

Handläggare  
Kommunens revisorer

Datum  
2017-02-16

Till  
Kommunstyrelsen  
Omsorgsnämnden  
Barn- och ungdomsnämnden  
Servicenämnden

## Granskning av Intäktsredovisning

Ernst & Young (EY) har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna granskat redovisning av intäkter, dess fullständighet och därtill hörande kontroller och uppföljning. Syftet har varit att granska att grundläggande kontrollfunktioner inom området är effektiva och fungerar i enlighet med kommunstyrelsens intentioner.


Den övergripande bedömningen enligt rapporten är att kommunen har en organisation som bedöms vara ändamålsenlig och ger förutsättningar för en god intern kontroll. Granskningen har identifierat några områden där förbättringsmöjligheter föreligger. Vi ställer oss bakom granskningens slutsatser och rekommendationer.


Följande förslag till fortsatt förbättringsarbete ges:

- I de fall rutinbeskrivningar saknas bör respektive nämnd tillse att dessa dokumenteras och finns att tillgå i verksamhetshandboken.
- Kommunstyrelsen bör
  - säkerställa att de kontroller som görs hos förvaltningar dokumenteras i tillräcklig utsträckning för att möjliggöra en uppföljning i efterhand.
  - på ett tydligt sätt bedöma och dokumentera risken för att intäkter inte redovisas i den omfattning som de borde och därefter hantera risken i enlighet med gällande reglemente för intern kontroll.
- Omsorgsnämnden bör
  - tillse att tillräckliga kontroller införs för att kompensera det faktum att samma person som hanterar debiteringen också kontrollerar fakturorna.
  - Intensifiera arbetet med att få samtliga insatser som ska debiteras i samma system och att informationen kommer avgiftshandläggarna tillhanda på samma sätt.

- säkerställa att samtliga kontroller dokumenteras i tillräcklig omfattning.
- Barn- och ungdomsnämnden bör:
  - säkerställa att samtliga kontroller dokumenteras i tillräcklig omfattning.
  - förstärka kontroller av reducerade omsorgsavgifter.
- Servicenämnden bör
  - för de processer och rutiner som inte finns nedtecknade tillse att detta arbete genomförs och slutförs i det snaraste.

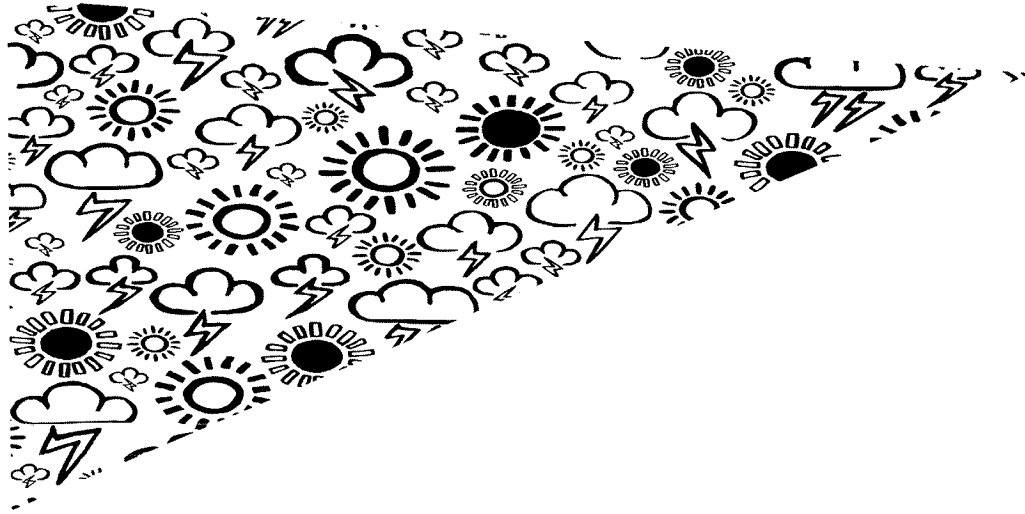
Kommunens revisorer överlämnar härmed granskningsrapporten till kommunstyrelsen och berörda nämnder och önskar svar på rapportens rekommendationer samt vilka åtgärder som man planerar att vidta. Svar önskas senast 2017-04-01.

  
Eva Örtengren Björk  
Ordförande

  
Jan Bengtsson  
Vice ordförande

# Kalmar kommun

## Granskning av intäktsredovisning



## Innehåll

<b>1. Sammanfattning .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Inledning .....</b>	<b>4</b>
2.1. Bakgrund och syfte.....	4
2.2. Revisionskriterier.....	4
2.3. Granskningens avgränsning och genomförande .....	4
<b>3. Kommunens intäktsflöden – en kort orientering .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Övergripande organisation, ansvarsfördelning och riktlinjer .....</b>	<b>6</b>
4.1. Riktlinjer för redovisning av intäkter.....	6
4.2. Förvaltningsspecifika riktlinjer.....	7
<b>5. Redovisning och kontroller .....</b>	<b>7</b>
5.1. Omsorgsavgifter - Omsorgsnämnden.....	7
5.2. Omsorgsavgifter - Barn- och utbildningsnämnden .....	10
5.3. Övriga intäkter .....	11
5.4. Filöverföringar .....	13
<b>6. Kravrutiner.....</b>	<b>14</b>
6.1. Bedömning.....	14
<b>7. Svar på revisionsfrågor .....</b>	<b>15</b>

## 1. Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna Kalmar kommun har EY granskat redovisning av intäkter, dess fullständighet och därtill hörande kontroller och uppföljning. Syftet har varit att granska att grundläggande kontrollfunktioner inom området är effektiva och fungerar i enlighet med kommunstyrelsens intentioner.

Nedan framgår våra bedömningar och vad som ligger till grund för dessa. Där vi funnit anledning att lämna förslag till förbättringsåtgärder framgår dessa efter respektive bedömning.

Den övergripande bedömningen är att kommunen har en organisation som bedöms vara ändamålsenlig och ger förutsättningar för en god intern kontroll. Det övergripande ansvaret för att upprätta och uppdatera rutiner och riktlinjer åvilar kommunens redovisningschef. I kommunens verksamhetshandbok finns beskrivningar för processer och därtill detaljerade anvisningar för hur arbetet ska utföras. Ansvaret för att redovisa intäkter i enlighet med gällande riktlinjer åvilar respektive förvaltning. För ett fåtal av intäktsprocesserna saknas rutinbeskrivningar. Ansvar för kontroller i samband med intäktsredovisningen åvilar förvaltningarna. Däremot ansvarar kommunledningskontoret för avstämning av centrala huvudbokskon-ton såsom kundfordringar och bank.

- *I de fall rutinbeskrivningar saknas bör respektive nämnd tillse att dessa dokumenteras och finns att tillgå i verksamhetshandboken.*

Det finns systemstöd för i princip samtliga intäktsslag. Kalmar kommun har endast åtta försäljningsställen som hanteras manuellt.

I granskningen har vi noterat att ett flertal olika kontroller görs men att inte alla kontroller dokumenteras. Därmed försvåras en uppföljning i efterhand vilket leder till en sämre intern kontroll.

- *Kommunstyrelsen och kommunledningskontoret bör säkerställa att de kontroller som görs hos förvaltningar dokumenteras i tillräcklig utsträckning för att möjliggöra en uppföljning i efterhand.*

Omsorgsnämnden har en omfattande debiteringsrutin för omsorgsavgifter. Nämnden har tillsett att rutiner och riktlinjer finns fastställda och att dessa efterlevs på ett tillfredsställande sätt. Vi har noterat några förbättringsområden. En sen verkställighet i systemen skapar förse-ning i, och ibland utebliven, debitering och det finns flera olika former och informationskällor som underlag till fakturering. Vi har även noterat att vissa kontroller som genomförs inte dokumenteras.

- *Omsorgsnämnden bör tillse att tillräckliga kontroller införs för att kompensera det fak-tum att samma person som hanterar debiteringen också kontrollerar fakturorna. Därtill rekommenderar vi att nämnden intensifierar arbetet med att få samtliga insatser som ska debiteras i samma system och att informationen kommer avgiftshandläggarna till-handa på samma sätt.*
- *Säkerställa att samtliga kontroller dokumenteras i tillräcklig omfattning.*

Även barn- och ungdomsnämnden har enligt vår bedömning en ändamålsenlig intäktsredo-visning. De förbättringsområden som noterats är dokumentation av de kontroller som görs samt att förstärka kontroller av reducerade omsorgsavgifter.

- *Barn- och ungdomsnämnden bör:*
  - *Säkerställa att samtliga kontroller dokumenteras i tillräcklig omfattning.*

- *Förstärka kontroller av reducerade omsorgsavgifter.*

Serviceförvaltningen har ett flertal olika intäktsflöden och system för dess hantering. Rutinbeskrivningar finns för vissa av processerna. För de rutiner som inte finns nedtecknade ska dessa enligt uppgift dokumenteras.

- *För de processer och rutiner som inte finns nedtecknade rekommenderar vi servicenämnden att detta arbete genomförs och slutförs i det snaraste.*

De flesta av kommunens nämnder har gjort en bedömning av risker för fel i intäktsredovisningen och därtill kopplat kontrollmoment. Detta ser vi som positivt. Vi noterar att dessa kontrollmoment i flera fall utgår ifrån vad som faktiskt är fakturerat, vilket då inte fångar risken för att intäkter inte redovisas i den omfattning som de borde. Vidare noterar vi att kultur- och fritidsnämnden inte liksom övriga nämnder har hanterat risken för brister i faktureringen i sin interna kontrollplan.

- *Kommunstyrelsen bör på ett tydligt sätt bedöma och dokumentera risken för att intäkter inte redovisas i den omfattning som de borde och därefter hantera risken i enlighet med gällande reglemente för intern kontroll.*

Vi bedömer att kravrutinerna i Kalmar kommun är upplagda på ett ändamålsenligt sätt som ger nämnder och styrelse förutsättningar för en god intern kontroll.

## 2. Inledning

### 2.1. Bakgrund och syfte

Enligt kommunallagen skall kommunstyrelsen tillse att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktig har bestämt, att verksamheten bedrivs på ett tillfredsställande sätt. De skall också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att medel förvaltas på ett betryggande sätt. Revisionen har som mål att verka för korrekt redovisning, god ordning, tillfredsställande säkerhet och hög effektivitet i kommunens verksamhet.

Kalmar kommun har en omfattande verksamhet som huvudsakligen finansieras genom skatteintäkter och statsbidrag. Därtill kommer ytterligare intäkter i form av exempelvis avgifter för äldre- och barnomsorg, hyror och arrenden och försäljning av viss verksamhet. I årets granskning av den interna kontrollen har revisorerna beslutat att lägga fokus på redovisning av dessa intäkter, dess fullständighet och därtill hörande kontroller och uppföljning.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Har kommunen en ändamålsenlig organisation, styrning och ansvarsfördelning på området?
- ▶ Vilka styrande dokument finns, såväl övergripande som detaljerade dokument som utgör ett stöd i det vardagliga arbetet?
- ▶ Har styrelse och nämnder ett tillräckligt ändamålsenligt uppföljningssystem för berörda kontroller?
- ▶ Är rutiner och kontroller för intäcksredovisning upplagda så att de säkerställer en korrekt och fullständig redovisning?
- ▶ Är rutiner för filöverföring från försystem till affärsredovisningssystem tydliga så att de säkerställer fullständighet? Efterlevs rutinerna?
- ▶ Finns tydliga rutiner för avstämningsarbete och rutiner vid eventuellt identifierad avvikelser? Efterlevs dessa och leder de till att avvikelser utreds och åtgärdas?
- ▶ Finns ändamålsenliga kravrutiner?

### 2.2. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna kan hämtas från lagar och förarbeten eller interna regelverk, policyer och fullmäktigebeslut. Kriterier kan också ha sin grund i jämförbar praxis eller erkänd teoribildning. I denna granskning utgörs de huvudsakliga revisionskriterierna av:

- ▶ Kommunallagen
- ▶ Lagen om kommunal redovisning
- ▶ Kommunfullmäktiges beslutade policyer och riktlinjer
- ▶ Kommunstyrelsens beslutade policyer och riktlinjer

### 2.3. Granskningens avgränsning och genomförande

Granskningen har skett genom dokumentstudier och intervjuer. Dokumentstudierna inbegriper övergripande policydokument och av fullmäktige och styrelsen beslutade rutiner och riktlinjer. Intervjuer har genomförts med redovisningschef samt ekonomer och systemansvariga vid kommunledningskontoret. Därutöver har intervjuer genomförts med ekonomer på omsorgsförvaltningen och barn- och ungdomsförvaltningen.

Granskningen omfattar inte skatteintäkter och generella statsbidrag då dessa i sin helhet hanteras från centrala ekonomienheten och redovisas utifrån givna faktorer såsom befolkning och besked från Skatteverket och från Sveriges kommuner och landsting (SKL). Granskningen omfattar inte heller riktade statsbidrag då dessa inte ingår i en ordinarie intäktsrutin utan hanteras i en andra processer såsom återsökning av medel från Migrationsverket och ersättningar från Skolverket, Försäkringskassan och Trafikverket.

### 3. Kommunens intäktsflöden – en kort orientering

I följande avsnitt ger vi en kort orientering kring vilka intäkter som Kalmar kommun redovisar samt dess redovisade belopp i bokslutet 2015-12-31. För att få en uppfattning om intäkternas relativa storlek redovisas även de intäkter som inte ingår i granskningen.

Försäljningsintäkter	88,3	74,1
Taxor och avgifter	105,9	118,5
Hyror och arrenden	169,1	176,6
Riktade statsbidrag, Migrationsverket, Försäkringskassan mfl	345,0	496,9
Försäljning av verksamheter och konsulttjänster	138,4	140,5
Exploateringsintäkter	47,1	117,9
Övriga intäkter	38,6	4,4
<b>Summa verksamhetens intäkter</b>	<b>932,4</b>	<b>1 128,9</b>
<b>Generella statsbidrag och utjämning</b>	<b>597,3</b>	<b>669,9</b>
<b>Skatteintäkter</b>	<b>2 740,0</b>	<b>2 878,8</b>
<b>SUMMA INTÄKTER KALMAR KOMMUN</b>	<b>4 269,7</b>	<b>4 677,6</b>

**Försäljningsintäkter** inkluderar intäkter från teatern, bibliotek, försäljning av hjälpmedel, omsorgsboendens kök, fritidsgårdar, träffpunkter, växthus, kommunens förråd, och kontaktcenter. Därutöver redovisas även vidarefakturerings till andra kommuner som en försäljningsintäkt och avser de fall där Kalmar kommun debiterats även för andra deltagare vid exempelvis utbildningar.

**Taxor och avgifter** avser omsorgsavgifter hos omsorgsnämnden och barn- och ungdomsnämnden.

**Hyror och arrenden** inkluderar hyresdebiteringar för kommunala lokaler, exempelvis idrotts-hallar.

**Försäljning av verksamhet och konsulttjänster** omfattar intäkter från stödverksamhet i form av städ och IT- utrustning, främst till kommunala bolagen. Häri redovisas även bygg- och miljöavgifter.



## 4. Övergripande organisation, ansvarsfördelning och riktlinjer

Det övergripande ansvaret för en god intern kontroll åvilar enligt kommunallagen *kommunstyrelsen*. De ska se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att medel förvaltas på ett betryggande sätt. I styrelsens ansvar ingår således inte enbart att utforma organisationen så att den är rationell och effektiv – den ska också vara trygg.

Inom Kalmar kommun har redovisningschefen det övergripande ansvaret för att upprätta och uppdatera rutiner och riktlinjer. Dessa finns i kommunens verksamhetshandbok. Kommunledningskontorets ekonomienhet hanterar vissa delar av kommunens intäktsflöden, andra delar hanteras av de enskilda förvaltningarna. Hur arbetet är fördelat framgår av nedanstående tabell.

FÖRVALTNING	INTÄKTSSLAG	HANDLÄGGARE	ORGANISATORISK PLACERING
Omsorgsförvaltningen	Omsorgsavgifter Intäkter träffpunkter	Avgiftshandläggare Kassaansvarig	Omsorgsförvaltningens centrala ekonomienhet Enhet
Barn- och ungdomsförvaltningen	Omsorgsavgifter Intäkter fritidsgårdar/caféer	Ekonomiassistenter Ekonom Kassaansvarig	Skola Barn- och ungdomsförvaltningens centrala ekonomienhet Skola
Serviceförvaltningen	Hyror, städ Förråd Kök	Ekonom Kassaansvarig	Serviceförvaltningens centrala ekonomienhet Enhet
Samhällsbyggnadskontoret	Bygg- och miljöavgifter	Ekonom	Samhällsbyggnadskontorets centrala ekonomienhet
Kultur- och fritidsförvaltningen	Bibliotek Bokningsavgifter	Kassaansvarig Ekonom	Bibliotek Kultur- och fritidsförvaltningens centrala ekonomienhet
Kommunledningskontoret	Vidarefakturering Kontaktcenter	Ekonom Kassaansvarig	Kommunledningskontorets ekonomienhet Enhet
Hjälpmedelcentralen	Utlåning, rekonditionering och reparation av hjälpmedel	Ekonom	Hjälpmedelcentralen

Ansvaret för att intäkterna redovisas i enlighet med gällande riktlinjer åvilar respektive förvaltning och nämnd. Detsamma gäller även kontroll av att samtliga intäkter redovisas. Vi redovisar de kontroller som genomförs under respektive rubrik nedan.

Bokföring av intäkter sker i de flesta fall automatiskt med hjälp av filöverföringar från sidoordnade system. När det gäller intäkter från försäljningsställen, aningen via kassaregister eller kvittoblock, registreras dessa manuellt i huvudboken. Detta görs av ekonomer och ekonomihandläggare på kommunledningskontoret.

Kommunledningskontorets ekonomienhet svarar för att stämma av kundfordringar och bankkonton. Bankkontot stäms av varje dag, kundfordringar en gång per månad.

### 4.1. Riktlinjer för redovisning av intäkter

I Kalmar kommuns verksamhetshandbok finns beskrivningar för processer inom den dagliga ekonomiadministrationen. Dokumentansvarig för dessa är redovisningschefen och har fastställts av kommundirektören. Till processbeskrivningarna finns detaljerade anvisningar för hur arbetet praktiskt ska skötas.

Följande processer, relevanta för denna granskning, finns beskrivna:

- Redovisa dagskassa
  - Avstämning av dagskassa
  - Insättningar

- Regler för kommunen tillhöriga kassor
- Hantera fakturering till kund
  - Fakturaunderlag
  - Vad ska en faktura innehålla
  - Vad ska en kreditfaktura innehålla
  - Regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar
- Utföra intern kontroll
  - Reglemente för kontroll av verifikationer
  - Intern kontrollplan (exempel)
  - Intern kontrollrapport (exempel)

#### 4.2. Förvaltningsspecifika riktlinjer

Vid intervjuer med ansvariga på ekonomienheten uppges att inga särskilda regler eller riktlinjer har upprättats för förvaltningarna. De följer centrala direktiv, vilket har bekräftats av ekonomer på respektive förvaltning. Vid behov har vissa rutiner förtydligats och anpassats efter den egna organisationen, och i fall där det berör enskilda rutiner har sådana upprättats. Som exempel kan nämnas de särskilda rutiner och system som används vid debitering av omsorgsavgifter. Dessa rutinbeskrivningar finns tillgängliga på respektive förvaltnings intranät.

## 5. Redovisning och kontroller

I detta avsnitt behandlar vi översiktligt rutiner och kontroller för Kalmar kommuns huvudsakliga intäktsslag.

### 5.1. Omsorgsavgifter - Omsorgsnämnden

Förvaltningen hanterar ca 2 500 omsorgstagare varje månad, vilket innebär lika många fakturor varje månad. Dessa hanteras av fyra avgiftshandläggare. Processens huvudsteg beskrivs översiktligt nedan.

#### *Nya omsorgstagare*

1. Beslut fattas av biståndshandläggare och läggs in i systemet Procapita
2. Ett meddelande skickas till avgiftshandläggare i systemet Procapita. I meddelandet framgår beslutet samt vilken nivå på insatser som beviljats.
3. Procapita hämtar uppgifter om omsorgstagarens inkomster från Pensionsmyndigheten och från Försäkringskassan.
4. En blankett där uppgifter om övriga inkomster och bostadskostnader ska uppges sänds till omsorgstagaren.
5. Avgiftshandläggaren hanterar ärendet och registrerar typ av hjälp som omsorgstagaren ska ha, exempelvis trygghetslarm, hemsjukvård, vilka omsorgsavgifter som ska debiteras samt de uppgifter som omsorgstagaren har lämnat i blanketten ovan.
6. En preliminär avgiftsberäkning sänds till omsorgstagaren. Om inte alla uppgifter har lämnats in kommer automatiskt maxtaxan att tas ut.
7. Avgiftsbeslut till omsorgstagaren.

#### *Förändringar*

När förändringar i nivåer på eller i insatser för omsorgstagare sker ska ett meddelande skickas till avgiftshandläggaren via Procapita. Avgiftshandläggarna läser av dessa meddelanden varje morgon. För att få en korrekt debitering krävs således att meddelande

skickas. Vid våra intervjuer framkommer att detta inte alltid sker och i flera fall kommer meddelandet senare än verkställigheten.

### *Debitering*

Debitering av omsorgstagare förutsätter att ett meddelande om verkställighet har skett. Det är enhetschefer som ska verkställa besluten i Procapita. Avgiftshandläggaren påbörjar debiteringen från detta datum. Enligt avgiftshandläggare är fördröjning i meddelande om verkställighet ett problem. Förutom att det skapar förseningar hos avgiftshandläggarna har ledningen beslutat att en alldeles för sen registrering av verkställighet inte ska belasta omsorgstagaren och därför inte faktureras.

1. Tidpunkten för så kallat fakturabryt är runt den 8:e varje månad. Avgiftshandläggaren initierar bearbetning i Procapita och erhåller då uppgifter som ska faktureras varje omsorgstagare.
2. Avgiftshandläggaren kontrollerar alla fakturorna med avseende på att registrerade uppgifter och avgifter är korrekta. Det är samma person som registrerar uppgifterna som gör denna kontroll. Avgiftshandläggare menar att en rutin med att de kontrollerar varandras fakturor skulle kräva mycket extra resurser.
3. Debitering körs och en fil skapas i Procapita. Denna läggs på en särskild server som sedan maskinellt hämtas till en integrationsmapp.
4. En rättelselista erhålls från systemet. Felen kan avse felaktiga autogiro, felaktigt eller avsaknad av huvudbokskonto. De felaktiga uppgifterna rättas.
5. Avgiftshandläggaren importerar filen till ekonomisystemet. Vid importen erhålls uppgift om antalet fakturor på autogiro, på e-fakturor samt på manuella fakturor. En översiktlig kontroll görs av avgiftshandläggaren men den dokumenteras inte.
6. Fakturorna skapas i ekonomisystemet. En fil skickas till ett externt företag som skriver ut fakturorna. I samband med detta erhåller avgiftshandläggarna ett bekräftelsemail med antalet fakturor som gått iväg. I en revisionsrapport från 2013 lämnade revisorerna en rekommendation att det externa företag som hanterade utskicket av fakturor borde lämna en skriftlig kvittens på antal fakturor och fakturerat belopp. I dagsläget erhålls en bekräftelse via mail på antal fakturor, men inte på beloppet. Filen går dock inte att justera och därmed kan inte beloppen ändras.

### *Uppgift om insatser*

Omsorgsavgift, hemsjukvård och hembesök registreras i Procapita. Det finns också insatser som avgiftshandläggarna får information på andra sätt. Som exempel kan nämnas trygghetslarm som skickas via handskrivna lappar med internposten. Avvikelsesrapporter från hemtjänstgrupperna faxas varje månad. Matdistributionslistorna från serviceförvaltningen erhålls via mail och daglig verksamhet, kost och omvårdnad, via fax. Informationen registreras manuellt av avgiftshandläggaren där avgift per tjänst är förregistrerat. Denna flora av sätt att få information innebär risk för fördröjning i debitering och även en risk för att vissa tjänster inte debiteras omsorgstagaren. Förvaltningen har börjat undersöka möjligheten att få samtliga insatser registrerade i Procapita.

### *Registrerade uppgifter*

Vid varje årsskifte bistår systemleverantören med att registrera fasta uppgifter såsom maxtaxa, måltider, larm och andra avgifter i systemet. Underlaget för registreringen är nämndens beslut av avgiftsnivåer och avgiftshandläggaren kontrollerar att det registreras korrekt.

### *Krediteringar*

Kreditnotor görs manuellt i ekonomisystemet enligt en fastställd rutin. Avgiftshandläggaren initierar krediteringen och meddelar centrala ekonomienheten att så har skett. Centrala ekonomienheten är de enda som kan hantera kreditfakturer i form av kvittning mot annan faktura eller utbetalningar. Skulle avgiftshandläggaren missa att informera om krediteringar kommer ekonomienheten att höra av sig då dessa annars blir liggande kvar i systemet.

Rättelser kan också göras i Procapita direkt och reducera kommande avgifter. Detta görs av avgiftshandläggare och görs då det är mindre belopp som ska justeras.

### **Identifierade kontroller**

Vi har identifierat följande kontrollmoment i processens olika steg.

- Kontroll av att registrerade avgifter överensstämmer med de som nämnden beslutat. Denna kontroll dokumenteras inte varför vi inte kan verifiera att så skett. Inte heller nämnden kan därmed vara säker på att rätt avgifter är registrerade och följaktligen inte att kommunen redovisar rätt intäkter.
- Vid den månadsvisa debiteringen kontrollerar avgiftshandläggaren alla fakturorna med avseende på att registrerade uppgifter och avgifter är korrekta. Det är samma person som registrerar uppgifterna som gör denna kontroll. Avgiftshandläggare menar att en rutin med att de kontrollerar varandras fakturer skulle kräva mycket extra resurser.
- Avgiftshandläggaren importerar debiteringsfilen till ekonomisystemet. Vid importen erhålls uppgift om antalet fakturer på autogiro, på e-fakturer samt på manuella fakturer. En översiktlig kontroll görs av avgiftshandläggaren men den dokumenteras inte.
- Fakturorna skapas i ekonomisystemet. En fil skickas till ett externt företag som skriver ut fakturorna. I samband med detta erhåller avgiftshandläggarna ett bekräftelsemail med antalet fakturer som gått iväg
- Avstämning av bankkonto och kundreskontra mot huvudboken görs månadsvis av kommunledningskontorets ekonomienhet.

Utöver dessa kontroller som har identifierats i själva processen tillkommer övergripande kontroller och uppföljning av intäkter i samband med upprättande av delårs- och helårsbokslut. Intäcksredovisningen skall även bedömas ur ett riskperspektiv i arbetet med den interna kontrollplanen. För 2017 har omsorgsnämnden bedömt risken för brister i hantering av uppgifter i Procapita som hög och har därmed kopplat ett kontrollmoment till denna process.

#### **5.1.1. Bedömning**

Omsorgsnämnden har tillsatt att rutiner och riktlinjer är fastställda och finns tillgängliga på kommunens intranät. Efter vår granskning gör vi bedömningen att dessa efterlevs på ett tillfredsställande sätt men att det finns vissa brister som nämnden bör åtgärda. Dessa har redogjorts för i tidigare avsnitt och sammanfattas här.

För att få en korrekt debitering krävs att meddelande skickas i Procapita till avgiftshandläggarna. Vid våra intervjuer framkommer att detta inte alltid sker och i flera fall kommer meddelandet senare än verkställigheten. Enligt avgiftshandläggare är fördröjning i meddelande om verkställighet ett problem. Förutom att det skapar förseningar hos avgiftshandläggarna har ledningen beslutat att en alldeles för sen registrering av verkställighet inte ska belasta omsorgstagaren och därför inte faktureras. Detta innebär förlorade intäkter för kommunen. Vi har noterat att nämnden också har noterat en hög risk i denna process och därmed har kopplat ett kontrollmoment därtill.

Enligt debiteringsrutinen kontrollerar den avgiftshandläggare de fakturor som hen har skapat. Detta är i grunden ingen bra intern kontroll. Vi har respekt för att en kontroll av ytterligare en person skulle kräva mycket extra resurser. Mot bakgrund av detta samt att vi inte bedömer risken för väsentliga förluster som stor accepterar vi förfarandet, under förutsättning att nämnden tillser att kompensering kontrolleras. Dessa kan vara övergripande och av stickprovskaraktär och ske av förvaltningens övriga ekonomer.

En omsorgstagare har i de flesta fall ett flertal olika insatser. Uppgifter om dessa insatser, och som sedermera ska debiteras omsorgstagaren, erhåller avgiftshandläggarna på olika sätt, allt från handskrivna lappar och fax till registrerade uppgifter i Procapita. Denna flora av sätt att få information på innebär risk för fördröjning i debitering och även en risk för att vissa tjänster inte debiteras omsorgstagaren. Förvaltningen håller enligt uppgift från att undersöka möjligheten att få samtliga insatser registrerade i Procapita. Vår uppfattning är att detta arbete bör intensifieras.

Det finns kontroller som inte dokumenteras. Nämnden bör tillse att detta sker. Kontrollerna avser registrerade avgiftsnivåer och antal fakturor som importerats till ekonomisystemet. Det är av största vikt att samtliga kontroller dokumenteras för att nämnden ska kunna säkerställa att rutiner efterlevs och att det föreligger en god intern kontroll.

## **5.2. Omsorgsavgifter - Barn- och utbildningsnämnden**

Inom barn- och ungdomsförvaltningen initieras debiteringen av att skolsekreterare som finns på varje skola registrerar uppgifter om inskrivna barn i systemet Procapita. Uppgifter som registreras är familjens sammansättning, taxerad inkomst, antal barn och schema. Förvaltningen har börjat införa ett system där skolpersonal har möjlighet att direkt notera vistelsetiden som sedan förs över med automatik till Procapita.

### *Fasta uppgifter och förändringar*

Fasta uppgifter såsom avgiftsnivåer och maxtaxa registreras i Procapita av en extern systemleverantör utifrån ett mail som skickas från förvaltningens ekonom. Systemförvaltare inom barn- och ungdomsförvaltningen har inte behörighet att ändra i dessa uppgifter. När uppgifterna har registrerats meddelas förvaltningens ekonom som kontrollerar att uppgifterna är korrekta. Denna kontroll dokumenteras inte.

Övriga uppgifter, såsom förändrad inkomst eller vistelsetid, registreras av skolsekreterare i Procapita. Vi har noterat att skolsekreterare har möjlighet att lägga så kallade noll-fakturor i systemet. Detta används då Kalmar kommun har en rutin som innebär att en person med ekonomiskt bistånd kan få reducerade omsorgsavgifter. I dagsläget finns ingen kontroll kopplad till användningen av nedsättning av omsorgsavgifter.

### *Fakturering*

All fakturering sker från ekonomienheten på barn- och ungdomsförvaltningen. Fakturering sker för innevarande månad och justeras, i de fall några ändringar har skett, månaden efter. Denna justering sker automatiskt utifrån registrerade uppgifter.

Fakturering sker på samma vis som ovan beskrivits för omsorgsförvaltningen. Vid beställning av fakturor skickas även ett mail till skolsekreterare för kontroll av debiterade avgifter. Denna dokumenteras inte.

### **Identifierade kontroller**

Vi har identifierat följande kontrollmoment i processens olika steg.

- Årligen görs en kontroll av att lämnade inkomstuppgifter är korrekta. Denna kontroll görs mot skatteverkets uppgifter om taxerad inkomst. Denna kontroll resulterar i en efterdebitering eller en återbetalning ifall felaktiga uppgifter är registrerade.
- Stickprovsvisa kontrollera av registrerad familjesammansättning, vilket skulle kunna påverka avgiftens storlek. Denna kontroll dokumenteras inte.

Utöver dessa kontroller som har identifierats i själva processen tillkommer, på samma sätt som hos omsorgsförvaltningen, övergripande kontroller och uppföljning av intäkter i samband med upprättande av delårs- och helårsbokslut. Detsamma gäller för nämndens interna kontrollplan för 2017 som innehåller två kontrollmoment kopplade till intäktsredovisningen.

### **5.2.1. Bedömning**

Barn- och ungdomsnämnden har tillsett att rutiner och riktlinjer är fastställda och finns tillgängliga på kommunens intranät. Efter vår granskning gör vi bedömningen att dessa efterlevs på ett tillfredsställande sätt men att det finns förbättringspotential i dokumentation av de kontroller som görs. Kontrollerna som berörs är kontroll av korrekt registrerade fasta uppgifter, skolsekreterarens kontroll av debiterade uppgifter och den stickprovsvisa kontrollen av familjesammansättning.

Därutöver gör vi bedömningen att nämnden bör förstärka kontrollen av reducerade omsorgsavgifter.

## **5.3. Övriga intäkter**

Kalmar kommun redovisar intäkter från ett flertal olika källor. Dessa intäkter redovisas i försystem som på olika sätt överförs till ekonomisystemet. I princip samtliga intäkter har någon form av systemstöd såsom kassaregister eller andra försystem. I undantagsfall sker intäktsredovisning utifrån manuella rutiner och avser då träffpunktsverksamhet och ett fåtal bibliotek och caféer. Sammanlagt är det åtta försäljningsställen som saknar kassaregister.

### **5.3.1. Försäljning med kassaregister**

Denna försäljning avser bland annat bibliotek, omsorgsboenden kök, fritidsgårdar, träffpunkter, växthuset, förrådet, återbruket gamla stolar och kontaktcenter. Varje försäljningsställe har utsett en kassaansvarig som ansvarar för att kassan stäms av varje dag och att underlag i form av avstämningsblankett med tillhörande Z-kvitto lämnas till kommunledningskontoret. Försäljningen registreras manuellt i huvudboken av ekonomienheten.

Samtliga försäljningsställen tar emot kontanter, vilka sätts in på banken av personal som arbetar på respektive ställe

---

Det finns rutinbeskrivningar i kommunens verksamhetshandbok för såväl kassaavslut, avstämningsblanketter och insättning på banken

### **Identifierade kontroller**

För att säkerställa fullständigheten i kassaredovisningen kontrollerar personal på kommunledningskontorets ekonomienhet att redovisade kassarapporter är i en obruten nummerserie. Denna kontroll dokumenteras inte varför vi inte kunnat verifiera om så sker.

Avstämning av kommunens bankkonton mot huvudboken sker dagligen av ekonomienheten. På detta sätt säkerställs att samtliga intäkter från kassaredovisningen bokförs i kommunens huvudbok. Vi har stickprovsvis verifierat att så har skett under 2016.

Enligt kommunens verksamhetshandbok ansvarar varje förvaltning för att kontrollerna fungera inom respektive verksamhet. Kontroll av kontaktkassan ska ske genom avstämning minst två gånger per år. Om kontantkassan överstiger ett visst belopp ska avstämning ske flera gånger per år. Serviceförvaltningen hanterar ett flertal kassor där personal från centrala förvaltningen kontrollerar att kassorna stämmer. Kontrollen dokumenteras och vi har kunnat verifiera att den skett under 2016.

### 5.3.2. *Intäkter från övriga försystem*

*Hjälpmedelcentralen* fakturerar övriga kommuner samt personer som lånar eller köper tekniska hjälpmedel från centralen. Intäkter från privatpersoner förekommer i begränsad omfattning. Centralen utför även rekonditionering och reparation av hjälpmedel. All hantering sker i systemet Sesam och bygger på arbetsordrar och kundordrar som läggs i systemet av personal på hjälpmedelscentralerna och av personer hos kommunerna med förskrivningsrätt. Ekonomen på KHS (Kommunal Hjälpmedelssamverkan i Kalmar Län) tillser att den faktureringsfil som systemet skapar läggs i en mapp för import till ekonomisystemet. I samband med detta kontrollerar ekonom översiktligt de fakturor som skapas. Därutöver sker avstämnings månadsvis av beräknade intäkter i Sesam mot redovisade intäkter i kommunens huvudbok. Systemet möjliggör ett flertal analyser, såsom uppföljning av försäljning av varor, tjänster samt eventuella lagerdifferenser. Denna avstämning dokumenteras och rapporteras i samband med den ordinarie resultatuppföljningen som sker månadsvis till KHS ledningsgrupp. Rutinbeskrivningar och manualer finns upprättade.

*Serviceförvaltningen* fakturerar främst städ och hyror till kommunala bolagen i försystemet Xpand och IT- utrustning i försystemet Komma. Underlag till faktureringen varierar beroende på vilken typ av intäkt som är aktuell. För IT-tjänster skapas beställningsunderlag från kundservice som importerar till systemet Komma, hyresavtal som finns i Xpand skapar debiteringar i systemet Xpand, förrådsuttag finns noterade i systemet Komma och underlag för kostdebitering utgörs av listor vars utformning varierar beroende på vad som ska faktureras. Rutinbeskrivningar finns för vissa av processerna. För de rutiner som inte finns nedtecknade ska dessa enligt uppgift dokumenteras. Månadsvis gör ekonomer kontroller att av faktureringsfiler och intäkter är bokförda. Kontrollen består av en rimlighetsbedömning av nivån på verksamheternas intäkter och dokumenteras i den ordinarie budgetuppföljningen som sker till nämnden månadsvis.

*Samhällsbyggnadskontoret* fakturerar bygg och miljöavgifter i försystemet Bygg och miljöreda. Underlag till fakturering skapas utifrån kundens beställning som inkommit via mail, blanketter, elektronisk ansökan eller bygglovsansökan av handläggare som skapar debiteringsposter. Handläggaren registrerar ärenden i systemet efter genomförda inspektioner eller kontroller. Även övrig fakturering läggs in manuellt av handläggaren. Rutinbeskrivningar kring system och rutiner finns nedtecknade i verksamhetshandboken. Löpande kontroller görs i form av att debiteringslistor stäms av mot faktureringen, att alla moment i systemet är genomförda och att fakturorna har skickats. Dessa kontroller dokumenteras inte och vi har därför inte kunnat verifiera dem. I nämndens interna kontrollplan finns kontrollmoment som täcker intäkters redovisning och fullständighet.

*Kultur och fritidsförvaltningen* redovisar intäkter från biblioteket i form av bland annat förseningsavgifter. Dessa avgifter uppgår till små belopp. Därutöver redovisar förvaltningen intäkter hänförliga till föreningar mm för nyttjande av idrottshallar och lokaler. Faktureringen hanteras i försystemet FRI och nedtecknade rutinbeskrivningar finns. Underlag för faktureringen skapas genom bokningar från systemet under aktuell period. Överföring av filerna till ekonomisystemet görs av ekonomer/administratörer på förvaltningen som också kontrollerar debiteringslistor. Kontrollen dokumenteras och vi har stickprovvis kontrollerat att så har skett under 2016.

Samtliga filer som skapas i ovanstående förssystem hanteras på samma sätt avseende inläsning till ekonomisystemet. Samtliga fakturor som skickas från kommunen skrivs ut från ekonomisystemet, antingen via fil till ett externt företag som skapar fakturorna eller av ekonomienheten som vid beställning av fakturering väljer en lokal skrivare.

### **Identifierade kontroller**

Kommunens olika försäljningsintäkter genereras från ett flertal olika system. Det finns kontroller som omfattar samtliga intäkter. Kontrollerna utgörs bland annat av avstämning av bankkonton och en gemensam rutin för avstämning av kundreskontran vilket sker minst en gång i månaden av ekonomienheten. Vi har stickprovsvis verifierat att så har skett under 2016.

För 2017 har ett flertal av kommunens nämnder gjort en riskbedömning av brister i kundfaktureringsenheten. De risker som identifierats är att fakturering inte sker i rätt tid, att det inte sker i enlighet med korrekta taxor och avtal samt att kontering inte är korrekt. Till dessa har kontrollmoment kopplats som ska utföras med olika frekvens. Ansvarig för kontrollerna är utsedda. Kultur- och fritidsnämnden har i sin intern kontrollplan inte hanterat dessa risker.

### **5.3.3. Bedömning**

Kalmar kommun har ett flertal olika intäktskällor, de flesta med egna förssystem och egna rutiner. På ett övergripande plan bedömer vi dessa rutiner som ändamålsenliga med en tillfredsställande intäktsredovisning. Vi har noterat några förbättringsområden.

Vi har noterat att ett flertal av de kontroller som görs inte dokumenteras. Därmed försvåras en uppföljning i efterhand vilket också leder till en sämre intern kontroll. Mot denna bakgrund gör vi bedömningen att kommunen behöver förstärka rutinerna gällande dokumentation av kontroller.

Rutinbeskrivningar finns upprättade för de flesta intäktsflödena, men inte för alla. Vi noterar att Servicenämnden enligt uppgift håller på att ta fram några beskrivningar och rekommenderar att detta arbete slutförs i det snaraste.

De flesta av kommunens nämnder har gjort en bedömning av risker för fel i intäktsredovisningen och därtill kopplat kontrollmoment. Detta ser vi som positivt. Vi noterar att dessa kontrollmoment i flera fall utgår ifrån vad som faktiskt är fakturerat, vilket då inte fångar risken för att intäkter inte redovisas i den omfattning som de borde. Vi rekommenderar därför kommunen att ta in kontrollmoment, där så är möjligt, för att hantera denna risk.

Vidare noterar vi att kultur- och fritidsnämnden inte likt övriga nämnder har hanterat risken för brister i faktureringsenheten i sin interna kontrollplan, och bör därför tillse att så sker.

---

## **5.4. Filöverföringar**

Kommunens redovisningssystem är komplext med många systembaserade delar som skall fungera tillsammans. Redovisningssystemet hanterar information från andra system inom kommunen. Ett flertal sidodebiteringssystem som beskrivits ovan, såsom system för avgifter inom äldre- och barnomsorg, Expand, Komma och Bygg och miljööreda, integreras i ekonomisystemet. Detta sker via en maskinell informationsöverföring vid den tidpunkt då filerna verkställs och importeras till huvudboken.

### **5.4.1. Bedömning**

En fil från försystemen importeras till ekonomisystemet och därifrån fortsätter arbetet med filen. Som exempel kan nämnas att fakturaunderlag skapas i försystemet och att fakturorna



skapas i ekonomisystemet. När fakturorna skickas för utskrift erhåller den person som verkställt åtgärden ett automatiskt bekräftelsemail. Av mailet framgår status på filöverföringen och även detaljerad information såsom antalet importerade fakturor. Filen möjliggör således en avstämning mellan förssystem och huvudbok.

Utöver ovanstående kontroll har Kalmar kommun bedömt att ytterligare kontroller, särskilt riktade mot att filer från sidoordnade system överförs på ett fullständigt och korrekt sätt, inte är nödvändiga. Det finns ingen möjlighet att skapa transaktioner, exempelvis fakturor, utanför ekonomisystemet. Därtill har personer med budgetansvar ett ansvar för att följa upp sin budget och ekonomikontoret upplever att denna kompenserande kontroll är tillräcklig. Skulle en fil inte importeras på ett riktigt sätt kommer dessa personer att notera avvikelser och uppmärksamma ekonomienheten på detta.

## **6. Kravrutiner**

Kommunstyrelsen har fastställt regler för debitering, krav och värdering av kundfordringar (2015-05-27, KS 2015/0508). Samma kravrutin för hela kommunen och återfinns i kommunens verksamhetshandbok. Kravrutinen hanteras av kommunledningskontorets ekonomienhet. Den första påminnelsen hanteras av kommunen och sker med automatik. Därefter överlämnas ärendet till ett externt företag. Ekonomienheten eller debiterande förvaltning har rätt att bevilja anstånd med betalning i högst en månad och har även rätt att bevilja avbetalning. Denna information sänds till det externa företaget. Regler för avskrivningar av fordringar framgår av dokumentet.

Av reglerna framgår vad som gäller för påminnelse- och kravåtgärder, vilka uppgifter som ska framgå av fakturan samt med vilka tidsintervall betalningspåminnelse och inkassokrav ska skickas. Enligt rutinen ska en förteckning över kravstatus upprättas varje månad av den förvaltning som debiterat avgiften. Det är också den debiterande förvaltningen som ansvarar för att åtgärder vidtas samt att informera ekonomienheten om fakturor ska kravstoppas.

Vi har inte verifierat att dessa förteckningar har upprättats. Då betalningspåminnelser och krav skickas om inget annat meddelas ekonomienheten kan inte detta leda till att krav uteblir. Den motsatta effekten, att krav skickas trots att det borde stoppats, kan visserligen skapa irritation men kan inte leda till någon ekonomisk skada för kommunen.

### **6.1. Bedömning**

Vi bedömer att kravrutinerna i Kalmar kommun är upplagda på ett ändamålsenligt sätt som ger nämnder och styrelse förutsättningar för en god intern kontroll.

## 7. Svar på revisionsfrågor

Revisionsfråga	Svar
Har kommunen en ändamålsenlig organisation, styrning och ansvarsfördelning på området?	Ja
Vilka styrande dokument finns, såväl övergripande som detaljerade dokument som utgör ett stöd i det vardagliga arbetet?	Ja
Har styrelse och nämnder ett tillräckligt ändamålsenligt uppföljningssystem för berörda kontroller?	Delvis. Vi har noterat att en del av de kontroller som sker inte dokumenteras, vilket begränsar möjligheten till uppföljning huruvida kontrollerna fungerar och därmed säkerställer en god intern kontroll.
Är rutiner och kontroller för intäktsredovisning upplagda så att de säkerställer en korrekt och fullständig redovisning?	Ja, i den mån det är möjligt. Vissa intäktsflöden är till sin natur svåra att följa upp och vi rekommenderar därför kommunen att se över möjligheten att upprätta kontroller som säkerställer en fullständig intäktsredovisning.
Är rutiner för filöverföring från försystem till affärsredovisningssystem tydliga så att de säkerställer fullständighet? Efterlevs rutinerna?	Ja
Finns tydliga rutiner för avstämningsarbete och rutiner vid eventuellt identifierad avvikelser? Efterlevs dessa och leder de till att avvikelser utreds och åtgärdas?	Ja
Finns ändamålsenliga kravrutiner?	Ja

Kalmar 16 februari 2016

Kristina Lindstedt  
Certifierad kommunal yrkesrevisor/Auktoriserad revisor