

**Kommunstyrelsen  
Samhällsbyggnadsnämnden  
Kultur- och fritidsnämnden**

**För kännedom  
Kommunfullmäktiges presidium  
Omsorgsnämnden  
Utbildningsnämnden**

### **Granskning av intern kontroll vid debitering av avgifter**

På uppdrag av revisorerna i Kalmar kommun har PwC genomfört en granskning av den interna kontrollen vid debitering av avgifter.

Vi beslutade vid vårt sammanträde den 17 december 2020 att överlämna upprättad rapport till kommunstyrelsen, samhällsbyggnadsnämnden och kultur- och fritidsnämnden. Rapporten överlämnas även för kännedom till omsorgsnämnden, utbildningsnämnden och kommunfullmäktiges presidium.

Av rapporten framgår gjorda iakttagelser och en revisionell bedömning.

Vi önskar få svar från kommunstyrelsen, samhällsbyggnadsnämnden och kultur- och fritidsnämnden, senast den 30 april 2021, med redogörelse av åtgärder utifrån de påpekanden och rekommendationer som framkommer i rapporten.

Kommunfullmäktiges presidium får ta ställning till om revisionsrapporten ska biläggas fullmäktiges handlingar.

För kommunens revisorer

Per Dahl  
Ordförande

Jan Bengtsson  
Vice ordförande

# Granskning av intern kontroll vid debitering av avgifter

Kalmar kommun

December 2020

*Caroline Liljebjörn*

*Stefana Vasic*

*Anton Melén*



# Innehållsförteckning

1.1.	Bedömning utifrån kontrollmål	3
1.2.	Rekommendationer	7
<b>2.</b>	<b>Inledning</b>	<b>8</b>
2.1.	Bakgrund	8
2.2.	Syfte och revisionsfrågor	8
2.3.	Revisionskriterier	8
2.4.	Avgränsning	8
2.5.	Metod	8
<b>3.</b>	<b>lakttagelser och bedömningar</b>	<b>9</b>
3.1.	Dokumenterade riktlinjer/anvisningar för hantering av kundfakturor	9
3.1.1.	lakttagelser	9
3.1.2.	Bedömning	9
3.2.	Kommungemensamma och förvaltnings specifika riktlinjer och anvisningar i verksamheten 10	
3.2.1.	lakttagelser	10
3.2.2.	Bedömning per nämnd	15
3.3.	Kontroller för att säkerställa att alla avgifter blir fakturerade	16
3.3.1.	lakttagelser	16
3.3.2.	Bedömning per nämnd	17
3.4.	Överensstämmelse mellan faktura och underlag	18
3.4.1.	lakttagelser	18
3.4.2.	Bedömning per nämnd	20
3.5.	Kontroller och uppföljning för att säkerställa korrekt redovisning	20
3.5.1.	lakttagelser	20
3.5.2.	Bedömning per nämnd	23
3.6.	Betalningsbevakning av kundfakturor och åtgärder vid utebliven betalning	23
3.6.1.	lakttagelser	23
3.6.2.	Bedömning	25
<b>4.</b>	<b>Revisionell bedömning och rekommendationer</b>	<b>26</b>

4.1.	Revisionell bedömning	26
4.2.	Rekommendationer	26
<b>5.</b>	<b>Bilagor</b>	<b>27</b>
5.1.	Bilaga 1: Granskad dokumentation	27
5.2.	Bilaga 2: Stickprov	28

# Sammanfattning

Revisorerna i Kalmar kommun har gett PwC i uppdrag att granska om kommunstyrelsen, utbildningsnämnden, omsorgsnämnden, samhällsbyggnadsnämnden och kultur – och fritidsnämndens rutiner för debitering är ändamålsenliga samt med en tillräcklig intern kontroll.

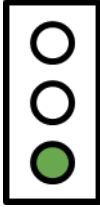
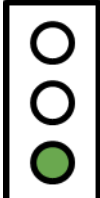
Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens revisionsfråga och resultat är att kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, kultur- och fritidsnämnden samt omsorgsnämnden i allt väsentligt säkerställer att den interna kontrollen avseende debitering av avgifter är tillräcklig.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens revisionsfråga och resultat är att samhällsbyggnadsnämnden inte helt säkerställer att den interna kontrollen avseende debitering av avgifter är tillräcklig.

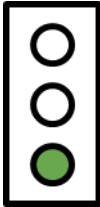
## 1.1. Bedömning utifrån kontrollmål

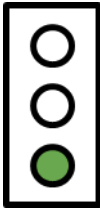
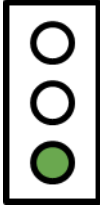
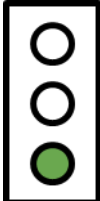
Motivering till bedömning av respektive kontrollmål och nämnd framgår löpande under avsnittet "iakttagelser och bedömning".

### Kommunstyrelsen

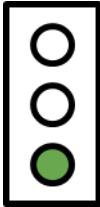
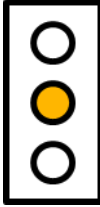
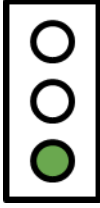
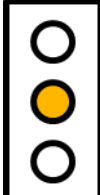
Revisionsfråga	Kommentar	
Finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor?	Uppfylld	
Sker tillräcklig betalningsvakning vad gäller kundfakturorna och vidtas åtgärder vid eventuell utebliven betalning?	Uppfylld	

### Omsorgsnämnden

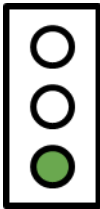
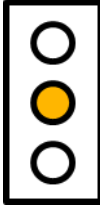
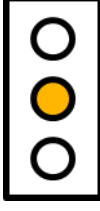
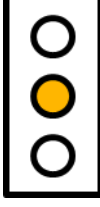
Revisionsfråga	Kommentar	
Är kommundemensamma och förvaltningsspecifika riktlinjer och anvisningar kända i verksamheten?	Uppfylld	

Finns kontroller för att säkerställa att alla avgifter blir fakturerade?	<b>Uppfylld</b>	
Överensstämmer upprättade fakturor med underlag?	<b>Uppfylld</b>	
Finns tillräckliga kontroller och uppföljning som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade?	<b>Uppfylld</b>	

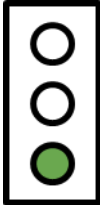
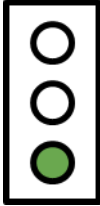
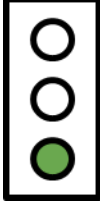
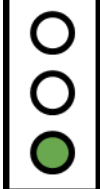
### Kultur- och fritidsnämnden

<b>Revisionsfråga</b>	<b>Kommentar</b>	
Är kommundemensamma och förvaltningsspecifika riktlinjer och anvisningar kända i verksamheten?	<b>Uppfylld</b>	
Finns kontroller för att säkerställa att alla avgifter blir fakturerade?	<b>Delvis uppfyllt</b>	
Överensstämmer upprättade fakturor med underlag?	<b>Uppfylld</b>	
Finns tillräckliga kontroller och uppföljning som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade?	<b>Delvis uppfyllt</b>	

## Samhällsbyggnadsnämnden

Revisionsfråga	Kommentar	
Är kommundemensamma och förvaltningsspecifika riktlinjer och anvisningar kända i verksamheten?	Uppfylld	
Finns kontroller för att säkerställa att alla avgifter blir fakturerade?	Delvis uppfylld	
Överensstämmer upprättade fakturor med underlag?	Delvis uppfylld	
Finns tillräckliga kontroller och uppföljning som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade?	Delvis uppfylld	

## Utbildningsnämnden

Revisionsfråga	Kommentar	
Är kommundokumentation och förvaltningsspecifika riktlinjer och anvisningar kända i verksamheten?	Uppfylld	
Finns kontroller för att säkerställa att alla avgifter blir fakturerade?	Uppfylld	
Överensstämmer upprättade fakturor med underlag?	Uppfylld	
Finns tillräckliga kontroller och uppföljning som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade?	Uppfylld	



## 1.2. Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

För kommunstyrelsen rekommenderar vi att:

- Se över möjligheten att ytterligare tydliggöra varje nämnds roll, uppgift och ansvar kopplat till processen för betalningsuppföljning i aktuellt rutindokument för debitering, krav och värdering av kundfordringar.

För samhällsbyggnadsnämnden rekommenderar vi att:

- Vid uppdatering av taxan i försystemet genomför nämnden ingen på förhand definierad kontroll att rätt taxa registrerats. Nämnden bör därför införa kontroll/attest då inlagda taxor uppdateras i systemet.
- Överväg införandet av stickprovskontroll i debiteringsprocessen för att stärka den interna kontrollen och säkerställa att korrekt redovisning sker av avgifter.
- Se över möjligheten att ta fram en gemensam rutin för körning eller kontroll av fakturafil för att säkerställa att fullständig fakturering sker.
- Se över möjligheten att attest sker av den fakturafil som skickas mellan nämndens försystem och kommunens centrala ekonomisystem.

För kultur- och fritidsnämnden rekommenderar vi att:

- Se över möjligheten att attest sker av den fakturafil som skickas mellan nämndens försystem och kommunens centrala ekonomisystem.
- Säkerställ att internkontrollplanen är fullständig, dvs. att beskrivning av hur uppföljning ska ske av riskområden framgår.

## 2. Inledning

### 2.1. Bakgrund

Kalmar kommun tillhandahåller och utför en mängd olika tjänster för vilka avgift debiteras till kommuninvånare. Debitering av avgifter uppgår årligen till väsentliga belopp och innefattar exempelvis avgifter inom äldreomsorgen, barnomsorgen och bygglov.

Att ha en välfungerande administration är således viktig för att uppnå en effektiv hantering av avgiftsfakturering. God intern kontroll i debiteringsprocesserna är viktigt både för att säkra kommunens intäkter och säkerställa att avgifterna blir korrekt debiterade.

Revisorerna i Kalmar kommun har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, funnit det angeläget att granska den interna kontrollen vid debitering av avgifter.

### 2.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att granska om kommunstyrelsen, kultur- och fritidsnämnden, omsorgsnämnden, samhällsbyggnadsnämnden och utbildningsnämnden säkerställer att den interna kontrollen avseende debitering av avgifter är tillräcklig.

Revisionsfrågor:

1. Finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor?
2. Är kommungemensamma och förvaltnings specifika riktlinjer och anvisningar kända i verksamheten?
3. Finns kontroller för att säkerställa att alla avgifter blir fakturerade?
4. Överensstämmer upprättade fakturor med underlag (inkomstuppgifter, tillsynsgrad, etc)?
5. Finns tillräckliga kontroller och uppföljning som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade?
6. Sker tillräcklig betalningsvakning vad gäller kundfakturorna och vidtas åtgärder vid eventuell utebliven betalning?

### 2.3. Revisionskriterier

- Kommunallagen
- Lag om kommunal bokföring och redovisning
- Styrdokument såsom policyer/riktlinjer och rutiner med bäring på granskningsområdet

### 2.4. Avgränsning

Granskningen kommer att omfatta debitering av barnomsorgsavgifter inom utbildningsnämnden, avgifter för äldreomsorg inom omsorgsnämnden, avgifter för miljötillsyn och bygglov inom samhällsbyggnadsnämnden samt hyror inom kultur- och fritidsnämnden.

### 2.5. Metod

Granskningen omfattar granskning av styrdokument, intervjuer och stickprov enligt ovan. Stickproven kommer att granskas genom så kallad walkthrough för att identifiera kontroller i hanteringen. Urval av fakturor har genomförts i enlighet med ISA/PwC Audit avseende urvalsmetodik. Rapporten har varit föremål för faktaavstämning av berörda tjänstemän.

# 3. Iakttagelser och bedömningar

## 3.1. Dokumenterade riktlinjer/anvisningar för hantering av kundfakturor

### 3.1.1. Iakttagelser

#### Kommuncentrala riktlinjer och anvisningar

Kommunstyrelsen i Kalmar kommun har fastställt ett kommungemensamt rutindokument för regler vid debitering, krav och värdering av kundfordringar (*Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar, 2020-04-07*). Detta rutindokument reglerar allmänna gränsdragningar vid kundfakturering, åtgärder vid anledning av krav- och påminnelse-situationer samt värdering/nedskrivning av kundfordringar.

Fordringar som efter eller under kravprocessen inte bedöms möjliga att få betalt för lämnas till verksamhetsområde ekonomi och lönecenter (ELC) för bokföringsmässig nedskrivning. Det bör ges ett förslag att fordran ska skrivas ned så snart det konstateras att det finns förutsättningar för en bokföringsmässig nedskrivning. Fordringar som är äldre än ett år ska inte finnas kvar i kundreskontran om inte kravåtgärder eller avbetalning pågår. I intervju bekräftas att rutinen används.

En bokföringsmässig nedskrivning innebär att kundfordran skrivs av från balansräkningen och tas upp som en kundförlust. Fordran skrivs dock inte av mot kunden. Kundfordringar som skrivits av bokföringsmässigt läggs på långtidsbevakning och när kunden får betalningsförmåga redovisas inbetalningen som återvunna kundförluster.

Kundfordringar som är osäkra tas upp till högst det belopp varmed de beräknas inflyta. Varje kundfordran värderas var för sig. En värdelös fordran får inte tas upp som tillgång. Nämnden eller den som fått delegerad beslutanderätt ska ta ställning till kundfordringar inom respektive ansvarsområde och värdera dem fortlöpande och åtminstone till varje bokslut och delårsbokslut, dvs. beslut ska tas om eventuella nedskrivningar.

Vid bedömningen av nedskrivningsbehov ska varje enskild post värderas om det gäller väsentliga poster samt avbrutna avbetalningsplaner. Värderingen av kundfordringarna ska ske med iakttagande av försiktighet. Kundfordringarna får inte övervärderas.

I intervjuer beskrivs att rutinen fungerar väl. Det gäller både företrädare för nämnden/förvaltningen och den centrala ekonomiavdelningen.

### 3.1.2. Bedömning

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns kommuncentrala riktlinjer och anvisningar som redogör för hur hantering av kundfakturor bör ske.

## 3.2. Kommungemensamma och förvaltnings specifika riktlinjer och anvisningar i verksamheten

### 3.2.1. Iakttagelser

#### Omsorgsnämnden - avgifter för äldreomsorg

Omsorgsnämnden i Kalmar kommun är enligt reglemente ansvarig för hälso- och sjukvården i kommunen. Ansvaret omfattar bland annat att tillhandahålla omsorg för människor med funktionshinder och äldre i behov av stöd och hjälp genom omsorg i hemmet, korttidsvistelse, särskilt boende, anhörigstöd och kommunal hälso- och sjukvård. Kommunens avgifter för äldreomsorg omfattar bland annat följande avgiftstyper: hemtjänst, vård- och omsorgsboende, trygghetslarm, korttidsvistelse, matdistribution och dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Samtliga avgiftstyper är registrerade i förvaltningens system Procapita utifrån antagen taxa. Det är avgiftshandläggare som lägger upp och uppdaterar taxan i systemet. Systemet är programmerat så att avgiften automatiskt beräknas utifrån inlagda uppgifter om omsorgstagaren och har således lite manuell handpåläggning.

Omsorgsnämnden har beslutat om omsorgsavgifter för 2020 (§92, 2019-12-19) och tagit fram tillämpningsanvisningar för äldreomsorgsavgifter där det framgår beräkning av avgift samt hur ofta debitering sker. Det finns även en broschyr för omsorgsavgifter 2020 där vissa siffror inte är uppdaterade för 2020..

#### Beräkning av avgifter

Avgiftsunderlaget beräknas utifrån aktuella förvärvs- och kapitalinkomster som är skattepliktiga enligt inkomstskattelagstiftningen och som den enskilde förväntas få under de närmaste tolv månaderna. Dessutom ska bostadsbidrag och särskilt bostadstillägg räknas som inkomst. Förmögenhet ska inte påverka avgiftsunderlagets storlek. Vid avgiftsberäkning för makar och registrerade partners läggs inkomsten samman och fördelas därefter med hälften på vardera maken. För sambo beräknas inkomsten var för sig.

Om uppgifter för beräkning av avgiftsunderlag saknas eller inte lämnas av omsorgstagare gäller nedanstående handlägningsrutin.

1. *Påminnelse per brev till omsorgstagare eller legal företrädare.*
2. *Så långt det är möjligt görs en preliminär beräkning på de uppgifter som finns. Används tills andra uppgifter lämnas.*
3. *Om väsentlig uppgift saknas, inkomst eller boendekostnad, anges avgiften till högsta avgift enligt omsorgstaxan i förhållande till den nivå omsorgstagaren är placerad i. Om avgiften gäller hemsjukvårdspatient blir avgiften det fastställda priset för hemsjukvård per månad.*
4. *Om uppgifter senare lämnas och ny avgiftsberäkning ger en lägre avgift än i punkt 2 så sker återbetalning upp till och med 6 månader av felaktig avgift.*

Ett ärende påbörjas av att ansökande (omsorgstagaren) lämnar in en ansökan till omsorgsförvaltningen. En biståndshandläggare går igenom ansökan och fattar sedan ett biståndsbeslut över vilka insatser som omsorgstagaren beviljas. Beslutet förmedlas sedan till den sökande och eventuell legal företrädare. Det är biståndshandläggaren som ansvarar för att kontinuerligt följa upp och ompröva biståndsbeslutet. Efter att ett nytt beslut tagits meddelar systemet att det finns ett nytt beslut för omsorgstagaren. Uppgifter om omsorgstagaren hanteras i verksamhetssystemet där biståndsbeslut och uppgifter om vilka insatser omsorgstagaren har finns registrerade.

Innan avgiften tas ut måste kommunen försäkra sig om att omsorgstagaren har ekonomiskt utrymme att betala för insatser och hemsjukvårdsavgifter. För att få underlag för att beräkna avgiftsutrymmet läser en robot i Procapita av om det finns behov av en inkomstblankett beroende på om det är en ny kund eller ej. Behövs inkomstblankett lämnar roboten kvar ärendet för en handläggare att titta på och behövs det ej tar roboten bort ärendet. Modul för inkomstförfrågningar finns i Procapita. Får handläggaren omsorgstagarens samtycke kan inkomstuppgifter hämtas från Pensionsmyndigheten, Försäkringskassan, statlig/kommunal skatt, privata pensionsförsäkringar, bostadstillägg, boendeuppgifter etc. Om omsorgstagaren inte vill lämna de uppgifter som efterfrågas väljer omsorgstagaren att betala högsta avgiften i enlighet med reglerna om maxtaxa inom äldreomsorgen. Omsorgstagaren har ansvar att uppdatera handläggaren om det sker några förändringar i inkomstuppgifterna. Maxtaxa år 2020 är 2 125 kr.

Utifrån inlämnade inkomstuppgifter samt inhämtad information från Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan beräknas omsorgstagarens förbehållsbelopp fram. Förbehållsbeloppet ska garantera en skälig levnadsnivå och består av ett nationellt fastställt belopp som ska täcka normala levnadskostnader som t. ex el, möbler, hygienartiklar etc. Hur stort beloppet är beror på om omsorgstagaren lever tillsammans med en partner eller själv samt åldern och om omsorgstagaren har barn som är folkbokförda hos sig.

Efter att förbehållsbelopp räknats fram kan omsorgstagarens avgiftsutrymme beräknas. Det sker en automatisk beräkning i systemet utifrån inlagd taxa för att få fram avgiftsutrymmet samt vilken avgift omsorgstagaren ska debiteras för sina insatser. Beräkningen säkerställer att avgiften fastställs inom omsorgstagarens avgiftsutrymme och som högst till maxtaxa. Efter att omsorgstagarens avgift beräknat fram skickas en bekräftelse till omsorgstagaren innefattande vilken avgift som gäller.

För att rätt avgift ska kunna debiteras är det av vikt att rätt uppgifter registreras i försystemet, exempelvis:

- Varaktigt förändrade förhållanden, till exempel om ena partnern flyttar eller avlider.
- Väsentligt ändrad inkomst.
- Flyttning och förändrad hyra.
- Reavinster efter t.ex. fastighetsförsäljning, aktieförsäljning m.m.

Vid förändringar åligger det omsorgstagaren att själv informera om sådant som kan påverka beräkningen av avgiften.

### **Kultur- och fritidsnämnden - avgifter för hyror**

Kultur- och fritidsnämndens taxor och avgifter beslutades av kommunfullmäktige 2020-05-25. Taxorna antogs 2015 och revideras varje år. I dokumentet framgår vilka olika typer av hyror som förekommer vid olika idrottsaktiviteter.

Taxeindelningen består av sex olika kategorier beroende på vilken anläggning som hyrs och delas även upp i ungdomstaxa eller seniortaxa. Ungdomstaxa beviljas för föreningar som har renodlad barn- och ungdomsverksamhet, dvs. lag/grupper med barn och ungdomar upp till 20 år, där träning och matcher i ungdomsserier eller ungdomstävlingar sker. Till hyrorna kan det även tillkomma tilläggsavgifter beroende på vad hyran avser. Exempelvis kan det tillkomma ett tillägg för belysning på en match. Utöver hyresavgifterna som debiteras med tillhörande tillägg, debiteras även entréavgift för Äventyrsbadet och Kalmar teater. I intervju uppges att dessa riktlinjer är tydliga och fungerar väl.

Vid fördelning av tider samt uthyrning av idrottshallar, ishallar och övriga idrottsanläggningar inom kultur- och fritidsförvaltningens ansvarsområde, har nämnden fastställt en prioriteringsordning. Den innebär att beroende på vilken verksamhet som avser att hyra anläggningen finns det olika prioriteringar, exempelvis om det är en ungdomsförening eller privatperson. Det finns 15 olika prioriteringsgrupper där bland annat grupp 1 avser SM-tävlingar och internationella tävlingar och grupp 15 avser träning för utomkommunal verksamhet eller övrig verksamhet.

### Samhällsbyggnadsnämnden - avgifter för miljötillsyn

Avdelningen för Miljötillsyn hos samhällsbyggnadsnämnden utgår från fastställd taxa avseende *Taxa för prövning och tillsyn inom miljöbalkens område* (antagen av KF 2017-12-18) vid debitering av avgifter för miljötillsyn. Denna taxa gäller avgifter för samhällsbyggnadsnämnden i Kalmar kommuns kostnader för prövning och tillsyn enligt miljöbalken eller bestämmelser meddelade med stöd av miljöbalken eller med anledning av EU:s förordningar inom miljöbalkens tillämpningsområde, bl.a. vad gäller naturvård- och kulturvård, skydd av områden, miljöfarlig verksamhet, hälsoskydd, verksamheter som orsakar miljöskador, vattenverksamhet, skötsel av jordbruksmark, kemiska produkter och biotekniska organismer samt avfall och producentansvar. Enligt intervjuer sker årlig indexuppräkningsavgränsning av Samhällsbyggnadsnämnden baserat på prisindex för kommunal verksamhet från Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

#### Beräkning av avgifter

Enligt genomförd intervju hanterar Samhällsbyggnadsnämnden i huvudsak tre typer av avgifter för miljötillsyn:

- Avgift för årlig tillsyn i enlighet med miljöbalken.
- Avgift för prövning med anledning av anmälan, dispens eller ansökan om tillstånd för verksamhet eller åtgärd enligt miljöbalken.
- Avgift för handläggning av befogat klagomål enligt miljöbalken

Avgiftsuttag för tillsyn sker enligt *Taxa för prövning och tillsyn inom miljöbalkens område* baserat på nedanstående kriterier:

1. I förhållande till den handläggningstid som i taxan bestämts för ärendet (fast avgift).
2. I förhållande till den årliga handläggningstid som anläggningen eller verksamheten tilldelats (årlig tillsynsavgift).
3. I förhållande till den faktiskt nedlagda handläggningstiden i det enskilda ärendet (timavgift).
4. Enligt de andra grunder som anges i taxan.

Timtaxan uppgår i enligt nuvarande taxa till 951 kronor per hel timme handläggningstid. Handläggningstid avser den sammanlagda tid som varje tjänsteman vid samhällsbyggnadsnämnden har använt för inläsning av ärendet, kontakter med parter, samråd med experter och myndigheter, inspektioner, revisioner, provtagning och kontroller i övrigt, beredning i övrigt i ärendet samt föredragning och beslut (*Taxa för prövning och tillsyn inom miljöbalkens område*). Samhällsbyggnadsnämnden får för varje kalenderår besluta att reglera den i denna taxa antagna timtaxan med en procentsats för det innevarande kalenderåret i Prisindex för kommunal verksamhet (PKV). Denna justering sker utifrån oktober månad 2017. I nämndens försystem (Vision) loggas den uppdatering som sker och det går i efterhand att följa upp vad som har uppdaterats, vem som genomförde uppdateringen samt när detta genomfördes.

Vid genomförd intervju framkommer att aktuell taxa är vedertagen i verksamheten men att det är förhållandevis vanligt att diskussion sker internt bland handläggare och tillsynsutövare om hur de ska tolka fastställd taxa i samband med de tillsynsärenden som genomförs. Det finns även en pågående diskussion i verksamheten kring hur taxan ska harmoniseras med SKR:s modell för hur avgifter för miljötillsyn ska beräknas.

Enligt intervju är det främst ansvarig ekonom på förvaltningen och handläggare med specifikt ansvar för fakturering som för korrespondens med economicenter och följer upp de krav som ställs enligt fastställd kommuncentral rutin för kundfakturering.

### Samhällsbyggnadsnämnden - avgifter för bygglov

Avdelningen för Bygglovshantering hos Samhällsbyggnadsnämnden utgår från fastställd taxa avseende *Plan- och bygglovstaxa med mät och karttaxa* (Fastställd av KF 2011-03-23 och senast reviderad 2015-11-30). Denna taxa grundas utifrån Sveriges kommuner och Regioners (SKR) taxa för åtgärder som planläggs enligt Plan- och bygglagen (SFS 2010:900) som gäller från och med 2 maj 2011.

Enligt genomförd intervju hanterar samhällsbyggnadsnämnden vanligtvis ärenden avseende startbesked och beslut vid bygglovsansökningar samt diverse sanktionsavgifter inom mark och byggnadsområdet. Det är totalt 8 handläggare som hanterar bygglovsärenden och 2 handläggare har huvudsakligt ansvar för att sammanställa debiterade handläggningar i förvaltningens försystem och skicka fakturafil till kommunens centrala ekonomisystem.

### Beräkning av avgifter

Enligt intervju beräknas taxan för bygglov i Kalmar kommun främst som en funktion av ett värde som utgör en tusendel av gällande prisbasbelopp (mPBB) samt ärendeberoende faktorer som grundar sig på tidsåtgång och komplexitet som handläggningen respektive ärendetyp kräver. Taxan uppdateras i takt med årlig uppräknings av prisbasbeloppet. I nämndens försystem (Vision) loggas den uppdatering som sker och det går i efterhand att följa upp vad som har uppdaterats, vem som genomförde uppdateringen samt när detta genomfördes.

Därutöver kan en justeringsfaktor tillkomma (N) för att anpassa avgiftsnivån baserat på utomstående faktorer som invånarantal, kostnadstäckning eller dylikt (*Plan- och bygglovstaxa med mät- och karttaxa*).

*Grundprincip för beräkning av taxa: Faktor \* mPBB \* N*

I aktuell taxa finns därutöver tillgängligt en så kallad prislista som är en sammanställning av de vanligast förekommande ärendetyperna och beräknad avgift för dessa. Detta för att förenkla tillämpning av taxan och kunna ge besked om kostnader för den som ansöker om bygglov (*Plan- och bygglovstaxa med mät- och karttaxa*).

Vid genomförd intervju framgår att beräkning av taxa främst utgår från faktorerna hur stort objektet är (area) samt handläggningens komplexitet i form av hur lång det tar att handlägga bygglov. De vanligaste byggloven som handläggs avser privat nybyggnad och tillbyggnad av fastighet. Enligt genomförd intervju innebär handläggning av dessa bygglov låg komplexitet för handläggaren samt att dessa byggnationer vanligtvis inryms inom på förhand bestämda gränsvärden. Detta gör att handläggning kan ske med en avgiftsnivå i enlighet med på förhand bestämd avgift enligt prislistan i aktuell taxa per 2020. I övriga fall sker beräkning av bygglovstaxan vanligtvis enligt intervjuer utifrån den underrättelse och expediering som sker samt handläggningsfaktor för bygglov (HF1) och handläggningsfaktor för startbesked (HF2).

Enligt genomförd intervju har varje handläggare en god förståelse och kunskap kring den nuvarande taxans innehåll och uppbyggnad och kan överföra dess innehåll till den tekniska komplexitet som det innebär att handlägga ett bygglovsärende. Det finns på så sätt ett tillitsförhållande över att handläggare debiterar rätt avgifter utifrån aktuell taxa.

Vid intervju framkommer att ansvariga har kännedom om kommunens centrala riktlinjer för regler vid debitering, krav och värdering av kundfordringar och de förlitar sig på att den kommuncentrala ekonomiavdelningen hanterar vidare fakturahantering och betalningsbevakning enligt de riktlinjer som finns fastställda.

### Utbildningsnämnden – avgifter för barnomsorg

Enligt utbildningsnämndens reglemente fullgör nämnden kommunens uppgifter inom skolväsendet för barn och ungdom, omfattande skolformerna; förskola, förskoleklass, grundskola och grundskola

Nämnden utgår från en framtagen maxtaxa för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg (antagen av KF 2015-05-25) för den avgift som debiteras för berörd omsorg. Inkomsttak i maxtaxan indexgenereras enligt Regeringsbeslut 2015 och fastställs årligen av Skolverket.

#### Beräkning av avgifter

Avgiften beräknas i första hand utifrån nedanstående faktorer:

- verksamhetsform,
- antal barn i hushållet,
- hushållets sammanlagda bruttoinkomst,
- samt det indexreglerade högsta inkomsttak som årligen fastställs av Skolverket (*Maxtaxa för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg*)

Avgiftsplikten är gemensam för både ensamstående föräldrar och sammanboende/gifta föräldrar. Vid gemensam vårdnad grundas avgift på där barnet är mantalsskrivet. Avgiftsgrundande inkomst avser hushållets sammanlagda bruttoinkomst per månad oberoende om barnen är gemensamma eller inte (*Maxtaxa för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg*).

Inkomststoppgifter och aktuellt schema ska finnas tillgängliga hos kommunen senast den dag barnet inleder deltagande i förskoleverksamheten eller fritidshemmet. Ändring av inkomststoppgifter och schema ska genomföras av berörda föräldrar direkt när förändring sker och det finns en möjlighet att anmäla förändring med tillhörande underlag på kommunens hemsida (*Maxtaxa för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg*)

Huvudregeln för debitering inom förskola och pedagogisk omsorg för förskolebarn avser att beräkning sker 3 % av bruttoinkomsten i hushållet för det första barnet, 2 % bruttoinkomsten för det andra barnet och 1 % av bruttoinkomsten för det tredje barnet. Från och med det fjärde barnet i hushållet debiteras ingen avgift (*Maxtaxa för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg*).

För barn i allmän förskola (3–5 år) som har vistelsetid upp till 15 timmar debiteras ingen avgift. För de barn som har vistelsetid över 15 timmar per vecka reduceras förskoleavgiften med 33 %. För barn i pedagogisk omsorg sker debitering enligt samma principer som för allmän förskola (*Maxtaxa för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg*).



Huvudregeln för debitering inom fritidshem och pedagogisk omsorg för skolbarn avser att beräkning sker 2 % av bruttointkomsten i hushållet för det första barnet, 1 % bruttointkomsten för det andra barnet och 1 % av bruttointkomsten för det tredje barnet. Från och med det fjärde barnet i hushållet debiteras ingen avgift (*Maxtaxa för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg*).

Barnomsorgsavgiften tas ut som en fast avgift per månad under ett helt kalenderår (12 månader) oberoende av hur många dagar barnet har varit närvarande. Undantag görs ej för sjukdom, semester eller annan ledighet. En inskolningsperiod om 14 dagar per barn är avgiftsfri (*Maxtaxa för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg*).

Enligt genomförd intervju är aktuell maxtaxa för barnomsorgsavgifter vedertagen i verksamheten. Aktuell maxtaxa med tillhörande information finns tillgänglig på kommunens hemsida kommunikation sker till föräldrar om denna maxtaxa genom enhetsansvariga i berörda verksamheter. Förvaltningen har tagit fram en intern processbeskrivning för hantering av barnomsorgsavgifter som är anpassad utifrån aktuell maxtaxa och de kriterier som ingår i denna (*Processbeskrivning barnomsorgsavgifter*).

Enligt intervju följer nämnden de övergripande riktlinjerna för fakturering, påminnelse och kravhantering. Betalningsuppföljning och kravhantering hanteras av ekonomi och lönecenter, men i intervju beskrivs att förvaltningen är inblandad vid uppföljning av obetalda kundfordringar, när anstånd beviljas samt när betalningsplan upprättas.

### 3.2.2. *Bedömning per nämnd*

#### **Omsorgsnämnden**

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns kommungemensamma och förvaltningsspecifika riktlinjer för hantering och beräkning av omsorgsavgifter. Granskningen visar att upprättade riktlinjer är kända och används i verksamheten.

#### **Kultur- och fritidsnämnden**

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns kommungemensamma och förvaltningsspecifika riktlinjer för hantering och beräkning av taxor/hyror. Granskningen visar att upprättade riktlinjer är kända och används i verksamheten.

#### **Samhällsbyggnadsnämnden**

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns kommungemensamma och förvaltningsspecifika riktlinjer för hantering och beräkning av bygglovsavgifter och avgifter för miljötillsyn. Granskningen visar att upprättade riktlinjer är kända och används i verksamheten.

#### **Utbildningsnämnden**

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns kommundemensamma och förvaltningsspecifika riktlinjer för hantering och beräkning av barnomsorgsavgifter. Granskningen visar att upprättade riktlinjer är kända och används i verksamheten.

### **3.3. Kontroller för att säkerställa att alla avgifter blir fakturerade**

#### **3.3.1. Iakttagelser**

##### **Omsorgsnämnden**

Fakturering av omsorgsavgifter sker månaden efter och styrs av systemet Procapita som beräknar debiteringen utifrån den information som finns registrerad i systemet. Det är ansvariga ute i verksamheten som ska se över all frånvaro och rapportera den. Avgiftshandläggarna går igenom frånvaro, ej verkställda beslut samt nya beslut. Vid eventuella avdrag eller rättelser ska detta registreras i systemet.

Vid fakturering tar avgiftshandläggaren ut en debiteringsjournal från systemet där avgiftshandläggaren går igenom att beloppen stämmer och att det ser rimligt ut. När debiteringsfilen är uttagen integreras den in i ekonomisystemet. Vid intervju framkommer att rutinen upplevs fungera väl.

##### **Kultur- och fritidsnämnden**

Fakturering av hyror styrs av systemet FRI och i systemet beräknas debiteringen utifrån den information som finns registrerad i bokningssystemen. Varannan månad fakturerar bokningspersonal avgifterna. När debiteringen är färdigställd i FRI läses en integrationsfil in i ekonomisystemet. Samma personer är berörda både i systemet FRI och i ekonomisystemet. Bokningspersonalen går igenom listan i ekonomisystemet för att säkerställa att samtliga fakturor har lästs in korrekt.

##### **Samhällsbyggnadsnämnden**

###### *Avgifter för miljötillsyn*

Vid avgiftsdebitering av årlig tillsyn utgår handläggning utifrån en så kallad tillsynsplan där initialt beslut om tillsynsavgift har tagits med stöd av miljöprövningsförordningen. Verksamhetsvolym och typ av verksamhet sätter ramar för den debitering som varje objekt får. Uppdelning sker även av tillsynsobjektets huvud- och sidoverksamhet. Full debitering sker i regel av huvudverksamheten och 25 % debiteras för sidoverksamheten. Beslutad avgiftsram för tillsyn är överklagningsbar.

Avgifter för miljötillsyn beräknas automatiskt utifrån inlagd taxa och inlagda uppgifter i systemet. Det sker ingen attest av framtaget debiteringsunderlag av annan part i aktuellt försystem. När handläggaren är klar med tillsynen skickas ett debiteringsunderlag vidare för fakturering. Det krävs dock att genomförd tillsyn vinner så kallad laga kraft innan faktura kan skickas ut till tillsynsobjektet. Ansvarig för tillsynsobjektet har möjlighet att överklaga fastställd avgift.

Fakturerad avgift för årlig tillsyn sker enligt intervjuer i form av en så kallad årlig massdebitering med stöd av framtagen fil ur förvaltningens försystem för avgiftsdebitering (EDP-Vision). Det finns ett tillgängligt rutindokument i verksamheten som specificerar hur denna körning ska genomföras (läs *Rutin för EDP Vision Massdebitering*).

Fakturering av löpande tillsyn sker en gång per vecka genom att fakturafil skickas vis EDP-vision till economicenter för vidarefakturering externt och redovisningsmässig kontering. Fakturafilen behandlas vanligtvis av economicenter inom en till två veckor.

### Avgifter för bygglov

Fakturering sker enligt intervju i regel varannan eller var tredje vecka i form av en ackumulerad fakturering enligt gemensam fil från EDP-vision till kommunens centrala ekonomisystem. Berörd verksamhet har tillgång till ett internt rutindokument som specificerar hur denna filkörning ska genomföras rent praktiskt i EDP-vision (läs *Rutin- fakturering Vision Bygg*). Handläggare med ansvar för fakturering har möjlighet att genomföra löpande kontroll och sortering av kundfakturor i förssystemet genom att lägga upp olika filter för att exempelvis identifiera ej fullständiga fakturor eller fakturor med felaktigt PBL-nummer. Det sker ingen attest två i förening av den fakturafil som skickas vidare till kommunens centrala ekonomisystem eller kontroll över att samtliga avgifter som ska debiteras finns med i debiteringsfilen. Det skapas dock en kvittens från kommunens centrala ekonomisystem över antalet fakturerade avgifter i samband med genomförd filkörning.

### Utbildningsnämnden

Fakturering av barnomsorgsavgifter skickas ut en gång i månaden och 12 månader per kalenderår (*Maxtaxa för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg*). Förvaltningen har i dagsläget 24 enheter inom förskole- och fritidsverksamheten i egen regi med totalt 2 405 inskrivna barn. I förvaltningens interna processbeskrivning för hantering av barnomsorgsavgifter (*Processbeskrivning barnomsorgsavgifter*) framgår en översiktlig beskrivning av processen för den månadsvisa fakturering som sker av barnomsorgsavgifter.

Systemförvaltare med ansvar för nämndens avgiftsfakturering söker månadsvis (första vardagen varje månad) ut en fakturafil från registrerade uppgifter i Procapita och sammanställer listor över fakturerade avgifter per enhet som skickas ut till ansvariga i respektive enhet för vidare avstämning. Aktuella enheter i förvaltningen har sedan två dagar på sig att genomföra eventuella rättningar och kompletteringar av berörda listor.

Kontroller som sker av förvaltningen utöver de som sker av varje enhet avser bland annat kontroll av kompletteringar som skett under föregående månad (t.ex. barn med mindre vistelsetid). De kompletteringar som skett under föregående månad rättas utifrån en framtagen rättningslista.

Den tredje vardagen varje månad genomför systemförvaltare med ansvar för avgiftsfakturering slutlig filkörning av månadens fakturerade avgifter till kommunens centrala ekonomisystem (Visma) med stöd av kontaktperson på Ekonomi och Lönecenter. Den kontroll av fullständighet som görs sker utifrån systembekräftelse från Visma när detta har genomförts innehållande grundläggande uppgifter om antal fakturor som ingått i filkörningen. Detta antal jämförs sedan med antal fakturor i fakturafil från förssystemet. Det sker ingen attest av genomförd filkörning av annan part inom förvaltningen. Vid behov av krediteringar efter att fakturafil har skickats behöver beställningsärende inledas till Ekonomi och Lönecenter som hanterar kundfakturering centralt i kommunen. Förvaltningen genomför inga vidare fullständighetskontroller av att samtliga avgifter som ska debiteras är med i fakturafilen.

För att avsluta avgiftsdebitering i förskole- och fritidshemsverksamheten behöver ansvariga vårdnadshavare skicka in en skriftlig uppsägning med två månaders uppsägningstid. Avgiften faktureras av utbildningsnämnden under uppsägningstiden (*Maxtaxa för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg*).

### 3.3.2. Bedömning per nämnd

#### Omsorgsnämnden

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns en tydlig rutin och ansvarsfördelning för processen för fakturering av omsorgsavgifter och att ansvariga gör kontroller inför fakturakörning genom avstämning av debiteringslistor.

#### **Kultur och fritidsnämnden**

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **delvis uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns en tydlig rutin och ansvarsfördelning för processen för fakturering av hyror och att ansvariga gör kontroller inför fakturakörning genom avstämning av debiteringslistor. Däremot hanteras hela processen från framtagande av debiteringsunderlag till slutlig kontering av samma personer vilket kan medföra en risk för felaktigheter eftersom samma person som ändrar taxorna/hyrorna också debiterar i ekonomisystemet.

#### **Samhällsbyggnadsnämnden**

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **delvis uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns en tydlig rutin och ansvarsfördelning för processen för fakturering av avgifter för miljötillsyn och bygglovsavgifter och att respektive verksamhet (miljötillsyn och bygglov) har tillgång till rutinbeskrivning för hur denna process ska genomföras. Vi kan dock konstatera att processen för att ta fram fakturafil och genomföra filkörning och medföljande kontering i ekonomisystemet endast utförs av en person hos både avdelningen för miljötillsyn och bygglov. Det genomförs heller inga fördefinierade kontroller av fakturafilens fullständighet av fler än ansvarig handläggare för berörd fakturakörning.

#### **Utbildningsnämnden**

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns en tydlig rutin och ansvarsfördelning för processen för fakturering av barnomsorgsavgifter samt att systemförvaltare och enhetsansvariga kontrollerar fullständighet inför fakturakörning genom avstämning debiteringslistor.

### **3.4. Överensstämmelse mellan faktura och underlag**

#### **3.4.1. Iakttagelser**

För att besvara revisionsfrågan om överensstämmelse finns mellan upprättade fakturor med underlag för debitering har stickprovsgranskning skett enligt nedanstående sammanställning.

#### **Omsorgsnämnden**

Som ett led i granskningen har stickprovskontroll genomförts avseende de avgifter som debiterats under 2020. Vår stickprovsgranskning har inriktat sig på att kontrollera att det som debiterats stämmer mot debiteringsunderlaget. Som debiteringsunderlag avses omsorgstagarens inlämnade inkomstuppgifter, beräknat avgiftsutrymme, beviljade och utnyttjade insatser samt registrerad frånvaro. Stickproven genomfördes genom att söka ut 15 omsorgstagare från förvaltningens debiteringsfil. Kontroll av att korrekt avgift har debiterats, korrekt kontering och inbetalning har skett genomförts i stickproven. Inga avvikelser noterades avseende debitering och kontering, samtliga 15 fakturor var korrekta. Avseende inbetalning, noterades att 3 av 15 fakturor inte hade betalats i tid. Två av dessa betalades efter att påminnelse hade gått ut men en faktura kvarstår fortfarande som obetald. Nämnden har hanterat den uteblivna betalningen enligt rutiner för kravhantering och fortsätter att påminna än idag. Total restskuld på den berörda brukaren uppgår till ca 45 tkr. Se bilaga för redovisning av stickprov.

## Kultur- och fritidsnämnden

Som ett led i granskningen har stickprovskontroll genomförts avseende de avgifter som debiterats under 2020. Vår stickprovsgranskning har inriktat sig på att kontrollera att det som debiterats stämmer mot debiteringsunderlaget. Stickproven genomfördes genom att söka ut 10 hyror från förvaltningens debiteringsfil. Kontroll av att korrekt avgift har debiterats, korrekt kontering och inbetalning har genomförts i stickproven. Inga avvikelser noterades, samtliga 10 fakturor var korrekta. Se bilaga för redovisning av stickprov.

## Samhällsbyggnadsnämnden

### *Avgifter för miljötillsyn*

Som ett led i granskningen har stickprovskontroll genomförts avseende de avgifter som debiterats under 2020. Vår stickprovsgranskning har inriktat sig på att kontrollera att det som debiterats stämmer mot debiteringsunderlaget. Som debiteringsunderlag avses underlag för handläggning där bakomliggande information om genomförd tillsyn som ligger till grund för debiterad avgift framgår. Stickproven genomfördes genom att söka ut 10st tillsynsärenden från förvaltningens debiteringsfil. Kontroll av att korrekt avgift har debiterats, korrekt kontering och inbetalning har genomförts i stickproven. Avseende debitering har vi noterat felaktigt debiterad avgift för 1 av 10 avgifter då felaktig timavgift har debiterats avseende prövning för dispens från strandskyddsbestämmelser. Samtliga fakturor var korrekt konterade. Avseende inbetalning, noterades att 4 av 10 inte hade betalats i tid. Tre fakturor betalades in inom fem dagar efter förfallotid. En faktura kvarstod som obetald när påminnelse skickats ut men betalades in vid inkassoförfarande. Se bilaga för redovisning av stickprov.

### *Avgifter för bygglov*

Som ett led i granskningen har stickprovskontroll genomförts avseende de avgifter som debiterats under 2020. Vår stickprovsgranskning har inriktat sig på att kontrollera att det som debiterats stämmer mot debiteringsunderlaget. Som debiteringsunderlag avses underlag för handläggning där bakomliggande information om faktorer som ligger till grund för debiterad avgift framgår. Stickproven genomfördes genom att söka ut 10 bygglovsärenden från förvaltningens debiteringsfil. Kontroll av att korrekt avgift har debiterats, korrekt kontering och inbetalning har genomförts i stickproven. Samtliga fakturor hade korrekt debiterade avgifter och var korrekt konterade. Avseende inbetalning, noterades av 1 av 10 fakturor inte hade betalats i tid. Denna faktura betalades in 11 dagar efter förfalldatum. Se bilaga för redovisning av stickprov.

## Utbildningsnämnden

Som ett led i granskningen har stickprovskontroll genomförts avseende de avgifter som debiterats i 2020. Vår stickprovsgranskning har inriktat sig på att kontrollera att det som debiterats stämmer mot debiteringsunderlag genom kontrollberäkning mellan aktuell maxtaxa och debiteringsunderlag i försystemet. Med debiteringsunderlag avses vårdnadshavares beräknade avgiftsutrymme utifrån omsorgsform och vistelsetid. Vi har verifierat inkomstuppgift i försystemet, däremot kan vi inte verifiera fakturerad inkomstuppgift för 2020 mot inkomstuppgift i systemet då kontroll genomförs i efterhand utifrån senast taxerad inkomst (kontroll mot 2018 års taxerad inkomst vid 2020 års kontroll). Stickproven genomfördes genom att söka ut 15 barnomsorgstagare från förvaltningens debiteringsfil. Kontroll av att korrekt avgift har debiterats, korrekt kontering och inbetalning har genomförts i stickproven. Samtliga debiterade avgifter är korrekta utifrån aktuell maxtaxa för kommunen. Samtliga fakturor har konterats rätt. Avseende inbetalning, noterades att 2 av 15 fakturor inte betalades i tid. Dessa betalades efter att påminnelse gått ut.

### 3.4.2. Bedömning per nämnd

#### Omsorgsnämnden

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**.

Utifrån genomförd stickprovsgranskning av debiterade avgifter för omsorgsnämnden ser vi att 15 av 15 har debiterats korrekt utifrån gällande taxor. Vi kan konstatera att upprättade fakturor för omsorgsavgifter överensstämmer med hänfödda underlag.

#### Kultur- och fritidsnämnden

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**.

Utifrån genomförd stickprovsgranskning av debiterade taxor och hyror var 10 av 10 korrekt debiterade så vi kan konstatera att upprättade fakturor för kultur- och fritidsnämnden i allt väsentligt överensstämmer med hänfödda underlag.

#### Samhällsbyggnadsnämnden

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfylld**.

Utifrån genomförd stickprovsgranskning av debiterade avgifter för miljötillsyn ser vi att 1 av 10 har debiterats felaktigt utifrån avstämning mot hänfödda underlag. Vi kan därför konstatera att upprättade fakturor för miljötillsyn delvis överensstämmer med hänfödda underlag.

Utifrån genomförd stickprovsgranskning av debiterade avgifter för avgifter för bygglovshantering ser vi att 10 av 10 har debiterats korrekt utifrån gällande taxor. Vi kan konstatera att upprättade fakturor för berörda avgifter överensstämmer med hänfödda underlag.

Totalt för nämnden har 1 av 20 debiterade avgifter debiterats felaktigt utifrån avstämning mot hänfödda underlag.

#### Utbildningsnämnden

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**.

Utifrån genomförd stickprovsgranskning av debiterade avgifter för utbildningsnämnden ser vi att 15 av 15 har debiterats korrekt utifrån gällande taxor. Vi kan konstatera att upprättade fakturor för barnomsorgsavgifter överensstämmer med hänfödda underlag.

## 3.5. Kontroller och uppföljning för att säkerställa korrekt redovisning

### 3.5.1. Iakttagelser

#### Kommunstyrelsen

Enligt genomförd intervju med redovisningschef i kommunen sker en integrering mellan de försystem som varje nämnd använder sig av för fakturering av avgifter och det centrala ekonomisystemet i kommunen. Integrering sker med hjälp av en integrationsplattform (TEIS) för systemintegrationer.

Förvaltningarna gör vanligtvis samlade faktureringar från försystemen. Detta sker enligt intern rutin som främst brukar variera mellan veckovisa och månadsvisa faktureringar. Varje faktura har ett unikt fakturanummer som är beständigt vid överföring från försystem till centralt ekonomisystem

och som ökar fakturans spårbarhet i redovisningen. Det är ansvarig ekonom/handläggare på respektive förvaltning som utför fakturakörning från försystemet och integrerar fakturering i ekonomisystemet.

Kommunen hanterar enligt intervju ett centralt kundregister där kunder och dess huvudsakliga uppgifter registreras. För att en kund ska integreras i kundregistret krävs ett unikt organisations- eller personnummer och det sker en automatisk kontroll mot historiska data i registret för att motverka upplägning av dubletter i detta register.

### **Omsorgsnämnden**

För att säkerställa korrekt redovisning av taxor har omsorgsnämnden en punkt för detta i internkontrollplanen 2020. I planen framgår att risk föreligger för felaktig kontering gällande periodisering, motparter och kontoslag. Av planen framgår vem som är ansvarig och att uppföljning månatligen ska ske med ekonomi- och lönecenter. Detta bekräftas även vid intervju med representanter från omsorgsnämnden.

I vår stickprovskontroll granskade vi även konteringen och samtliga 15 fakturor var korrekt redovisade.

### **Kultur- och fritidsnämnden**

För att säkerställa korrekt redovisning av taxor och hyror har kultur-och fritidsnämnden en punkt för detta internkontrollplanen 2020. I planen framgår att kontrollera att rätt konto används enligt Kommunbas-20 eftersom det finns risker för fel kontering. Av internkontrollplanen framgår vem som är ansvarig för kontrollmomentet men inte hur uppföljning av risken ska ske, hur ofta eller när den ska följas upp.

I vår stickprovskontroll granskade vi även konteringen och samtliga 10 fakturor var korrekt redovisade.

### **Samhällsbyggnadsnämnden**

#### *Avgifter för miljötillsyn*

Vid intervjuer framkommer att innan årlig fakturering genomförs gör ansvariga handläggare en uppdaterad kontroll av de fasta tillsynsobjekt Samhällsbyggnadsnämnden hanterar. Kontroll genomförs bland annat avseende att uppdatering har skett av verksamhet som kan föranleda till förändrad tillsynsavgift. Försystemet genomför i nuläget ingen automatisk uppdatering av grundläggande fakturainformation om tillsynsobjekt som exempelvis fakturaadress osv. Det är något som behöver uppdateras manuellt av varje handläggare. I nuläget har 14 handläggare åtkomst till försystemet och 13 av dessa arbetar med fasta tillsynsobjekt. När genomgång av fasta tillsynsobjekt är färdig skickas slutlig debiteringsfil iväg till economicenter av ansvarig handläggare. Enligt intervjuer har Samhällsbyggnadsnämnden i regel minst ett besök per år hos verksamheter som åläggs årlig fast avgift. Större verksamheter får vanligtvis flera besök.

För övriga ärenden som Samhällsbyggnadsnämnden utför sker inom miljötillsyn sker handläggning och debitering löpande då tillsynsärendet uppkommer.

Redovisningsmässigt är inlagd taxa kopplad till en konteringssträng som automatiskt överförs till kommunens centrala ekonomisystem. I vår stickprovskontroll granskade vi även konteringen och samtliga 10 fakturor var korrekt redovisade.

Samhällsbyggnadsnämnden har inte angett några kontrollmoment i aktuell internkontrollplan med syfte att säkerställa korrekt redovisning av avgifter för miljötillsyn.

### Avgifter för bygglov

Handläggningsbeslut tas enligt intervju i huvudsak genom verkställighet hos respektive handläggare hos förvaltningen. Endast ett fåtal handläggningar beslutas av Samhällsbyggnadsnämnden. Beslut om handläggning (Underlag för debiterad bygglovsavgift) dokumenteras i nämndens försystem (EDP-vision) i form av dokumentation av handläggning inklusive de faktorer som ligger till grund för beräknad avgift. Beräkning av slutlig avgift sker automatiskt utifrån inlagd taxa.

Enligt intervju genomförs det inga kontroller av att taxans konstruktion är korrekt genom till exempel regelbundna tester av beräkning eller liknande. Det är ålagt respektive handläggare att genomföra beräkning av den avgift som ska debiteras för ett enskilt ärende. Debiteringsunderlaget kontrolleras inte av någon oberoende part. Det sker dock en kontinuerlig dialog mellan chef och kollegor om osäkerhet uppstår vid fastställande av avgift. Det sker ingen tidsredovisning som ligger till grund för faktureringen av utförda ärenden.

Redovisningsmässigt är inlagd taxa kopplad till en konteringssträng som automatiskt överförs till kommunens centrala ekonomisystem. I vår stickprovskontroll granskade vi även konteringen och samtliga 10 fakturor var korrekt redovisade.

Samhällsbyggnadsnämnden har inte angett några kontrollmoment i 2020 års internkontrollplan för att säkerställa korrekt redovisning av avgifter för bygglov.

### Utbildningsnämnden

Enligt beslutad riskanalys och internkontrollplan för utbildningsnämnden för 2020 ska nämnden utföra förutbestämda kontrollmoment för att säkerställa korrekt redovisning av barnomsorgsavgifter i nämnden:

- *Kontroll av beslutsunderlag till familjer med helt nedsatt barnomsorgsavgift, s.k. "nollfakturer (en gång per år):*

Kontrollen görs genom att systemförvaltare på förvaltningskontoret tar fram underlag för familjer som mottagit "nollfakturer". Stickprov på uttag från april och september genomförs till en omfattning av 10 % av berört urval. Kontroll sker mot verkställda beslut ute på respektive enhet och dokumenteras enligt kommunens arkivplan.

- *Kontroll av förändrad familjesammansättning (två gånger per år):*

Skolsekreterare i nämndens enheter genomför kontrollen två gånger per år (per den 31/5 och 31/10). Kontroll sker mellan registrerad familjesammansättning i Procapita och aktuell familjesammansättning hos Skatteverket. Matchning sker mellan utskrivna ensamhushåll i Procapita och vad som finns registrerat hos Skatteverket.

- *Kontroll av familjens uppgivna inkomst i förvaltningens försystem mot taxerad förvärvsinkomst*

En gång per år genomförs en inkomstjämförelse mellan familjens uppgivna inkomst i förvaltningens försystem mot den taxerade förvärvsinkomsten.

Utfall av genomförda kontroller enligt ovan följs upp av utbildningsnämnden.

Redovisningsmässigt är inlagd taxa kopplad till en konteringssträng som automatiskt överförs till kommunens centrala ekonomisystem. I vår stickprovskontroll granskade vi även konteringen och samtliga 10 fakturor var korrekt redovisade.



### 3.5.2. Bedömning per nämnd

#### Omsorgsnämnden

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**.

Bedömningen baseras på att verksamheten har identifierat kontroller för att säkerställa korrekt redovisning och att uppföljning av kontrollerna sker.

#### Kultur- och fritidsnämnden

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfylld**.

Bedömningen baseras på att verksamheten har identifierat kontroller för att säkerställa korrekt redovisning, men vi har inte kunnat verifiera att uppföljning av kontrollerna sker.

#### Samhällsbyggnadsnämnden

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfylld**.

Bedömningen baseras på att verksamheten för miljötillsyn årligen genomför uppföljning och kontroll av tillsynsärenden som ett kontrollmoment för att säkerställa korrekt redovisning. Bygglovsverksamheten genomför dock inga rutinmässiga kontroller av beräknade bygglovsavgifter. Vi noterar att ingen av verksamheterna genomför kontrollmoment i enlighet med 2020 års internkontrollplan för att säkerställa korrekt redovisning av berörda avgifter.

Vi konstaterar att inlagd taxa är kopplad till en konteringssträng som automatiskt överförs till kommunens centrala ekonomisystem och vid avstämning av kontering vid genomförd stickprovsgranskning bedöms samtliga stickprov vara konterade på relevant konto hänförligt till avgiftens art.

#### Utbildningsnämnden

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**.

Bedömningen baseras på att utbildningsnämnden genomför ett antal kontroller avseende korrekt redovisning i form av årlig efterkontroll av avgiftsgrundade inkomster samt kontroller enligt beslutad interkontrollplan i form stickprovsmässig kontroll av fakturor med helt nedsatt barnomsorgsavgift (nollfakturor), kontroll av förändrad familjesammansättning samt en årlig inkomstjämförelse.

Vi konstaterar att inlagd taxa är kopplad till en konteringssträng som automatiskt överförs till kommunens centrala ekonomisystem och vid avstämning kontering vid genomförd stickprovsgranskning bedöms samtliga stickprov vara konterade på relevant konto hänförligt till avgiftens art.

## 3.6. Betalningsbevakning av kundfakturor och åtgärder vid utebliven betalning

### 3.6.1. Iakttagelser

I av KS fastställda rutindokument för regler vid debitering, krav och värdering av kundfordringar (*Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar*) anges rutiner för betalningsbevakning av kundfakturor och åtgärder vid utebliven betalning. Kultur- och fritidsnämnden har valt att konkretisera dessa regler i en egen verksamhetshandbok.

### Åtgärder vid utebliven betalning

Förfalldatum för faktura enligt *Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar* ska vara 30 dagar från fastställt fakturadatum om inte annat har överenskommits. Vid förfallen faktura anges dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) och påminnelseavgift enligt förordningen om ersättning för inkassokostnader m.m. (1981:1057). Dröjsmålsränta löper från förfalldatum till slutlig betalning och beräknas efter Riksbankens referensränta.

Vid genomförd intervju framkommer att det är ekonomi och lönecenter som har det övergripande ansvaret för betalningsuppföljning av kundfakturor. Detta genom att förfallna fakturor läggs in på i en så kallad bevakningslista i ekonomisystemet.

Enligt *Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar* skickas betalningspåminnelse ut med uppgift om påminnelseavgift och dröjsmålsränta senast sju till tio dagar efter förfalldatum. Kunden informeras i detta utskick om att ersättning för inkassokrav samt dröjsmålsränta kommer att tas ut om skulden inte regleras. Om påminnelseavgiften och dröjsmålsräntan inte betalas förs dessa på nästa faktura eller debiteras separat inom sju dagar (*Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar*).

Inkassokrav skickas till kunden omkring 14 dagar efter utskickad betalningspåminnelse. Kunden blir i detta utskick informerad om att kommunens åtgärder för betalningsföreläggande osv. kommer att debiteras kunden. Omkostnader förs på nästkommande faktura om inte betalning inkommer inom sju dagar (*Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar*).

Vid intervju framkommer att hantering av inkassoärende åläggs extern part i form av inkassoföretag som har aktuellt avtal för inkassohantering hos kommunen. De inbetalningar som inkommer till kommunen via inkasso sker via en automatisk betalfil till ekonomisystemet där berörd fordran redovisningsmässigt konteras bort med stöd av denna överföring (*Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar*).

Ansökan om betalningsföreläggande (verkställighet) skickas av ekonomi och lönecenter senast två veckor efter att inkassokrav gått ut till kronofogdemyndigheten och det är ekonomi och lönecenters ansvar att genomföra denna ansökan. Ekonomi och lönecenter ansvarar även för verkställighet kronofogdemyndighetens utslag i de fall utmätning kan genomföras av aktuell gäldenär.

Den debiterade förvaltningen ska enligt *Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar* månadsvis upprätta en kravstatusförteckning och med stöd av denna vidta föreskrivna åtgärder. Den debiterade förvaltningen ska även inom en vecka meddela ekonomi och lönecenter om särskilda skäl föreligger för att inte överlämna ärendet till kronofogdemyndigheten (*Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar*).

Fullständig avskrivning av kundfordring av ekonomi och löneservice sker endast vid konstaterade konkurser eller dödsbon då betalningsförmåga helt kan uteslutas (*Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar*).

Samtliga granskade nämnder upplever en viss osäkerhet kring de uppgifter de ska utföra kopplat till betalningsuppföljning samt att en ökad tydlighet vore önskvärt kring ansvarsfördelning vid kravrutiner enligt direktiv från aktuellt rutindokument (läs *Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar*).

Inom kultur- och fritidsnämnden finns föreningar som har skulder för obetalda hyror. För några år sedan upprättades avbetalningsplaner för de föreningar som hade de största skulderna. Gransk-

ningen visar att upprättade avbetalningsplaner följs och att inga nya skulder har tillkommit för dessa föreningar. En av föreningarna har återbetalat skulden i sin helhet.

### *3.6.2. Bedömning*

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns ett fastställt kommuncentralt rutindokument för regler för betalningsuppföljning (påminnelse och inkassohantering osv) och att betalningsuppföljning hanteras av ekonomi-och lönecenter (ELC). Granskning visar att riktlinjerna följs, men att ansvarsfördelningen mellan nämnd och kommunstyrelsen för hantering behöver tydliggöras i form av en mer utförlig roll och uppgiftsbeskrivning i berört rutindokument.

# 4. Revisionell bedömning och rekommendationer

## 4.1. Revisionell bedömning

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens revisionsfråga och resultat är att kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, kultur- och fritidsnämnden samt omsorgsnämnden i allt väsentligt säkerställer att den interna kontrollen avseende debitering av avgifter är tillräcklig.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens revisionsfråga och resultat är att samhällsbyggnadsnämnden inte helt säkerställer att den interna kontrollen avseende debitering av avgifter är tillräcklig.

## 4.2. Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

För kommunstyrelsen rekommenderar vi att:

- Se över möjligheten att ytterligare tydliggöra varje nämnds roll, uppgift och ansvar kopplat till processen för betalningsuppföljning i aktuellt rutindokument för debitering, krav och värdering av kundfordringar.

För samhällsbyggnadsnämnden rekommenderar vi att:

- Vid uppdatering av taxan i försystemet genomför nämnden ingen på förhand definierad kontroll att rätt taxa registrerats. Nämnden bör därför införa kontroll/attest då inlagda taxor uppdateras i systemet.
- Överväg införandet av stickprovskontroll i debiteringsprocessen för att stärka den interna kontrollen och säkerställa att korrekt redovisning sker av avgifter.
- Se över möjligheten att ta fram en gemensam rutin för körning eller kontroll av fakturafil för att säkerställa att fullständig fakturering sker.
- Se över möjligheten att attest sker av den fakturafil som skickas mellan nämndens försystem och kommunens centrala ekonomisystem.

För kultur- och fritidsnämnden rekommenderar vi att:

- Se över möjligheten att attest sker av den fakturafil som skickas mellan nämndens försystem och kommunens centrala ekonomisystem.
- Säkerställ att internkontrollplanen är fullständig, dvs. att beskrivning av hur uppföljning ska ske av riskområden framgår.

# 5. Bilagor

## 5.1. Bilaga 1: Granskad dokumentation

- Avtalsrutin för kultur- och fritidsförvaltningen (2020-06-29)
- Fördelningsprinciper av tider/uthyrningsprinciper för idrottsanläggningar i Kalmar kommun (2016-04-21)
- Kravrutin för kultur- och fritidsförvaltningen (2020-10-15)
- Kultur- och fritidsnämndens taxor och avgifter (2020-05-25)
- Omsorgsavgifter 2020
- Protokollsutdrag §92 Omsorgsavgifter och minimibelopp 2020 (2019-12-19)
- Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar (2020-04-07)
- Tillämpningsanvisningar till omsorgstaxan (2015-06-04)
- Taxa för prövning och tillsyn inom miljöbalkens område (2017-12-18)
- Rutin Vision Massdebitering Miljö (inget datum angivet)
- Plan- och bygglovstaxa med mät- och karttaxa (2011-03-28, rev. 2015-11-30)
- Rutin för EDP Vision Massdebitering (inget datum angivet)
- Maxtaxa För förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg (2020)
- Riskanalys och intern kontrollplan, utbildningsnämnden (2020)
- Processbeskrivning barnomsorgsavgifter (2020-12-04).

## 5.2. Bilaga 2: Stickprov

### Samhällsbyggnadsnämnden

Tabell 1: Stickprovsgranskning - avgifter för miljötillsyn

Fakturanummer	Korrekt debitering	Korrekt kontering	Genomförd inbetalning
1274527	Ja	Ja	Ja
1275810	Ja	Ja	Ja (försenad)
1275673	Ja	Ja	Ja
1275345	Ja	Ja	Ja (försenad)
1274764	Nej	Ja	Ja (försenad)
1276731	Ja	Ja	Ja
1276659	Ja	Ja	Ja (inkasso)
1276758	Ja	Ja	Ja
1276802	Ja	Ja	Ja
1276148	Ja	Ja	Ja
<b>Totalt</b>	<b>9/10</b>	<b>10/10</b>	<b>10/10</b>

Tabell 2: Stickprovsgranskning - avgifter för bygglov

Fakturanummer	Korrekt debitering	Korrekt kontering	Genomförd inbetalning
1274451	Ja	Ja	Ja
1274560	Ja	Ja	Ja (försenad)
1274578	Ja	Ja	Ja
1274607	Ja	Ja	Ja
1275863	Ja	Ja	Ja
1275976	Ja	Ja	Ja
1276009	Ja	Ja	Ja
1276802	Ja	Ja	Ja
1276148	Ja	Ja	Ja
1277313	Ja	Ja	Ja
<b>Totalt</b>	<b>10/10</b>	<b>10/10</b>	<b>10/10</b>

## Omsorgsnämnden

Tabell 3: Stickprovsgranskning - avgifter för omsorg

Fakturanummer	Korrekt debitering	Korrekt kontering	Genomförd inbetalning
77613732	Ja	Ja	Ja
77609210	Ja	Ja	Ja
77614195	Ja	Ja	Ja (försenad)
77603562	Ja	Ja	Ja
77612422	Ja	Ja	Ja
77610012	Ja	Ja	Ja
77609965	Ja	Ja	Ja
77611312	Ja	Ja	Ja
77610425	Ja	Ja	Ja (försenad)
77611396	Ja	Ja	Ja
77604462	Ja	Ja	Ja
77605705	Ja	Ja	Ja
77621828	Ja	Ja	Ja
77613600	Ja	Ja	Nej
77625298	Ja	Ja	Ja
<b>Totalt</b>	<b>15/15</b>	<b>15/15</b>	<b>14/15</b>

## Kultur- och fritidsnämnden

Tabell 4: Stickprovsgranskning - avgifter för hyror

Fakturanummer	Korrekt debitering	Korrekt kontering	Genomförd inbetalning
1527139	Ja	Ja	Ja
1527937	Ja	Ja	Ja
1530019	Ja	Ja	Ja
1529021	Ja	Ja	Ja
1529685	Ja	Ja	Ja
4429698	Ja	Ja	Ja

4429951	Ja	Ja	Ja
4428982	Ja	Ja	Nej (har krediterats mot kreditfaktura)
4428993	Ja	Ja	Ja
1610533	Ja	Ja	Ja
<b>Totalt</b>	<b>10/10</b>	<b>10/10</b>	<b>10/10</b>

### Utbildningsnämnden

Tabell 5: Stickprovsgranskning - avgifter för barnomsorg

Fakturanummer	Korrekt debitering	Korrekt kontering	Genomförd inbetalning
00904851	Ja	Ja	Ja
00903739	Ja	Ja	Ja
00907943	Ja	Ja	Ja
00913301	Ja	Ja	Ja
00923739	Ja	Ja	Ja
00927918	Ja	Ja	Ja
00927810	Ja	Ja	Ja
00930760	Ja	Ja	Ja
00930388	Ja	Ja	Ja
00931677	Ja	Ja	Ja
00934269	Ja	Ja	Ja (försenad)
00935824	Ja	Ja	Ja (försenad)
00936506	Ja	Ja	Ja
00937527	Ja	Ja	Ja
00938936	Ja	Ja	Ja
<b>Totalt</b>	<b>15/15</b>	<b>15/15</b>	<b>15/15</b>



2020-12-17

Jörn Wahlroth

---

*Uppdragsledare*

Caroline Liljebjörn

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Kalmar kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2020-04-28. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.