

Revisionsrapport Granskning av fakturerings av avgifter

Krokoms kommun

29 april 2013

Innehåll

Sammanfattning	1
1. Inledning	2
2. Rutinbeskrivning	4
3. Granskningsresultat	9

Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Krokoms kommun har Deloitte granskat faktureringsrutiner. Granskningen har avgränsats till vatten och avlopps-/renhållningsavgifter och barnomsorgsavgifter.

Den övergripande revisionsfrågan har varit om rutinerna fungerar tillfredsställande och att avgifter faktureras enligt gällande taxa?

Va- och renhållningsavgifter

Den sammanfattande bedömningen är att rutinerna för fakturering av va- och renhållning i allt väsentligt fungerar tillfredsställande.

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer och förslag på åtgärder.

- ✓ Vi rekommenderar att resurser läggs ned på att öka säkerheten avseende fakturerade avgifter genom registervård. Genomgång av fakturor har visat att kontroll bör genomföras av antal fakturerade lägenhetsavgifter.
- ✓ Vi bedömer att förvaltningen bör arbeta mer aktivt inom kravverksamheten.
- ✓ Vi bedömer att renhållningstaxans innehåll och utformning bör uppdateras.

Barnomsorgsavgifter

Den sammanfattande bedömningen är att rutinerna för fakturering av barnomsorgsavgifter fungerar tillfredsställande.

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer och förslag på åtgärder:

- ✓ Vi ser införandet av inkomstjämförelse som en bra rutin ur ett internkontrollperspektiv. Vi bedömer att genomförande av årlig inkomstjämförelse är ett kontrollmoment som bör läggas in i barn- och utbildningsnämndens internkontrollplan.
- ✓ Införandet av nya rutiner, t ex e-tjänster och årlig inkomstjämförelse, innebär att dokumenthanteringsplanen avseende barnomsorgsavgifter behöver uppdateras.

Östersund den 29 april 2013

Kjell Pettersson
Uppdragsledare
Certifierad kommunal revisor

Ante Strängby
Revisor och projektledare

1. Inledning

1.1 Uppdrag och bakgrund

Avgifter från medborgarna utgör en viktig inkomstkälla för kommunens ekonomi. Konsumtionsavgifter exempelvis vatten, renhållning och avlopp utgör en stor del av intäkterna men även avgifter för hemtjänst och barnomsorg svarar för betydande intäkter. Det är viktigt med väl fungerande system och rutiner för fakturering av avgifter för att säkerställa att intäkter kommer in i löpande under året. Det är även ur ett rättviseperspektiv och för förtroendet hos medborgarna av vikt att rätt avgift faktureras.

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Krokoms kommun har Deloitte granskat faktureringsrutiner avseende Va/renhållning och barnomsorgsavgifter.

1.2 Revisionsfråga

Projektet syftar till att undersöka vilka regler och riktlinjer som gäller beträffande fakturering av avgifter och hur dessa praktiskt tillämpas.

Den övergripande revisionsfrågan är om rutinerna fungerar tillfredsställande?

Granskningen ska besvara följande kontrollmål:

Faktureras rätt avgift?

Stickprovsmässigt urval av avgifter och kontroll av att dessa överensstämmer med gällande regler och taxa.

1.3 Revisionskriterier

Underlag för bedömning är gällande lagar och interna regelverk, policys, taxor och beslut.

1.4 Avgränsning

Granskningen avgränsas till Vatten och avlopps-/renhållningsavgifter för vilka samhällsbyggnadsnämnde ansvarar samt barnomsorgsavgifter för vilka barn- och utbildningsnämnden är ansvariga.

1.5 Metod

Granskningen har skett genom intervjuer, genomgång av dokumentation, genomgång av redovisningsinformation samt stickprovskontroller. Omfattning och metod vid kontroller av fakturor framgår nedan:

Va-verksamhet

Genomgång av samtliga taxeavgifter är inlagda i verksamhetssystemet enligt beslutad Va-taxa. Genomgång av faktureringslista avseende fakturering februari 2013. Kontroll av urval av fakturor, ca 40 st. Genomgång har skett av fakturor tillsammans med handläggare av va-avgifter.

Renhållningsavgifter

Genomgång av att samtliga taxeavgifter är inlagda i verksamhetssystemet enligt av fullmäktige beslutad Renhållningstaxa. Genomgång av faktureringslista februari 2013. Kontroll av urval av fakturor, ca 40 st. Genomgång har skett av fakturor tillsammans med handläggare av renhållningsavgifter.

Barnomsorgsavgifter

Genomgång av faktureringslista för februari månad. Kontroll av ca 40 fakturor att fakturering skett enligt av fullmäktige beslutad barnomsorgstaxa. Genomgång har skett av fakturor tillsammans med handläggare av barnomsorgsavgifter.

2. Rutinbeskrivning

2.1 Fakturering av Va-avgifter

2.1.1 Lagar, regler och riktlinjer

Det som reglerar Va-verksamhet är Lag om allmänna vattentjänster samt den av kommunfullmäktige beslutade Va-taxan.¹

I Lag om allmänna vattentjänster fastslås:

- på vilka grunder en fastighetsägare är skyldig att betala för en allmän va-anläggning
- avgifternas storlek och grunderna för hur de beräknas
- att avgifterna får bestämmas som anläggningsavgifter och bruksavgifter
- att avgifterna inte får överskrida det som behövs för att täcka de kostnader som är nödvändiga för att täcka kostnaderna för vattentjänsten
- att Va-verksamheten skall särredovisas och gemensamma kostnader fördelas

Kommunens nuvarande Va-taxa beslutades i kommunfullmäktige 2008-10-22 och började gälla från 2009. Den nya taxan var den första som bygger på faktisk förbrukning genom avläsning med vattenmätare.

I enlighet med lag om allmänna vattentjänster indelas va-avgifterna i Krokoms kommun i två delar:

- Anläggningsavgifter (engångsavgifter, vid nya anslutningar till va-systemet)
- Bruksavgifter (periodiska avgifter)

Va-avgifter faktureras tillsammans med avgifter för renhållningstjänster.

2.1.2 Omfattning av fakturering av avgifter för V/A

Av nedanstående tabell framgår omfattningen av V/A-avgifter:

	2009	2010	2011	2012
Bruksavgifter, tkr	20 271	19 557	19 523	19 760
Anläggningsavgifter, tkr	602	611	345	413
Antal abonnenter	3 245	3 325	3 365	3 365
Antal vattenmätare	705	1 220	1 503	1 629
Försålt vatten, t m3	824	764	723	709

Uppgifter hämtade från bokslut V/A.

¹ Det finns även Allmänna bestämmelser för brukande av den allmänna vatten- och avloppsanläggningen i Krokoms kommun som reglerar förhållandet mellan huvudman och fastighetsägare.

2.1.2 Rutin vid fakturering av anläggningsavgifter

Fakturering av anslutningsavgifter görs när någon vill ansluta sig till det kommunala va-systemet. Det gäller främst nybyggnation men även vid om- och tillbyggnad.

När arbetet är slutfört beräknar och skapar handläggare faktureringsunderlag. Underlaget lämnas till faktureringshandläggare som fakturerar. Fakturering av anläggningsavgifter görs inte i verksamhetssystemet utan i ekonomisystemet.

2.1.3 Rutin vid fakturering av bruksavgifter

Två personer på Va/renhållningsavdelningen handlägger det löpande arbetet med va-avgifter i faktureringsystemet Future.

Inläggning av Va-taxan i systemet

Det är viktigt att taxan läggs in rätt i systemet för att rätt Va-avgift ska faktureras. Va-taxan läggs in i systemet inför nytt år då indexreglering av taxor sker. Genomgång har skett av alla inlagda taxor och för att konstatera att de är rätt inlagda. De fasta avgifterna läggs in utifrån antal dagar under tertialet vilket gör att den fasta avgiften varierar mellan faktureringarna, men utslaget på helår blir beloppet korrekt.

Införande av ny taxa och vattenmätare

Den nya Va-taxan som beslutades 2008, som gäller från 2009, innebär att Va-förbrukningen ska faktureras genom mätning. Beslutet innebär att alla abonnenter ska få en vattenmätare installerad. Fram till och med 2012 har ca hälften, 1 629 st, av abonnenterna fått mätare installerad.

Mätaravläsning

För abonnenter som har vattenmätare skickas mätaravläsarkort ut till abonnenterna en gång per år, på hösten inför sista debiteringen i december. För avläsarrutiner sker samarbete med företaget Idata. Abonnenter får flera möjligheter att lämna in uppgifter; logga in på en hemsida, knappa in mätarställning via telefon eller att skicka in mätaravläsarkort. Idata sammanställer uppgifterna och skickar en fil till verksamhetssystemet. Vid inläsning i verksamhetssystemet, kommer en lista med uppgifter för abonnent där förbrukningen avviker med mer än 40 % än vid förra avläsningen. Listan går igenom och kontroll om avläsningarna är rimliga.

För de som inte lämnar in mätaravläsning vid ordinarie mätaravläsning, gör Va-avdelningen en egen kontroll och skickar påminnelser till de som inte kommit in med uppgift om mätaravläsning.

Schablonförbrukning

Eftersom bara hälften av Va-abbonenterna har mätare sker en stor del av fakturerad förbrukning enligt schablon. 54 % av sålt vatten 2012 var schablonberäknade.

Byte av vattenmätare

Byte av vattenmätare ska ske vart 10:e år (Swedac STAFS 2007:2). Det innebär att kommunen inte förrän 2019 kommer att behöva börja byta ut mätare.

Va-avtal med vattenföreningar

Ett 35-tal avtal har tecknats med vattenföreningar för att minska den administrativa bördan på sikt. Avtalen innebär att de fått vattenbrunnar med fjärravläsning anlagda i gengäld mot att de bara behöver betala en abonnentavgift.

Fakturering

Fakturering av Va-avgifter sker för fyra olika grupper.

1. Kvartalsvis fakturering för den största gruppen, främst villahushåll och företag
2. Fritidshus sker 1 gång per år, april
3. Krokomsbostäder faktureras kvartalsvis
4. Intern fakturering sker kvartalsvis och är färdigkonterade för mottagaren.

En ”provfakturering” görs innan fakturan skickas där vissa kontroller genomförs. Efter provfakturering görs en definitiv fakturering och bokföringsfil och fakturafil som skickas till företaget Idata. Idata skriver ut, kuverterar och skickar ut fakturorna till abonnenterna, alternativt skickar till banker för de som betalar via e-faktura eller autogiro.

Kundreskontra och kravverksamhet

Verksamhetssystemet Future och de faktureringar som sker från systemet har en egen kundreskontra. Kundreskontra och kravverksamhet hanteras av handläggare på Va/renhållningsavdelningen.

Förfallodag för fakturor är den sista i månaden. Vid utebliven betalning går betalningspåminnelser ut efter 7 - 9 dagar. Om inte betalning skett efter 20 dagar skickas en fil till Intrum Justitia med obetalda betalningspåminnelser som sedan skickar inkassokrav.

Möjlighet till sanktioner finns i form av att strypa vattentillförseln vid utebliven betalning.

2.2 Fakturering av renhållningsavgifter

Fakturering av renhållningsavgifter sker i samma system som Va-avgifter varför flera av rutinerna är desamma som för va-avgifter. Vi redogör i avsnittet bara för de rutiner som gäller specifikt för renhållningsavgifterna.

2.2.1 Lagar, regler och riktlinjer

Kommunen har renhållningsansvar enligt miljöbalken. I miljöbalken regleras hur kommunen har rätt att ta ut avgifter. Enligt miljöbalken ska renhållningsavgifterna vara beräknad till högst det belopp som behövs för att täcka nödvändiga kostnader för renhållningen. Avgiften får tas ut på ett sådant sätt att återanvändning, återvinning eller annan miljöanpassad avfallshantering främjas. Avgift skall betalas enligt den taxa som kommunfullmäktige antar och att et i taxan skall anges hur avgiften bestäms när taxan i övrigt saknar tillämplig bestämmelse om avgift.

En Renhållningsordning finns antagen av kommunfullmäktige och en avfallsplan är under utarbetande.

Kommunens renhållningstaxa är beslutad av kommunfullmäktige och nivån oförändrad sedan 2010. Renhållningstaxan innehåller avgifter för sophämtning för hushåll och företag och slamtömning.

2.1.2 Omfattning av fakturering av avgifter för renhållning

Av nedanstående tabell framgår omfattningen av intäkter från renhållningsavgifter:

	2009	2010	2011	2012
Renhållning, tkr	10 118	10 076	10 475	10 124
Slamtömningsavgifter, tkr	2 595	2 848	2 833	2 886

2.2.2 Rutin vid fakturering av sophämtning

Kommunen har ett automatiskt system för registrering av tömning av avfallsbehållare där varje avfallsbehållare är försedd med en tagg för kärlidentifiering. Söpbilarna är försedda med avläsningsutrustning och programvara som registrerar varje tömning vilket på ett enkelt sätt kan läsas in i verksamhetssystemet.

2.2.3 Rutin vid fakturering av avgifter för slamtömning

Fakturering och registerhållning sköts av kommunen. Tömning sker på entreprenad av Krokoms Spol och sug. Upphandling har gjorts av entreprenör.

Slamtömningen utförs enligt upprättade tömningslistor och underlag för debitering registreras elektroniskt under turerna. Även slamtömningsfordonen är försedda med programvara som kommunicerar med verksamhetssystemet. Efter slutförd tur skickar entreprenören skickar entreprenören en fil med underlag för fakturering.

2.3 Fakturering av barnomsorgsavgifter

2.3.1 Lagar, regler och riktlinjer

Krokoms kommun tillämpar maxtaxa inom barnomsorgen där avgiftens storlek regleras i särskild förordning. Högsta avgiften i förskole-verksamheten är tre procent av inkomsten, dock högst 1 260 kronor per månad och i skolbarnomsorgen två procent av inkomsten, dock högst 840 kronor per månad. Det innebär att maxtaxan kommer ifråga vid en sammanlagd hushållsinkomst på 42 000 kr per månad.

Regler för barnomsorgsavgiften regleras dels av själva taxan, antagen av kommunfullmäktige och dels av Regler för kommunal förskola, fritidshem, förskoleklass och annan pedagogisk verksamhet antagna av barn- och utbildningsnämnden.

Krokoms kommun har en taxa som gäller oavsett antal tillsynstimmar.

Ansvar för avgifter för barnomsorg ligger under Barn- och utbildningsnämnden.

2.3.2 Rutin vid fakturering av avgifter för barnomsorg

Faktureringsunderlag för brukningsavgifter skapas i systemet Pro Capita och ca 1 000 fakturor går ut varje månad till ett belopp om ca 1 mnkr/månad.

En handläggare på barn- och utbildningsförvaltningen är ansvarig för rutinerna för fakturering av barnomsorgsavgifter. Ytterligare två personer kan systemet och rutinerna och är stöd i rutinerna och backup vid frånvaro. En del av momenten, ansökan, placering och uppsägning, utförs av administratörer på de olika fyra olika områdena.

Inkomstuppgift, inkomstförfrågan

De som nyttjar tjänsterna har även ansvar att rätt inkomstuppgifter lämnas in. I nämndens regler finns beskrivning av hur inkomstuppgifter ska beräknas. Varje år skickas en inkomstförfrågan till vårdnadshavarna ut.

Årlig inkomstjämförelse

Av reglerna för barnomsorgsavgifter i Krokoms kommun och information på hemsidan framgår att kommunen genomför inkomstjämförelse mellan lämnad inkomst uppgift och faktisk deklarerad inkomst enligt Skatteverket. En sådan inkomstjämförelse genomfördes 2011 där inkomster från 2009 jämfördes med inlämnade inkomstuppgifter.

Makulering, rättelser, återbetalningar

Makuleringar och rättelser sker dels i verksamhetssystemet och dels i ekonomisystemet. Administratörer på barn- och utbildningsförvaltningen har delegation på att fatta beslut om att återbetala/avskriva avgift till följd av felaktig debiterad avgift.

Kundreskontra och kravverksamhet

Kundreskontra och kravverksamhet hanteras av handläggare på barn- och utbildningsförvaltningen.

Förfallodag för fakturor är den sista i månaden. Vid utebliven betalning går betalningspåminnelser ut efter 7 - 9 dagar. Antal betalningspåminnelser för barnomsorgsavgifter brukar röra sig om runt ca 50 st per månad. Om inte betalning skett skickas efter ca 20 dagar en fil till Intrum Justitia med obetalda betalningspåminnelser som sedan skickar inkassokrav. I samband med inkassokravet kommer besked om att avstängning från fortsatt placering övervägs. Det finns en dokumenterad rutin för uppsägning av barnomsorg pga obetalda räkningar, där arbetsgång och ansvar finns beskrivna.

E-tjänster

Som service till kommunmedborgarna men även för att effektivisera administrationen av barnomsorgsavgifter har e-tjänster för barnomsorg införts, ansökan av plats, uppsägning av plats, inlämning av schemauppgift och inlämning av inkomstuppgift mm. Identifiering och verifiering sker med e-legitimation. Dock arbetar fortfarande kommunen med att kunna erbjuda e-faktura för barnomsorgsavgifter.

3. Granskningsresultat

3.1 Fakturering av va-avgifter

Vi bedömer att rutinerna för fakturering av Va-avgifter i allt väsentligt fungerar tillfredsställande.

3.1.1 Iakttagelser och förslag till åtgärder

Registervård

Vi har funnit ca 20 fakturor där det finns skillnad i antal lägenhetsavgifter som betalas avseende Va- och renhållningsavgifter. I några fall kan vi göra bedömningen att det är uppenbart fel, medan det i andra fall kan behövas ytterligare kontroll för att bedöma riktigheten.

Vi rekommenderar att resurser läggs ned på att öka säkerheten i fakturerade avgifter genom registervård. Systemet har bra möjligheter till anteckningar och dokumentation och vi anser det vara av vikt att dessa används.

Exploatering

I lag om allmänna vattentjänster fastslås att Va-verksamheten skall särredovisas och att alla kostnader och intäkter som avser Va-verksamhet ska redovisas. I exploatering av södra Ås-området har inga investeringar som avser Va-anläggningar redovisats som anläggningstillgångar och inga anslutningsavgifter redovisats som intäkter och förutbetalda intäkter inom Va-verksamheten.

Vi bedömer att i nya exploateringar bör Va-verksamheten särredovisas i exploateringen och redovisas inom Va-verksamheten.

Kravrutiner

Flera projekt, t ex byte av verksamhetssystem och införande av vattenmätare, har tagit resurser i anspråk och lyft andra delar åt sidan. Ett sådant område är kravrutiner. En kommungemensam kravpolicy är under utarbetande.

Vi bedömer att Va/renhållning behöver arbeta mer aktivt med kravrutiner.

Dokumenterade rutiner

Inga dokumenterade rutiner finns.

3.1 Fakturering av renhållningsavgifter

Vi bedömer att rutinerna för fakturering av renhållnings-avgifter i allt väsentligt fungerar tillfredsställande.

Kontroller har genomförts på faktureringar som skickats i februari.

3.1.1 Iakttagelser och förslag till åtgärder

Översyn av styrdokument och renhållningstaxa

Vi bedömer att renhållningstaxan bör uppdateras och göras mer tydlig.

Registervård

Rutinerna är desamma som för Va-avgifterna och rekommendationen densamma.

Vi rekommenderar att resurser läggs ned på att öka säkerheten i fakturerade avgifter genom registervård. Systemet har bra möjligheter till anteckningar och dokumentation och vi anser det vara av vikt att dessa används.

3.3 Fakturering av barnomsorgsavgifter

Vi bedömer att rutinerna för fakturering av barnomsorgsuppgifter fungerar tillfredsställande.

3.3.1 Iakttagelser och förslag till åtgärder

Inkomstuppgift och årlig inkomstjämförelse

I de stickprovskontroller vi gjort har vi stämt av den inkomst som ligger till grund för fakturering av barnomsorgsavgift mot inlämnad inkomstuppgift. I en sådan granskning kan vi inte med säkerhet säga att lämnad inkomstuppgift är riktig. För att komma till rätta med detta har kommunen infört inkomstjämförelse. Det innebär att en inkomstkontroll genomförs där kommunen hämtar uppgifter om inkomst från Skatteverket och gör avstämningar mot inlämnad inkomstuppgift. 2011 gjordes en sådan inkomstkontroll. För 2012 uteblev en sådan kontroll av olika orsaker, bl a byte av personal och hög arbetsbelastning. 2013 kommer en inkomstkontroll göras mot 2011 års taxerade inkomster, där de som uppgivit för liten inkomst får en faktura på mellanskillnaden och där de som uppgivit för hög inkomst får en återbetalning. Gränsen för ny faktura och återbetalning har satts till 300 kr.

Vi ser införandet av inkomstjämförelse som en bra rutin ur ett internkontrollperspektiv.

Vi bedömer att genomförande av årlig inkomstjämförelse är ett kontrollmoment som bör läggas in i nämndens internkontrollplan.

Rättelser och makuleringar

I rutinen för barnomsorgsavgifter görs många korrigeringar. Det kan röra sig om att fel faktura gått ut med anledning av fel inskolningsdag, ny inkomstuppgift, fel inlagd taxeuppgift mm. Detta leder till att fakturor måste rättas eller makuleras. Administratörer vid barn- och utbildningsförvaltningen har enligt delegationsordning rätt att betala tillbaka/avskriva avgift till följd av felaktigt debiterad avgift.

Dokumentation av rutiner

Flera av rutinerna avseende barnomsorgsavgifter har beskrivits på ett ingående sätt.

Vi anser att de rutiner som finns beskrivna är bra, men behöver uppdateras.

Fakturerings och kravrutiner

Vi har noterat att inga påminnelseavgifter eller dröjsmålsräntor tas ut på barnomsorgsavgifter.

Dokumenthanteringsplan

Införande av nya rutiner, t ex e-tjänster och årlig inkomstjämförelse, innebär att dokumenthanteringsplanen avseende barnomsorgsavgifter behöver uppdateras.

E-faktura

Kommunen arbetar för att få till e-faktura även för barnomsorgsavgifter.