaller enheten

- Vi rekommenderar förvaltningen att fullfölja projektet att installera mjukvara i parkeringsautomater för att möjliggöra löpande manuella avstämningar.

# 3. Barn- och utbildningsnämnden

Barn- och utbildningsnämnden ansvarar för förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet. Utav nämndens ca 214 mkr totala intäkter motsvarar ca 83 mkr extern debitering. De externa intäkterna kommer föräldraavgifter för förskola och fritidshem. Varje månad genereras ca 7 000 fakturor.



## Finns det rutinbeskrivningar upprättade för hanteringen av fakturering och följer förvaltningen dessa?

Det finns upprättade riktlinjer för barn- och elevadministratörer som är fastställda av barn- och utbildningsnämnden 2012. Riktlinjerna innehåller detaljerade beskrivningar om kö placering, ansökan, beslut, rättigheter till förskola och pedagogisk omsorg med mera.

Ett flödesschema över processerna vid nyansökan finns upprättat.

Flödesschemat beskriver processerna från ansökan till att platsen är uppsagd. Vi har noterat att flödesschemat inte är helt uppdaterat men att detta innehåller viktiga nyckelkontroller.

Tio administratörer är involverade i intäktsprocessen där varje administratör ansvarar för olika geografiska områden. Processen börjar med att vårdnadshavare anmäler ett barn till verksamheten.

Administratören skickar en bekräftelse av köplats och registrerar ansökan manuellt i försystemet Procapita. Barnet placeras då i kö och när en plats

är ledig meddelas vårdnadshavaren och om denna accepterar platsen skall vårdnadshavaren via barnwebben ange uppgifter om inkomst och hur mycket tid barnet kommer att spendera i verksamheten. Uppgifterna skickas till respektive administratörs inkorg som ansvarar för att registrera uppgifterna i Procapita. Den angivna tiden och inkomsten utgör underlag för en beräkning som avgör hur mycket vårdnadshavaren ska debiteras. Dessa uppgifter måste vårdnadshavaren uppdatera två gånger per år. Merparten av vårdnadshavarnas inkomster överskrider beloppsgränsen för kommunens maxtaxa. Maxtaxan är fastslagen av kommunfullmäktige och anger högsta möjliga belopp som vårdnadshavaren kan betala. Om vårdnadshavaren inte anger uppgifter för inkomst och tid i verksamheten registreras maxtaxa per automatik i Procapita. De scheman som registreras i Procapita skickas regelbundet till schemaansvariga på enheterna för avstämning mot faktisk tid som barnet spenderat i verksamheten. Sådan avstämning sker minst en gång i månaden för att kontrollera att något barn inte spenderat mer tid i verksamheten än vad som är angivet i Procapita. Återkoppling till administratörerna på förvaltningen sker endast om avvikelser identifierats. Avstämningen dokumenteras inte. Administratörerna rimlighets bedömer angivna inkomstuppgifter samt följer upp om stora förändringar i vårdnadshavarens inkomst anges. Inga ytterligare kontroller utförs.

Den femte varje månad skapar Tieto Enator, systemleverantören, en debiteringsfil utifrån underlagen i Procapita. Filen skickas till stadskontorets fakturaenhet via systemintegration i kommunens ekonomisystem Aditro. Utifrån faktureringsunderlaget skapas tillhörande rader i Aditros reskontra och motsvarande intäkt bokförs hos tekniska



förvaltningen. Två personer på barn- och utbildningsnämnden är ansvariga att skapa fakturaunderlag i form av e-fakturor som skickas till IDATA i Värnamo som sedan är ansvariga för att skriva ut och posta de fysiska fakturorna.

Innan filen skickas till Aditro kör administratörerna en simulerad filöverföring. Denna registreras inte i Aditro men ger en möjlighet för administratörerna att rimlighets bedöma minusposter och ovanliga belopp. I samband med denna körning skapas även en fellista som respektive ansvarig administratör stämmer av och korrigerar eventuella fel innan den skarpa filöverföringen till Aditro sker. Administratörerna utför kontrollen rutinmässigt varje månad men avstämningen dokumenteras inte.

### **Är kommunens rutiner tillfredsställande ur ett internkontrollperspektiv?**

De som är involverade i intäktshanteringen förlitar sig till stor del på att uppgifterna i Procapita stämmer. Det sker en rimlighetsbedömning av debiteringsunderlagen innan den slutgiltiga filen skickas till Aditro. Kontrollen dokumenteras inte.

För det mesta överstiger vårdnadshavarens inkomster gränsvärdet för maxtaxa. Kontroll av barnets schema utförs månadsvis, återkoppling sker inte om inte avvikelser identifieras varför det inte går att säkerställa att kontrollen har utförts. Stora förändringar i vårdnadshavarens inkomster kontrolleras.

### **Hur säkerställs att debiteringar överensstämmer med gällande regelverk?**

Kommunfullmäktige beslutar om uppdaterade maxtaxor. Vid uppdatering av taxor skickas en beställning till Tieto Enator som utför uppdateringen i Procapita. Det sker ingen rutinmässig kontroll efter uppdatering av taxor men de intervjuade anser att eventuella fel fångas upp vid fakturering.

### **Stämmer genomförd fakturering med de faktiskt utförda tjänsterna?**

Stickproven presenteras i bilaga 1. Vi har granskat femton stickprov avseende intäkter för förskola och fritidsverksamhet. Vid stickprovsgranskningen har vi granskat följande:

- Verifiering av grunduppgifter i systemet för granskad månad
- Att fakturerat belopp stämmer överens med uppgifterna i systemet
- Att Inbetalning stämmer överens med fakturerat belopp
- Att fakturerat belopp stämmer överens med fastställda taxor.

Samtliga stickprov är granskade utan anmärkning. Stickproven presenteras i bilaga 1.

### **lakttagelser**

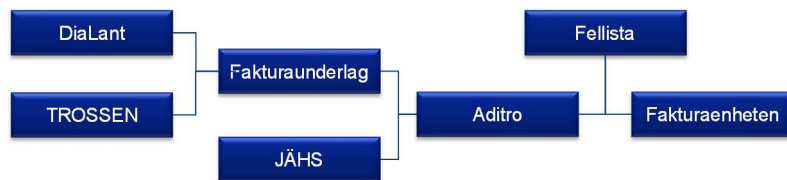
- Vi har noterat att det inte finns några interna kontroller som säkerställer att uppdateringar i Procapita är korrekta
- Vi har noterat att ingen återkoppling krävs av att enheten stämt av barnens inlagda schema mot den tiden barnet spenderat i verksamheten.

## **Rekommendationer**

- Vi rekommenderar förvaltningen att införa interna kontroller som säkerställer att uppdateringar i Procapita är korrekta
- Vi rekommenderar förvaltningen att rutinmässigt inhämta signerad avstämning av barnens schema för att säkerställa att kontrollen har utförts.

## 4. Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadskontoret är på uppdrag av stadsbyggnadsnämnden ansvarig bland annat för att vara myndighet i lantmåterifrågor och stadsbyggnadsfrågor. Inom stadsbyggnadskontoret är bygglovavdelningen ansvarig för bygglov och byggnämnan och kommunala lantmåterimyndigheten är ansvarig för lantmåteriförrättningar. Förvaltningen debiterar årligen ca 4 mkr i förrättningsavgifter och ca 13 mkr för bygglov.



### Bygglov, byggnämnan och förrättning

På bygglovavdelningen är ca 10 personer involverade i faktureringsprocessen. 4 bygglovgranskare, 6 byggnadsinspektörer hanterar ca 1300 ärenden årligen.

Kommunala Lantmåterimyndigheten ny- och ombildar fastigheter samt hanterar rättigheter så som servitut med mera. 6 personer är involverade i faktureringsprocessen och behandlar årligen ca 150 ärenden.

### Finns det rutinbeskrivningar upprättade för hanteringen av fakturering och följer förvaltningen dessa?

Det finns en lathund samt en manual för fakturering i Aditro och för avslut av diariet. Det finns inga skriftliga rutinbeskrivningar eller checklistor för interna kontroller.

De intervjuade anser att rutinerna är väl inarbetade och förlitar sig till stor del på systemen och att informationen som registreras i försystemet Jönköpings Ärendehanteringssystem (JÄHS) är fullständig och korrekt.

### Bygglov

Ansökan av bygglov registreras av administratör i JÄHS och fördelas sedan på avdelningens bygglovgranskare. Samtliga personer som är involverade i bygglovsprocessen för respektive ärende har tillgång till JÄHS och kan vid behov uppdatera dessa uppgifter. I JÄHS registreras vem som ska faktureras, uppgift om faktureringsadress och storlek för bygget.

Avgiften för ett bygglov beräknas utifrån en av kommunfullmäktige fastställd taxa. Taxan grundas på en modell som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har utvecklat och inkluderar olika parametrar som aktuellt prisbasbelopp och antal kvadratmeter för bygglovet. När ett beslut om bygglov registreras i JÄHS beräknas bygglovsavgiften och ett debiteringsbeslut meddelas den sökande. Efter att handläggaren är klar med utredning om bygglov uppdaterar denna att status i projektet är beslutat vilket även medför att funktionen "Lovstatus" i JÄHS uppdateras. I samband med intervjuerna framkom att det inte sker några

systembaserade kontroller för att säkerställa att allt som har beslutats eller som har Lovstatus "klar" är fakturerat. Manuella avstämningar att allt som har lovstatus klar även är fakturerat sker enligt rutin. Kontrollen dokumenteras inte varför vi inte har kunnat kontrollera att kontrollen utförs.

När ett ärende är beslutat hämtas information från JÄHS som sammanställs av en ansvarig administratör som skapar ett fakturaunderlag. Fakturaunderlaget registreras sedan i kommunens ekonomisystem Aditro där reskontror skapas samtidigt som intäkterna bokförs hos stadsbyggnadskontoret. I samband med att avstämning görs av registrerade fakturaunderlag i Aditro skickas filen till IDATA i Värnamo som är ansvariga för att de fysiska fakturorna skrivs ut och postas till kunderna.

### **Lantmäteriförrättning**

Förrättningsavgiften baseras på den tid som personalen lägger på ett ärende. Timkostnaden är baserad på en förutbestämd taxa som bestäms av det statliga Lantmäteriet. I vissa fall, efter överenskommelse med berörda sakägare, kan ett fast pris erbjudas. Det fasta priset baseras då på en uppskattning av hur mycket tid som kommer att läggas ned i ärendet. All tid registreras i en aktivitetslista i försystemet DiaLant. DiaLant är inte integrerat med övriga system. I intervjuerna framkom att det inte finns någon manuell eller systembaserad kontroll att all tid rapporteras i rätt ärende, förutom en rimlighetsbedömning vid fakturering.

För varje förrättning skapas ett ärende i handläggningssystemet TROSSEN. I handläggningssystemet registreras bland annat uppgifter om vem som ska betala. Via TROSSEN kan fastighetsregistret uppdateras och uppgift hämtas från registret. Lantmätaren som arbetar med ärendet

registrerar och uppdaterar uppgifterna löpande i TROSSEN. Efter att ett ärende vunnit laga kraft och registrerats i fastighetsregistret skrivs ett underlag på vem som ska debiteras ut från TROSSEN.

Fakturaunderlagen registreras löpande i Aditro och fakturor skapas månadsvis. Vid registrering skapas reskontraposter i Aditro samtidigt som stadsbyggnadskontorets intäkter bokförs. Fakturorna skrivs ut direkt hos lantmäterimyndigheten och kompletteras med underlag för faktureringen från DiaLant innan fakturan skickas till beställaren. En administratör är ansvarig för att upprätta fakturor i Aditro, ytterligare en person på förvaltningen har behörighet och kunskap att upprätta fakturor vid behov.

### **Är kommunens rutiner tillfredsställande ur ett internkontrollperspektiv?**

Faktureringsunderlaget för förrättningar som skrivs ut från TROSSEN rimlighets bedöms och rutinmässig kontroll utförs för att säkerställa att det är rätt mottagare. Kontrollen dokumenteras inte varför det inte går att säkerställa att kontrollen har utförts.

Innan bokslut skrivs en lista med ej fakturerade ärenden för lantmäteriförrättningar ut för att se till att alla avslutade ärenden är ofakturerade. Chefen för Lantmäterimyndigheten följer på årsbasis även upp hur mycket varje lantmätare fakturerat under året och följer upp eventuella avvikelser.

### Hur säkerställs att debiteringar överensstämmer med gällande regelverk?

Avgiften för ett bygglov baseras på en av kommunfullmäktige fastställd taxa. Taxan beräknas utifrån en modell som SKL har utvecklat. En person på förvaltningen ansvarar för att uppdatera aktuellt prisbasbelopp och i JÄHS.

Lantmäterimyndigheten är avgiftsfinansierad vilket innebär att myndigheten ska bära sina egna kostnader genom fakturering. Avgifterna baseras på statliga Lantmäteriets timtaxa.

### Stämmer genomförd fakturering med de faktiskt utförda tjänsterna?

Vi har granskat 15 stickprov avseende bygglov och två stickprov avseende lantmäteriförrättningar. Vid stickprovgranskningen har vi granskat följande:

- Verifiering av grunduppgifter i systemet för granskad månad
- Att uppgifter enligt avtal stämmer överens med uppgifter i systemet
- Att Inbetalning stämmer överens med fakturerat belopp.
- Att fakturerat belopp stämmer överens med fastställda taxor.

Samtliga stickprov är granskade utan anmärkning. Stickproven presenteras i bilaga 1.

### lakttagelser

- Vi har noterat att det inte finns någon automatisk kontroll som säkerställer att samtliga avslutade bygglovsärenden faktureras

- Vi har noterat att det finns en risk att all tid som registreras i DiaLant inte påförs förrättningsärendet då DiaLant inte är integrerat med faktureringsystemet
- Vi har noterat att vissa utförda nyckelkontroller inte dokumenteras.

### Rekommendationer

- Vi rekommenderar förvaltningen att implementera systembaserade kontroller för att säkerställa att avslutade bygglovsärenden faktureras löpande
- Vi rekommenderar Lantmäterimyndigheten att överväga möjligheten att via systemintegration automatiskt koppla tid som rapporteras i projektet till faktureringsunderlaget
- Vi rekommenderar förvaltningen att dokumentera utförda nyckelkontroller.

# 5. Kundfordringsenheten

Kundfordringsenheten är en enhet som tillhör stadskontoret och som ansvarar för bland annat kravhantering av fakturor samt uppdatering och avstämningar av kommunens kundreskontra. Sex personer ansvarar för att stämma av betalningar mot kundreskontran och fyra personer ansvarar för hantering av inkassoärenden.

## Finns det rutinbeskrivningar upprättade för hanteringen av fakturering och följer förvaltningen dessa?

Det finns ett upprättat flödesschema över kravhanteringsprocessen. Förvaltningen har även upprättat lathundar för de olika systemen som används. Vid intervjuerna framkom att rutinerna är väl inarbetade men att det inte finns några skriftliga rutinbeskrivningar för avstämningar eller interna kontroller.

Kundfordringsenheten arbetar i fyra olika system. Merparten av kommunens fakturor faktureras i Aditro. VA och avfall faktureras i EDP Future. För hantering av inkassoärenden används inkassosystemet Aptic. Det finns en tydlig ansvarsfördelning av fakturering och inkasso mellan olika personer. Samtliga anställda arbetar efter ett rullande schema för att kunna utföra varandras arbetsuppgifter om någon inte är arbetsför. Rutinen är uppbyggd så ett program kan hanteras av minst tre personer.

Fakturering utförs på respektive förvaltning, dagligen överförs per automatik faktureringsfiler från de olika förvaltningarna in till Aditro. I samband med filöverföringen skapas en bekräftelse med en fellista som skickas tillbaka till förvaltningarna. Vid eventuella fel ansvarar förvaltningarna för att gå in i Aditro och korrigera fakturaunderlaget och

sedan klarmarkera faktureringsfilen som då genererar en faktura i systemet. En del förvaltningar skapar fakturaunderlag direkt i Aditro. I samband med faktureringen skickas en fil för utskrift till IDATA i Värnamo som ansvarar för att skicka ut de fysiska fakturorna samt e-fakturor och e-postfakturor till kunderna.

Inkassohanteringssystemet Aptic är integrerat med Aditro och EDP. En påminnelsefil skapas per automatik för fakturor som är förfallna mer än sju dagar i respektive försystem. Om fakturan fortfarande ligger obetald efter ytterligare 10 dagar skickas en inkassofil till Aptic där ett inkassokrav skickas ut. Kräver påminnelsen en handpåläggning skapar Aptic ett meddelande i inkassohandläggarens inkorg. Efter inkassokravet stängs den löpande tjänsten av. Finns det ingen tjänst som går att stänga av går ärendet till Kronofogden. Finns det inget att mäta ut så bokas fordringen som osäker, skrivs av från reskontran vid nästkommande avskrivning (3 ggr per år), och långtidsbevakning på ärendet påbörjas. Kommunen har ofta goda påtryckningsmedel då de kan stänga av tillhandahållna tjänster såsom vatten eller barnomsorg. Ett annat sätt kan vara att göra upp en amorteringsplan om kunden inte kan betala allt vid ett tillfälle. Av kommunens totala externa debitering förföll under 2014 ca 1,28 % till betalning, 0,14 % reserverades som osäkra och 0,09 % skrevs ner som bekräftade kundförluster.

## Är kommunens rutiner tillfredsställande ur ett internkontrollperspektiv?

Kundfordringsenheten använder systemet Pricka som automatiskt matchar inbetalningar på kommunens bankkonton mot kundreskontran.

Systemet fångar upp omatchade betalningar samt obetalda fakturor och varnar för dessa så en manuell uppföljning kan utföras. Vid intervjuerna framkom att det finns en väl inarbetad rutin att stämma av creditsaldon och utreda avvikande poster. Kontrollen dokumenteras inte.

Varje månad sker en manuell avstämning av reskontran mot bokfört belopp. Vid avstämningen sker även en rimlighetsbedömning av totalbeloppet samt större poster i reskontran. Vid hel- och delårsbokslut utförs även en åldersanalys för att fånga upp förfallna fakturor.

### **lakttagelser**

- Vi har noterat att vissa utförda nyckelkontroller inte dokumenteras.

### **Rekommendationer**

- Vi rekommenderar förvaltningen att dokumentera utförda nyckelkontroller.

# Bilaga 1 – Sammanställning av stickprovsgranskning

Nämnd	Antal stickprov	Antal avvikelser
Förskola, familjedaghem och fritidsverksamhet	15	0
Parkering	14	0
Vatten & Avfall	11	0
Hyror	15	0
Bygglov, bygganmälan och förrättning	17	0
Totalt	72	0



**About Deloitte**

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee (“DTTL”), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, financial advisory, risk management, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte’s more than 210,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the “Deloitte network”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.