



QUALITARIUM

Stadsrevisionen i Borås Stad

Granskning av taxor och avgifter

December 2019

Innehåll

1. Sammanfattning	3
2. Bakgrund	6
3. Syfte och revisionsfrågor	6
4. Ansvariga nämnder	6
5. Avgränsningar	6
6. Metod	6
7. Revisionskriterier	7
8. Disposition	7
9. Granskningens resultat	8
9.1. Är den interna kontrollen vid debitering av avgifter inom berörda nämnder tillräcklig?.....	8
9.2. Är nivån på taxor och avgifter i de berörda nämnderna förenliga med självkostnadsprincipen och likställighetsprincipen?	12
9.3. Finns det dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor?	14
9.4. Är flödena och kontrollerna tillräckligt dokumenterade?.....	14
9.5. Baseras underlag för fakturering på beslutat avgiftsuttag?.....	15
9.6. Överensstämmer upprättade fakturor med underlag (inkomstuppgifter, tillsynsgrad etc.)?.	15
9.7. Finns det tillräckliga kontroller och uppföljning som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade?.....	16
9.8. Faktureras alla avgifter i enlighet med Kommunfullmäktiges beslut?.....	16
9.9. Sker det tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna?	16

1. Sammanfattning

Stadsrevisionen i Borås Stad har uppdragit åt Qualitarium AB att genomföra en fördjupad granskning av taxor och avgifter. Syftet med granskningen är att bedöma om Borås Stads arbete med taxor och avgifter är ändamålsenligt och bedrivs med en tillräcklig intern kontroll.

Granskningens två huvudfrågor är om **den interna kontrollen vid debitering av avgifter inom berörda nämnder tillräcklig** samt om **nivån på taxor och avgifter i de berörda nämnderna förenliga med självkostnadsprincipen och likställighetsprincipen**.

Intern kontroll

Granskningen visar att den interna kontrollen gällande debitering av taxor och avgifter är tillräcklig i de nämnder där nämnden genom en dokumenterad riskanalys tar ställning till om hanteringen av taxor och avgifter utgör en risk för nämndens verksamheter. Denna bedömning gäller även när nämnden gör bedömningen att inte ta med det som ett kontrollmoment i den interna kontrollplanen.

De nämnder där riskanalysen inte genomförs eller dokumenteras alls, eller där kundfakturor efter genomförd riskanalys utan motivering exkluderas från den interna kontrollplanen, bedömer vi brister i sin interna kontroll.

Vidare bedömer vi det vara en brist att inte all relevant information kring hanteringen av riskanalyser och interna kontrollplaner har dokumenterats. De gällande styrdokument behövs kompletteras så att det säkerställs att samtliga nämnder får samma, relevant och uppdaterad, information om gällande rutiner.

Vi rekommenderar att:

- Kommunstyrelsen säkerställer att styrdokument som beskriver hur arbetet med riskanalys och intern kontroll ska hanteras i nämnderna kompletteras och uppdateras.
- Miljö- och konsumentnämnden, grundat på en genomförd riskanalys, upprättar en intern kontrollplan som är anpassad till nämndens verksamhet.
- Fritids- och folkhälsönämnden, Förskolenämnden och Kulturnämnden förstärker sitt arbete med den interna kontrollen genom att inkludera en bedömning om hanteringen av kundfakturor i sin riskanalys.
- Vård- och äldrenämnden förstärker sitt arbete med den interna kontrollen genom att dokumentera motiveringen till varför kundfakturor inte inkluderas i den interna kontrollplanen.

Självkostnads- och likställighetsprincipen

Granskningen visar att nivån för många av de avgifter och taxor som kommunen har ansvar för styrs av lagstiftning. Det finns dock exempel inom miljö, fritid och kulturområdet där kommunen bestämmer avgiftens storlek.

Vår iakttagelse är att i samtliga av de granskade nämnder visade intervjupersonerna förståelse för och kännedom om de gällande principerna. Några nämnder uppvisade mindre kännedom om hur stor del av verksamheten som är avgifts- respektive skattefinansierad. Generellt görs det inte systematiska analyser av verksamheternas egna kostnader vid beräkning av avgifter (med undantag för Miljö- och konsumentnämnden) för att säkerställa att självkostnadsprincipen efterlevs. Samtidigt gör samtliga tillfrågade bedömningen att det inte finns tveksamhet om att gränsen för självkostnad inte överskrids.

Trots avsaknaden av systematiska analyser för att säkerställa att nivån på taxor och avgifter i de berörda nämnderna är förenliga med självkostnadsprincipen och efterlever likställighetsprincipen, gör vi bedömningen att gällande taxor baseras på förståelse för och hänsyn till kommunallagens bestämmelser om dessa principer.

För att säkerställa att självkostnads- och likställighetsprinciperna efterlevs finns det utvecklingsmöjlighet i de nämnder där taxor och avgifter ska vara "skäliga" eller där fri prissättning gäller för att göra beräkningar på de egna kostnaderna. Vidare bedömer vi att det finns ett behov av styrning från centralt håll för att säkerställa att de lagstadgade principerna tas i beaktande vid beräkning av taxor och avgifter i nämnderna. En samordning av detta arbete åligger Kommunstyrelsen.

Vi rekommenderar att:

- De granska nämnderna att se över sina rutiner för beräkning av avgifter och taxor för att säkerställa att självkostnadsprincipen och likställighetsprincipen efterlevs och att dokumentera hur beräkningarna är gjorda.
- Kommunstyrelsen att utarbeta centrala riktlinjer för nämnderna för att säkerställa att de gällande principerna tas i beaktande vid beräkning av taxor och avgifter.

Rutiner, riktlinjer och processbeskrivning

Det finns brister i samtliga granskade nämnder när det gäller dokumentation av riktlinjer och anvisningar kring hantering av avgifter, med undantag för Förskolenämnden och Grundskolenämnden.

Vi rekommenderar att:

- De granska nämnderna, med undantag för Förskolenämnden och Grundskolenämnden, att tillse att det upprättas tillräcklig dokumentation som beskriver samtliga processer som berör hantering av taxor och avgifter.

Det finns brister i samtliga granskade nämnder, med undantag för Förskolenämnden, Grundskolenämnden och Vård- och äldrenämnden, när det gäller rutiner för och dokumentation av kontroller av avgiftshantering.

Vi rekommenderar att:

- De granska nämnderna, med undantag för Förskolenämnden, Grundskolenämnden och Vård- och äldrenämnden, att tillse att det upprättas tillräckliga rutiner för kontroller som säkerställer att debiteringen av avgifter och taxor sker och att beräkningen blir korrekt.
- Upprättade rutiner och kontrollernas resultat dokumenteras.

Vår bedömning är att debitering av avgifter sker i enlighet med beslutade taxor och avgifter och att debiteringen till stor del motsvarar underlaget. Granskningen visar att Samhällsbyggnadsnämndens rutiner för hantering av bygglovsavgifter innehåller risker för felaktig debitering.

Vi rekommenderar att:

- Samhällsbyggnadsnämnden att se över sina rutiner och processen vid hantering av bygglovsavgifter för att säkerställa att beräkningarna blir korrekta i samtliga ärenden.

Det finns tillräckliga kontroller och uppföljning som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade.

Det saknas till stor del rutiner i Borås Stad som säkerställer att alla avgifter faktureras i enlighet med Kommunfullmäktiges beslut. Vi bedömer att detta innebär en risk för ekonomisk skada för kommunen.

Vi rekommenderar att:

- De granska nämnderna att införa rutiner som säkerställer att alla avgifter faktureras i enlighet med Kommunfullmäktiges beslut.

Det finns däremot rutiner för bevakning av kundfakturor som är tillfredsställande.

2. Bakgrund

Stadsrevisionen i Borås Stad har uppdragit åt Qualitarium AB att genomföra en fördjupad granskning av taxor och avgifter.

Från Qualitarium var huvudansvarig för granskningen Teodora Heim. Mattias Holmetun var projektmedarbetare och Roland Svensson kvalitetsansvarig.

3. Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att med utgångspunkt i lagar och lokala styrdokument bedöma om Borås Stads arbete med taxor och avgifter är ändamålsenligt och bedrivs med en tillräcklig intern kontroll.

Följande revisionsfrågor ska besvaras:

- *Är den interna kontrollen vid debitering av avgifter inom berörda nämnder tillräcklig?*
- *Är nivån på taxor och avgifter i de berörda nämnderna förenliga med självkostnadsprincipen och likställighetsprincipen?*

Kontrollfrågor/kontrollmål:

- *Finns det dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor?*
- *Är flödena och kontrollerna tillräckligt dokumenterade?*
- *Baseras underlag för fakturering på beslutat avgiftsuttag?*
- *Överensstämmer upprättade fakturor med underlag (inkomstavgifter, tillsynsgrad etc.)?*
- *Finns det tillräckliga kontroller och uppföljning som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade?*
- *Faktureras alla avgifter i enlighet med Kommunfullmäktiges beslut?*
- *Sker det tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna?*

4. Ansvariga nämnder

Ansvariga nämnder som berörs av granskningen är Miljö- och konsumentnämnden, Fritids- och folkhälsönämnden, Samhällsbyggnadsnämnden, Kulturnämnden, Tekniska nämnden, Vård- och äldreomsorgsnämnden, Sociala omsorgsnämnden, Förskolenämnden, Grundskolenämnden samt Individ- och familjeomsorgsnämnden.

5. Avgränsningar

Granskningen berör 2018-2019 års verksamhet och endast hanteringen av taxor och avgifter inom de berörda nämndernas förvaltningar. Processkartläggning och stickprov gjorts inom fem nämnders verksamheter.

6. Metod

Granskningen genomfördes med hjälp av dokumentstudier samt intervjuer.

Intervjuer har genomförts med förvaltningschefer och tjänstepersoner inom de berörda verksamheterna.

Dokumenterna som inkluderades i studien är främst kommunens reglementen, riktlinjer och policys som berör avgifter och taxor. Vidare har protokoll från berörda nämnders sammanträde studerats och även protokoll och därtill hörande underlag från Kommunfullmäktige där taxor och avgifter har fastställts.

Stickprovskontroller och processkartläggningar har gjorts på fakturor från följande fem nämnder:

- Förskolenämnden
- Grundskolenämnden
- Miljö- och konsumentnämnden
- Samhällsbyggnadsnämnden
- Vård- och äldreomsorgsnämnden

Antalet gjorda stickprov framgår av bilagor till denna rapport. Stickprovskontrollerna har genomförts i syfte att kunna upptäcka eventuella avvikelser, men också att undersöka hur arbetsrutinerna fungerar i praktiken. Rapporten har varit föremål för faktagranskning där de intervjuade personerna fick ta del av iakttagelserna.

7. Revisionskriterier

Revisionskriterier är gällande lagar och regler som ska ge en normativ grund för bedömningen av de iakttagelser som görs under granskningen.

I denna granskning utgörs revisionskriterierna av:

- Kommunallagen (2017:725) 2 kap 3 §, 5 §, 6 §, 6 kap 6 §
- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387)
- Skollagen (2010:800)
- Plan- och bygglagen (2010:900) 12 kap 8 §
- Lag om riksfärdtjänst (1997:735)
- Trafikförordning (1998:127)
- Miljöbalk (1998:808) (Miljö- och Konsument)
- Kommunens reglementen och styrdokument
- SKL:s mallar (Miljö- och Konsument)

8. Disposition

Kommande kapitel beskriver våra generella iakttagelser som gäller främst den centrala styrningen av hur taxor och avgifter hanteras i Borås Stad. Granskningens iakttagelser som specifikt berör respektive nämnd beskrivs i separata bilagor:

- Bilaga 1 – Fritids- och folkhälsonämnden
- Bilaga 2 – Förskolenämnden och Grundskolenämnden
 - Bilaga 2.1 Stickprovskontroll
 - Bilaga 2.2 Processkarta
- Bilaga 3 – Individ- och familjeomsorgsnämnden
- Bilaga 4 – Kulturnämnden
- Bilaga 5 – Miljö- och konsumentnämnden
 - Bilaga 5.1 Stickprovskontroll (Sekretessbelagd)
 - Bilaga 5.2 Processkarta
- Bilaga 6 – Samhällsbyggnadsnämnden
 - Bilaga 6.1 Stickprovskontroll
 - Bilaga 6.2 Processkarta
- Bilaga 7 – Sociala omsorgsnämnden
- Bilaga 8 – Tekniska nämnden

- Bilaga 9 – Vård- och äldreomsorgen
 - Bilaga 9.1 Stickprovskontroll
 - Bilaga 9.2 Processkarta

9. Granskningens resultat

Nedan beskrivna iakttagelser är en sammanfattning. För mer detaljerad beskrivning för respektive nämnd hänvisar vi till bilagorna 1-9.

9.1. Är den interna kontrollen vid debitering av avgifter inom berörda nämnder tillräcklig?

Iakttagelser

- **Fritids- och folkhälsönämnden**
Nämndens interna kontrollplan innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter. I nämndens riskanalys har raden för kundfakturor lämnats tom. Enligt intervjun är anledningen att man anser att risken är minimal att något fel skulle inträffa vid hanteringen.
- **Förskolenämnden och Grundskolenämnden**
Förskolenämndens och Grundskolenämndens interna kontrollplaner innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter. I Förskolenämndens riskanalys har raden för kundfakturor tagits bort och således finns hanteringen inte ens med bland relevanta risker. Grundskolenämnden bedömde risken vara under gränsen för att den ska tas med som ett kontrollmoment i planen.
- **Individ- och familjeomsorgsnämnden**
Nämndens interna kontrollplan innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter. I nämndens riskanalys har på raden kundfakturor noterats följande: *”Risk att felaktiga kundfakturor skickas ut. Risk att debiterar fel person eller verksamhet. Bedömning: 4. Verksamheten skickar ut mycket få kundfakturor.”*
- **Kulturnämnden**
Nämndens interna kontrollplan innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter. I nämndens riskanalys har raden för kundfakturor lämnats tom. Enligt muntlig information beror detta på att nämnden bedömde risken vara liten.
- **Miljö- och konsumentnämnden**
Miljö- och konsumentnämndens interna kontrollplan innehåller två kontrollmoment som berör hantering av taxor och avgifter:
 - Kundfakturor-avgiftsdebitering: *Risk för att felaktiga kundfakturor skickas ut. Risken att Borås Stad debiterar felaktiga belopp och/eller till fel person. Kontroll av rätt fakturering, korrekta inkomstuppgifter (äldreomsorg/funktionshinderverksamhet). Stickprov 150 fakturor. Varje år*
 - Kontroll av avtal och taxor: *Risk att avtal och taxor inte följs. Kontroll att taxor är korrekta, avtal följs och att rätt antal timmar debiteras. Kontroll att taxor är korrekta, avtal följs och att rätt antal timmar debiteras. Kontinuerlig uppföljning under året. Varje år*

Enligt riskanalysen baseras beslutet på att ta med dessa kontrollmoment på bedömningen att det föreligger en risk att dessa inträffar men också att det kan ge kännbara konsekvenser.

Under granskningens gång ställde vi frågor gällande den första punktens relevans för miljö-

och konsumentnämnden (korrekta inkomstuppgifter inom äldreomsorg och funktionshinder- verksamhet). Enligt tjänstepersonen som arbetar med den interna kontrollen är det troligt att formuleringen är kopierad från en annan nämnds riskanalys och interna kontrollplan. Trots detta genomfördes stickprovskontroller för 2018. I uppföljningen står följande att läsa: "En missad fakturering, två som är fakturerade för mycket, en som är fakturerad för lite. Ett beslut där det är fel belopp men rätt belopp är fakturerat. Förslag till åtgärder: Viktigt att dubbelkontrollera summan som ska faktureras. Viktigt att handläggarna kontrollerar så att rätt ihopräknat belopp på beslutet."

- **Samhällsbyggnadsnämnden**

I nämndens riskanalys har följande risker tagits upp som berör taxor och avgifter:

- *Kundfakturor-avgiftsdebitering. Risk för att felaktiga kundfakturor skickas ut: Risken att Borås Stad debiterar felaktiga belopp och/eller till fel person. Tas inte med i den interna kontrollplanen.*
- *Risk för att felaktiga kundfakturor skickas ut. Att samtliga tjänster som Samhällsbyggnadsnämnden ska ta betalt för (bygglov, kartor, utstakning, detaljplaner mm) inte blir rätt fakturerade. Tas med i den interna kontrollplanen med följande motivering: Tidigare uppföljningar har visat god rutin i arbetet. Risken hålls under uppsikt inför kommande år.*

I nämndens IK-plan finns följande kontrollmoment:

- *Kundfakturor-avgiftsdebitering Risk för att felaktiga kundfakturor skickas ut. Att samtliga tjänster som Samhällsbyggnadsnämnden ska ta betalt för (bygglov, kartor, utstakning, detaljplaner mm) inte blir rätt fakturerade. Att samtliga tjänster som Samhällsbyggnadsnämnden ska ta betalt för (bygglov, kartor, utstakning, detaljplaner mm) är rätt fakturerade.*

Kontroll: Stickprovsvisa kontroller 1-2% Varje år

Enligt uppföljningen av den interna kontrollen för 2018 har stickproven genomförts. Följande analys finns: "100 st kundfakturor och underlag har granskats under året med följande resultat: 99 st fakturor och underlag kontrollerades utan anmärkning 1 st underlag har felaktigt (felskrivet) belopp. Debiteringsunderlaget är rätt och rätt belopp har fakturerats. Kontrollen föranleder ingen åtgärd."

- **Sociala omsorgsnämnden**

Nämndens interna kontrollplan innehåller ett kontrollmoment som berör hanteringen av kundfakturor, dock avser dessa fakturor annat än taxor och avgifter enligt information från förvaltningen.

- **Tekniska nämnden**

Nämndens interna kontrollplan innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter.

I nämndens riskanalys står följande kommentar kring kundfakturor: Risk för att felaktiga kundfakturor skickas ut. Risken att Borås Stad debiterar felaktiga belopp och/eller till fel person. Risk för att kunder debiteras för sent. Risk att fakturor inte skickas till kunderna. Tas inte med i den interna kontrollplanen med motiveringen: Tidigare uppföljningar visar på en god rutin. Risken hålls under uppsikt inför kommande år.

Det görs stickprovskontroller kontinuerligt av Ekonomiavdelningen, på 1-2 % utav antal manuella kundfakturor. Detta görs även om momentet inte ingår i den interna kontrollplanen för att få en god kontroll av materialet. Kontrollmomenten på kundfakturor görs 1-2 ggr per år. Kontroller för 2019 gjordes i mars (inga avvikelser noterades) samt juli

(inga avvikelser noterades). Kontrollunderlaget sparas fysiskt i pärm fram till att nästa kontroll görs. I den händelse avvikelse noteras i kontrollen, åtgärdas/rättas fakturan direkt samt lämnas information/utbildning till berörd personal på förvaltningen.

- **Vård och äldre nämnden**

Nämndens interna kontrollplan innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter. I nämndens riskanalys för 2019 står följande gällande kundfakturor: *”Risk för att fel avgiftsbeslut och fakturor skickas till brukarna. Finns risk för att brukare får fel på avgiftsbeslut och fel på fakturor om inte processen mellan verkställighet och beställarenheterna fungerar.”* Bedömning blev att kundfakturor inte skulle tas upp i den interna kontrollplanen, utan att någon motivering framgår.

Sammanfattande iakttagelser

Kommunens gemensamma mall för riskanalys tar upp kundfakturor som en risk att beskriva och bedöma för varje enskild nämnd. Enligt information som vi har erhållit har det lämnats muntliga instruktioner om att risker där nämndens analys (sannolikhet x konsekvens) understiger 9 men ändå tas med i planen ska motiveras. På samma sätt ska de risker där analysens resultat överstiger 9 men nämnden väljer att inte ta med en kontrollmoment i planen ska motiveringen dokumenteras. Denna information framgår dock inte i någon skriftlig anvisning eller annat styrdokument.

En schematisk sammanställning över nämndernas arbete med riskanalys och den interna kontrollen rörande taxor och avgifter framgår i följande tabell:

Nämnd	Risken hanteras i riskanalysen	Sannolikhet x konsekvens	Motivering finns	Inkluderas i IK-plan
Fritids- och folkhälsonämnden	Nej	Ej dokumenterat	Nej	Nej
Förskolenämnden	Nej	Ej dokumenterat	Nej	Nej
Grundskolenämnden	Ja	6	Nej	Nej
Individ- och familjeomsorgsnämnden	Ja	4	Ja	Nej
Kulturnämnden	Nej	Ej dokumenterat	Nej	Nej
Miljö- och konsumentnämnden	Ja	4	Nej	Ja
Samhällsbyggnadsnämnden	Ja	6 respektive 8	Ja	Ja
Sociala omsorgsnämnden	Ja	6	Nej	Ja
Tekniska nämnden	Ja	4	Ja	Nej
Vård- och äldre nämnden	Ja	8	Nej	Nej

Granskningen visar att alla utom Fritids- och folkhälsonämnden, Förskolenämnden och Kulturnämnden behandlar risken för hantering av kundfakturor i sin riskanalys.

De nämnder som tar upp kundfakturor som ett kontrollmoment i sin interna kontrollplan är Miljö- och konsumentnämnden, Sociala omsorgsnämnden och Samhällsbyggnadsnämnden. Alla tre nämnder gör kontroller genom stickprov. Tekniska nämnden utför stickprovskontroller på kundfakturor trots att det inte står med i den interna kontrollplanen.

I Miljö- och konsumentnämndens interna kontrollplan står det felaktigt en åsyftning till Vård- och äldrenämndens verksamhetsområde som beskrivs som "*Kontroll av rätt fakturering, korrekta inkomstavgifter (äldreomsorg/funktionshinderverksamhet)*". Trots det har man genomfört de 150 stickprovskontrollerna som står i den interna kontrollplanen på fakturor från den egna nämndens verksamhetsområden.

Bedömningar och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning är att den interna kontrollen gällande debitering av taxor och avgifter är tillräcklig i de nämnder där nämnden genom en dokumenterad riskanalys tar ställning till om hanteringen av taxor och avgifter utgör en risk för nämndens verksamheter. Denna bedömning gäller även när nämnden gör bedömningen att inte ta med det som ett kontrollmoment i den interna kontrollplanen. När bedömningen grundar sig till exempel på erfarenhet om att inga eller få avvikelser har upptäckts vid tidigare kontroller bedömer vi det som ett giltigt resonemang.

De nämnder där riskanalysen inte genomförs eller dokumenteras alls, eller där kundfakturor efter genomförd riskanalys utan motivering exkluderas från den interna kontrollplanen, bedömer vi brister i sin interna kontroll.

Den interna kontrollplanen i Miljö- och konsumentnämnden innehåller en hänvisning till en annan nämnds verksamhetsområde. Enligt vår bedömning tyder detta på att nämndens arbete med det interna kontrollsystemet inte är tillräckligt. Vidare bedömer vi det vara en brist att det utförs stickprovskontroller trots detta. Det kan ifrågasättas om en analys av kontrollkostnad och kontrollnytta har gjorts i detta fall. Att utföra kontroller som inte är avsedd för den aktuella nämndens verksamhet utgör en risk för att andra viktigare kontrollmoment prioriteras bort.

Vidare bedömer vi det vara en brist att inte all relevant information kring hanteringen av riskanalyser och interna kontrollplaner har dokumenterats. De gällande styrdokumentet behöver kompletteras så att det säkerställs att samtliga nämnder får samma, relevant och uppdaterad, information om gällande rutiner.

Mot ovan bakgrund rekommenderar vi att

- Kommunstyrelsen säkerställer att styrdokument som beskriver hur arbetet med riskanalys och intern kontroll ska hanteras i nämnderna kompletteras och uppdateras.
- Miljö- och konsumentnämnden, grundat på en genomförd riskanalys, upprättar en intern kontrollplan som är anpassad till nämndens verksamhet.
- Fritids- och folkhälsonämnden, Förskolenämnden och Kulturnämnden förstärker sitt arbete med den interna kontrollen genom att inkludera en bedömning om hanteringen av kundfakturor i sin riskanalys.
- Vård- och äldrenämnden förstärker sitt arbete med den interna kontrollen genom att dokumentera motiveringen till varför kundfakturor inte inkluderas i den interna kontrollplanen.

9.2. Är nivån på taxor och avgifter i de berörda nämnderna förenliga med självkostnadsprincipen och likställighetsprincipen?

Om självkostnadsprincipen

Kommunallagens (2017:725) 2 kap 5 § stadgar att kommuner har rätt att ta ut avgifter. 6 § stadgar självkostnadsprincipen: "Kommuner och landsting får inte ta ut högre avgifter än som motsvarar kostnaderna för de tjänster eller nyttigheter som de tillhandahåller."

Självkostnadsprincipen innebär att en kommun inte får ta ut högre avgifter än som motsvarar kostnaderna för de tjänster eller nyttigheter som kommunen tillhandahåller, det vill säga kommunens självkostnader. Självkostnadsprincipen innebär inte att avgifterna aldrig får överstiga kostnaderna. Avgiftsuttaget grundar sig ofta på kalkylerade kostnader, med flera osäkra komponenter, där det inte är möjligt att alltid uppnå en fullständig överensstämmelse mellan kostnader och avgifter. Ett överuttag av avgifter godtas så länge avgifterna inte kan sägas väsentligen överstiga den beräknade självkostnaden.

För allt avgiftsuttag enligt självkostnadsprincipen gäller att beräkningen av avgifter och kostnader måste vara försvarlig, och att avgifterna korresponderar mot endast verkligt motiverade kostnader som föranleds av den berörda verksamheten.

Om likställighetsprincipen

Kommunallagens (2017:725) 2 kap 3 § stadgar likställighetsprincipen: "Kommuner och landsting ska behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat."

I fråga om kommunala avgifter innebär likställighetsprincipen att sådana inte utan särskilt författningsstöd får bestämmas till olika belopp beroende på konsumenternas betalningsförmåga i det enskilda fallet (kommentar till KL 2011, sida 74). Bestämmelsen innebär att särbehandling av vissa kommunmedlemmar eller grupper av kommunmedlemmar endast är tillåten på objektiva grunder. Likställighetsprincipen innebär vid fördelning av avgifter att lika avgift ska utgå för lika prestation eller att kommunmedlemmar som befinner sig i motsvarande läge ska betala samma avgifter. Kommunen får t.ex. inte ta ut andra avgifter av fritidsboende än av permanentboende för samma handläggning. Likställighetsprincipen medger heller ingen inkomstfördelning av verksamhet. Däremot finns det inget hinder mot att differentiera avgifterna med hänsyn till kostnadsskillnader mellan olika prestationer. Inom vissa ramar tillåts även schabloniserade taxor (se prop 1993/94:188 s 87 och Petersén m fl s 65-66).

lakttagelser

Nivån för många av de avgifter och taxor som kommunen har ansvar för styrs av lagstiftning. Exempel på sådana är avgifter för skolskjuts och färdtjänst. Andra avgifter styrs av lagstiftning genom att det finns ett lagstadgat maxbelopp, till exempel för äldreomsorg. För andra avgifter är det praxis att ha en maxtaxa, till exempel när det gäller avgift för barnomsorg eller fritidshem. Avgifter kan även regleras i lag så att de ska täcka kommunens egna kostnader, till exempel avgift för bygglöv.

En del avgifter finns det dock utrymme för kommunen att bestämma om. Sådana är till exempel vissa avgifter inom miljö, fritid och kulturområdet. Vi vill betona att beslut om dessa är en högst politisk fråga och i vilken grad en kommun önskar finansiera sin verksamhet genom skatteintäkter kontra avgifter är ett i grunden ideologiskt ställningstagande.

Vår iakttagelse är att i samtliga av de granskade förvaltningarna visade intervjupersonerna förståelse för och kännedom om de gällande principerna.

Det vanligaste svaret på frågan om hur nämnden säkerställer att avgifterna lever upp till självkostnadsprincipen var att verksamhetens kostnader i samtliga områden överstiger intäkterna.

Samtidigt visar vår granskning att i några nämnder har man mindre förståelse för hur stor del av verksamheten som är avgifts- respektive skattefinansierad. I till exempel Miljö- och konsumentförvaltningen pågår idag ett arbete med att göra kalkyler för att nämnden ska få ett relevant underlag för sin bedömning och sitt beslut kring avgifterna. I Tekniska nämnden genomför man omvärldsanalyser för att se att de nivåerna som kommunen har på sina avgifter inte ligger högre än i andra jämförbara kommuner.

Generellt visar granskningen att det inte görs systematiska analyser av verksamheternas egna kostnader vid beräkning av avgifterna (med undantag för ovan beskrivning om Miljö- och konsumentnämnden) för att säkerställa att självkostnadsprincipen efterlevs. Samtidigt gör samtliga tillfrågade bedömningen att det inte finns tveksamhet om att gränsen inte överskrids.

Gällande likställighetsprincipen svarade nästan samtliga intervjuade att det inte förekommer några undantag för gällande regler för avgifter, vilket säkerställer likställigheten och likabehandlingen av medborgarna. Som exempel på särbehandling kan Fritids- och folkhälsoförvaltningen nämnas, där ungdomsföreningar får hyra lokaler utan avgift. Det beskrivs dock som ett medvetet val i linje med nämndens och Fullmäktiges mål. Vid Kulturförvaltningen, vid uthyrning av lokaler, behöver det tas hänsyn till att inte konkurrera med andra aktörer, varför avgiften snarare bestäms på marknads- mässiga grunder.

Generellt visar granskningen att det inte görs systematiska analyser av verksamheterna för att säkerställa att gällande avgifter inte gynnar eller missgynnar vissa kommunmedlemmar.

Bedömningar och rekommendationer

Trots avsaknaden av systematiska analyser för att säkerställa att nivån på taxor och avgifter i de berörda nämnderna förenliga med självkostnadsprincipen och efterlever likställighetsprincipen gör vi bedömningen att gällande taxor baseras på förståelse för och hänsyn till kommunallagens bestämmelser om dessa principer. Vi bedömer att gällande nivåerna på taxor och avgifter i Borås Stad är rimliga och något lägre på vissa områden än i andra kommuner.

Vi bedömer dock att det finns en utvecklingsmöjlighet i de nämnder där taxor och avgifter ska vara "skäliga" eller där fri prissättning gäller för att göra beräkningar på de egna kostnaderna. Vi ser positivt på det pågående arbetet som pågår i Miljö- och konsumentförvaltningen med att göra analyser av resursåtgång om handläggarnas tidsåtgång per ärende.

Vidare bedömer vi att det finns ett behov av styrning från centralt håll för att säkerställa att de lagstadgade principerna tas i beaktande vid beräkning av taxor och avgifter i nämnderna. En samordning av detta arbete åligger Kommunstyrelsen.

Mot ovan bakgrund rekommenderar vi att

- Granskade nämnder ser över sina rutiner för beräkning av avgifter och taxor för att säkerställa att självkostnadsprincipen och likställighetsprincipen efterlevs och att dokumentera hur beräkningarna är gjorda.
- Kommunstyrelsen utarbetar centrala riktlinjer för nämnderna för att säkerställa att de gällande principerna tas i beaktande vid beräkning av taxor och avgifter.

9.3. Finns det dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor?

Iakttagelser

Vår granskning har fokus på förvaltningarnas processer med att ta fram debiteringsunderlag och fakturaunderlag, fram till att underlaget överlämnas till ekonomienheten.

Granskningen visar att de flesta av processerna som avser debitering av avgifter inte finns dokumenterade. En del av processerna är helt systemberoende, det vill säga det befintliga IT-stödet föreskriver en viss hantering. Samtidigt är vår iakttagelse att många av arbetsflödena innehåller manuella moment som är beroende av handläggarens kunskaper och erfarenheter. Granskningen visar att de allra flesta verksamheter i kommunen inte har dessa processer och rutiner dokumenterade eller att befintlig dokumentation inte är uppdaterad. Det finns dock undantag, som gott exempel kan Förskolenämnden och Grundskolenämnden nämnas där Förskoleförvaltningen (som hanterar avgifterna för både förvaltningarna) har samtliga rutiner för hantering av avgifter dokumenterade.

Vi har fått information om att det i flera förvaltningar pågår arbete med att dokumentera och kvalitetssäkra arbetsrutinerna kring debitering och fakturahantering.

Bedömningar och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning är att det finns brister i samtliga granskade nämnder när det gäller dokumentation av riktlinjer och anvisningar kring hantering av avgifter, med undantag för Förskolenämnden och Grundskolenämnden. Vi bedömer detta vara en allvarlig risk för verksamheterna, eftersom processer som är beroende av enstaka tjänstepersons kunskaper är sårbara och kan orsaka stor skada ifall denna person lämnar verksamheten.

Mot ovan bakgrund rekommenderar vi att

- Granskade nämnder, med undantag för Förskolenämnden och Grundskolenämnden, tillser att det upprättas tillräcklig dokumentation som beskriver samtliga processer som berör hantering av avgifter och taxor.

9.4. Är flödena och kontrollerna tillräckligt dokumenterade?

Iakttagelser

Gällande dokumentation av arbetsflöden hänvisar vi till frågan ovan.

Gällande dokumentation av kontrollerna konstaterar vi att de stickprovskontroller som föreskrivs i de interna kontrollplanerna genomförs och dessa finns dokumenterade.

Andra kontroller som har som syfte att säkerställa att avgifterna blir debiterade och blir korrekt debiterade finns endast i ett fåtal nämnder. Förskolenämnden och Grundskolenämnden kan återigen nämnas som ett gott exempel, liksom Vård- och äldrenämnden som har en systematisk kontroll av brukarnas inkomstuppgifter.

I Samhällsbyggnadsnämnden har vi uppmärksammat ett mer systematiskt fel vid den manuella hanteringen av bygglovsavgifter, där den mall som används tycks utgöra en risk för felaktig beräkning. Förvaltningen utför dock stickprovskontroller av ärendehandläggning månadsvis.

I övrigt hänvisade samtliga verksamheter till den ekonomiska uppföljningen som görs.

Generellt kan nämnas att de stickprovskontroller som vi genomförde i samband med denna granskning visade få felaktigheter.

Bedömningar och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning är att det, med undantag för Förskolenämnden, Grundskolenämnden och Vård- och äldrenämnden, finns brister i samtliga granskade nämnder när det gäller rutiner för och dokumentation av kontroller av avgiftshantering. Vi bedömer detta vara en risk för att avgifterna beräknas fel eller att debitering inte sker. Vi ser positivt på det pågående utvecklingsarbetet inom Vård- och äldreförvaltningen som ska säkerställa hanteringen av avgifter och kontroller i Vård- och äldrenämnden samt inom Sociala omsorgsnämndens ansvarsområden.

Mot ovan bakgrund rekommenderar vi att

- Granskade nämnder, med undantag för Förskolenämnden, Grundskolenämnden och Vård- och äldrenämnden, tillser att det upprättas tillräckliga rutiner för kontroller som säkerställer att debiteringen av avgifter och taxor sker och att beräkningen blir korrekt och att dessa rutiner samt kontrollernas resultat dokumenteras.

9.5. Baseras underlag för fakturering på beslutat avgiftsuttag?

lakttagelser

Granskningen har inte påvisat några fall där underlag för fakturering avvek från beslutad avgift.

Bedömningar

Vår bedömning är att debitering av avgifter görs på beslutade taxor och avgifter.

9.6. Överensstämmer upprättade fakturor med underlag (inkomstuppgifter, tillsynsgrad etc.)?

Vi hänvisar till de genomförda stickprovskontrollerna och konstaterar att felaktigheter upptäcktes endast inom debiteringen av bygglovsavgifter.

Bedömningar och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning är att debiteringen till stor del motsvarar underlaget.

Vi bedömer att Samhällsbyggnadsnämndens rutiner för hantering av bygglovsavgifter innehåller risker för felaktig debitering.

Mot ovan bakgrund rekommenderar vi att

- Samhällsbyggnadsnämnden ser över sina rutiner och processen vid hantering av bygglovsavgifter för att säkerställa att beräkningarna blir korrekta i samtliga ärenden.

9.7. Finns det tillräckliga kontroller och uppföljning som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade?

Lakttagelser

Redovisning av avgifter görs av Redovisningsenheten och är en ren ekonomifunktion. I de fall där en risk kan föreligga, till exempel vid samfakturerings av avgifter från Förskolenämnden och Grundskolenämnden, finns det rutiner för att konteringen blir korrekt i ekonomisystemet. Detta sker genom att de olika avgifterna hanteras och redovisas separat både på debiteringsunderlaget och på fakturan.

Uppföljning av redovisningen görs i samband med månads- och tertialuppföljningarna.

Bedömningar

Vår bedömning är att det finns tillräckliga kontroller och uppföljning som säkerställer att avgifterna blir korrekt redovisade.

9.8. Faktureras alla avgifter i enlighet med Kommunfullmäktiges beslut?

Lakttagelser

Granskningen visar att det inte görs några systematiska kontroller i verksamheterna av att alla avgifter blir debiterade. Det finns dock exempel där man gör en årlig genomgång för att säkerställa att ingen debitering missas till exempel vid hanteringen av tillsynsavgifter för serveringstillstånd. I Samhällsbyggnadsnämndens förvaltning, i ovan nämnd hantering av bygglovsavgifter hanterar man felaktig beräkning mot kund genom att kunden alltid får betala avgiften som står i beslutet, även om denna är lägre än vad den borde vara. I omvänt fall, om beslutet skulle innehålla en högre avgift än vad den borde vara, betalar kunden den lägre avgiften.

Bedömningar och rekommendationer

Mot ovan bakgrund bedömer vi att det saknas rutiner i Borås Stad som ska säkerställa att alla avgifter faktureras i enlighet med Kommunfullmäktiges beslut, vilket innebär en risk för ekonomisk skada för kommunen.

Mot ovan bakgrund rekommenderar vi att

- Granskade nämnder inför rutiner som säkerställer att alla avgifter faktureras i enlighet med Kommunfullmäktiges beslut.

9.9. Sker det tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna?

Lakttagelser

Bevakning av att utsända fakturor blir betalda hanteras av Redovisningsservice på Servicekontoret. Gällande obetalda fakturor har kommunen idag ett avtal med Intrum Justitia som hanterar och betalningsbevakar kommunens förfallna fordringar.

Bedömningar

Vår bedömning är att bevakning av kundfakturor är tillfredsställande.



Malmö, 2019-12-09

Qualitarium AB

Teodora Heim
av SKYREV certifierad kommunal yrkesrevisor

Roland Svensson
Kvalitetssäkrare

Bilaga 1 – Fritids- och folkhälsonämnden

Fritids- och folkhälsoförvaltningen hanterar följande taxor och avgifter:

- Badavgifter
- Hyror idrottsanläggningar
- Träffpunkt Simonsland dagcenterverksamhet

Praktisk hantering av avgifter

Badavgifterna avser inträde till badanläggningar och betalas vid kassan. Det kan vara engångsinträde, klippkort eller årskort eller någon annan form av rabattkort. Brukaren/gästen betalar således vid köptillfället. När skolor besöker anläggningen så fakturerar varje badanläggning skolorna för bad. Badavgiften betalas då inte på plats. Detta förfarande görs även med flera företag som väljer att sponsra sina medarbetare för fria bad.

Hyror idrottsanläggningar avser uthyrning av kommunens olika anläggningar. Systemet bygger på att man lägger en bokningsförfrågan som sedan handläggs av en tjänsteperson. Bokningar kommer också in via telefon och e-post. Bokningen i systemet genererar automatiskt ett underlag för fakturering. Några manuella bokningar eller parallell hantering förekommer inte.

Faktureringen sker på två sätt. Det ena är direkt från bokningssystemet InterbookGo (Iggo) (främst uthyrning av hallar och planer) det andra är manuell fakturering genom ekonomisystemet Agresso. När det gäller uthyrning av hallar och planer så beror det fakturerade beloppet på hur mycket en enskild förening bokar. Faktureringen via InterbookGo görs månadsvis. Den totala intäkten som avser uthyrning av idrottshallar och planer (ej simhallar), "tillfälliga lokalupplåtelser" och som specificeras som "tränings- och arrangemangavgifter" var för 2018 ca 7200 tkr. Den största enskilda fakturerade posten var ca 133 tkr. När det gäller manuell fakturering av lokalkontrakt under kategorin "tillfälliga lokalupplåtelser"/"lokalkontrakt" så var summan ca 8 000 tkr för 2018 (däri ingår dock intäkter med utgångspunkt i något avtal). Den största enskilda fakturerade posten var ca 330 tkr.

Gällande Träffpunkt Simonsland har nämnden tagit beslut att bidragsberättigade föreningar inte ska betala taxa under ordinarie öppettider. Bokningarna sker i Bookitwise där föreningslivet prioriteras före externa bokare. Fakturering sker enligt Fritids- och folkhälsoförvaltningens ekonomirutiner.

Beslut om avgifterna

Avgifternas storlek beslutas av nämnden årligen i samband med beslutet om budgeten. Taxorna beslutas som ett separat ärende i vår nämnd någon gång under hösten året innan taxorna ska börja gälla. Beslutet skickas till Kommunstyrelsens diarium för kännedom. Dessa taxor och avgifter beslutas inte i Kommunstyrelsen eller i Kommunfullmäktige.

Gällande taxor och avgifter framgår av dokumentet "Taxor och avgifter 2019" som finns tillgängligt på kommunens hemsida. Därutöver finns det separata avtal, till exempel olika former av lokalkontrakt med föreningar och företag.

Avgifternas storlek samt hänsyn till självkostnadsprincipen och likställighetsprincipen

Vid uthyrning av idrottsanläggningarna har föreningar en subventionerad taxa utifrån kommunens beslut om att ungdomsverksamhet ska vara prioriterad. Företag och privatpersoner har därför en högre taxa. Under de senaste 5-6 åren har taxorna för uthyrning av idrottsanläggningarna höjts regelbundet med mellan 1-3% årligen för att balansera mot de internt ökade kostnader som dels Servicekontoret (vaktmästare) och dels Lokalförsörjningsförvaltningen (ökade hyror) ger. Tidigare år stod taxorna still ett antal år och höjdes med ca 10% på en gång. Genom att höja successivt så ges föreningarna bättre förutsättningar för att klara sina verksamheter.

Avgifterna för andra gällande uthyrning på Träffpunkt Simonsland har jobbat fram genom omvärldsbevakning, det vill säga en jämförelse av taxor och avgifter för andra lokaler som är jämförbara med de som Träffpunkt Simonsland ska hyra ut. Vid beräkning av avgiften har även konkurrensneutralitet gentemot näringslivet tagits i beaktande.

Rutiner för att säkerställa korrekt hantering

Bokningssystemet genererar fakturor utifrån de bokningar som finns inlagda i systemet. Ingen hantering sker manuellt.

Det sker en kontinuerlig uppföljning av budgeterade intäkter mot faktiskt utfall. Uppföljningen är en del av den ekonomiska uppföljningen.

Enligt förvaltningsledningen görs det kontinuerlig översyn av arbetssätt och rutiner. Dokumenterade rutinbeskrivningar för hantering av avgifter finns inte.

Intern kontroll

Nämndens interna kontrollplan innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter. I nämndens riskanalys har raden för kundfakturor lämnats tom. Enligt intervjun är anledningen att man anser att det finns väl inbyggda system för att kontrollera om en faktura har betalats eller inte. Därför bedömer man det inte vara en uppenbar risk.

Bilaga 2 – Förskolenämnden och Grundskolenämnden

Förskolenämnden hanterar följande taxor och avgifter:

- Barnomsorgsavgifter
- Barnomsorgsavgifter – retroaktiva

Grundskolenämnden hanterar följande taxor och avgifter:

- Fritidshemsavgifter
- Avgifter för förstörda digitala verktyg
- Avgift för tillfälliga lokalupplåtelser
- Utköp av digitala verktyg efter avtalstid

I dokumentet Taxor och avgifter benämns barnomsorgsavgifter och fritidshemsavgifter för "Taxa för förskoleverksamhet och skolbarnomsorg".

Fritidshemsavgifter hanteras av Förskoleförvaltningen, varför vi valde att redovisa dessa två nämnder samtidigt.

Inom ramen för granskningen har en stickprovskontroll genomförts med syfte att kontrollera om debiterade avgifter har beräknats korrekt. Stickprovets resultat framgår av Bilaga 2.1. Vidare har en processkarta tagits fram som beskriver steg för steg hanteringen av barnomsorgsavgifter, vilken framgår av Bilaga 2.2.

Praktisk hantering av avgifter

Under 2018 har det ställts ut totalt 76 642 st fakturor för månatliga barnomsorgsavgifter, till ett värde av 84 587 859 kr.

Förskoleförvaltningen hanterar avgifterna för barnomsorg och fritidshem. Samfakturerering sker till vårdnadshavare, det vill säga att en vårdnadshavare får månatligen en faktura, även om denna har barn både på förskola och fritidshem.

Debiteringen av avgifter för barn i förskola och skola baseras på information som vårdnadshavaren själv lägger in i systemet (inkomst och barnens schema). Debitering av avgifter sker månadsvis, i mitten av månaden för innevarande period. Förvaltningen har utarbetade och dokumenterade rutiner för hantering av avgifter och för hur debitering ska ske. Rutinbeskrivningarna som vi har granskat visar att dokumenten är uppdaterade och tydligt beskriver hur handläggaren steg för steg ska arbeta för att säkerställa att debitering sker och att det hanteras korrekt.

Beslut om avgifterna

Beslut om barnomsorgsavgiften och avgiften för fritidshem bereds av respektive nämnd och lämnas sedan till kommunfullmäktige som fastställer avgifterna. Fullmäktiges beslut om "Taxa för förskola, fritidshem och annan pedagogisk omsorg" är fattat i 2015 och gäller från den 1 januari 2016.

Avgifternas storlek

Enligt Skollagens (2010:800) bestämmelser ska skolan vara i huvudsak fri från avgifter, men det finns undantag. En kommun (eller annan huvudman) får ta ut en avgift för att ta emot ett barn i förskolan.

Både kommunala och fristående fritidshem får ta ut en avgift för att ett barn ska tas emot i fritidshemmet. Avgiften ska vara skälig. Borås Stad, liksom alla svenska kommuner, använder sig av en maxtaxa idag. Det innebär att det finns ett tak för hur hög avgiften får bli och att när en familj betalar den högsta tillåtna avgiften. Enligt Skollagen ska maxtaxan som kommunen tillämpar gälla även för fritidshemmen i kommunen.

Avgifterna som tillämpas i Borås Stad finns tillgängliga på kommunens hemsida:

Förskoleavgift			
Omsorgstimmar/vecka	Avgift	Avgift	Avgift
	1:a barnet	2:a barnet	3:e barnet
-15	1,5%	1,0%	1,0%
15-30	2,25%	1,5%	1,0%
30-	3,0%	2,0%	1,0%

Förskoleavgift 3-5-åringar			
Omsorgstimmar/vecka	Avgift	Avgift	Avgift
	1:a barnet	2:a barnet	3:e barnet
-15	1,5%	1,0%	1,0%
15-30	2,25%	1,5%	1,0%
30-	3,0%	2,0%	1,0%

Avgiftstak förskoleavgift		
1:a barnet	2:a barnet	3:e barnet
1 425 kr/månad	950 kr/månad	475 kr/månad

För fritidshem påverkas inte avgiften av barnens ålder eller schema, utan inskrivna barn betalar avgift enligt följande:

Fritidshemsavgift		
1:a barnet	2:a barnet	3:e barnet
2,0%	1,0%	1,0%

Avgiftstak fritidshemsavgift		
1:a barnet	2:a barnet	3:e barnet
950 kr/månad	475 kr/månad	475 kr/månad

Gällande hänsyn till att avgiften ska vara skälig så kan det nämnas att andra kommuner (till exempel Göteborg och Jönköping) har liknande avgiftsmodeller och samma maxtaxa.

Rutiner för att säkerställa korrekt hantering

Förvaltningen genomför ett antal kontroller i samband med månadskörningen av avgifterna:

- Kontroll av samboskap samt icke-samboskap
- Kontroll av felloggar i körning
- Kontroll av fördelning av barnomsorgsavgift vid delad placering (skilda föräldrar)
- Kontroll av taxekategori utifrån schema och ålder (taxekategorin styr delvis avgiften)
- Kontroll att snittid är registrerad (får ej vara tomt)

- Kontroll av att alla hushållets barn beräknas på samma inkomstgrund
- Kontroll av att syskonrabatten är korrekt (utifrån att alla hushållets barn står på samma faktura)
- Kontroll av dagjournaler (närvaro/frånvaro)

Utöver dessa kontroller har förvaltningen kontakt med rektorer och personal där de är behjälpliga med att meddela eventuella felaktigheter på barnets placering. Alla Borås Stads förskolor och fritidshem har utsedda personer som har tillgång till IST Förskola/Fritidshem där de har möjlighet att ta del av information kring barnets placering och familjeförhållande. Det åligger rektorer och personal på enheterna att t.ex. kontrollera att alla barn på enheten är inskrivna, att de har rätt schema samt att de som nyttjar platsen är de som fakturan beräknas på.

Vidare har IT-systemet inbyggda funktioner som varnar för eventuella fel, varningar som inte går att ignorera.

Förvaltningen genomför också årsvis en inkomstkontroll av vårdnadshavarna. Vid avvikelser justeras debiterade avgifter i efterhand. Det gäller både om vårdnadshavaren har betalat för mycket eller för lite. Denna kontroll sker dock först efter att Skatteverket har fastställt inkomsterna, vilket ger en fördröjning på två år. År 2019 uppgår det preliminära antalet fakturor som kommer gå ut för de retroaktiva barnomsorgsavgifterna avseende år 2017 till 3125 st.

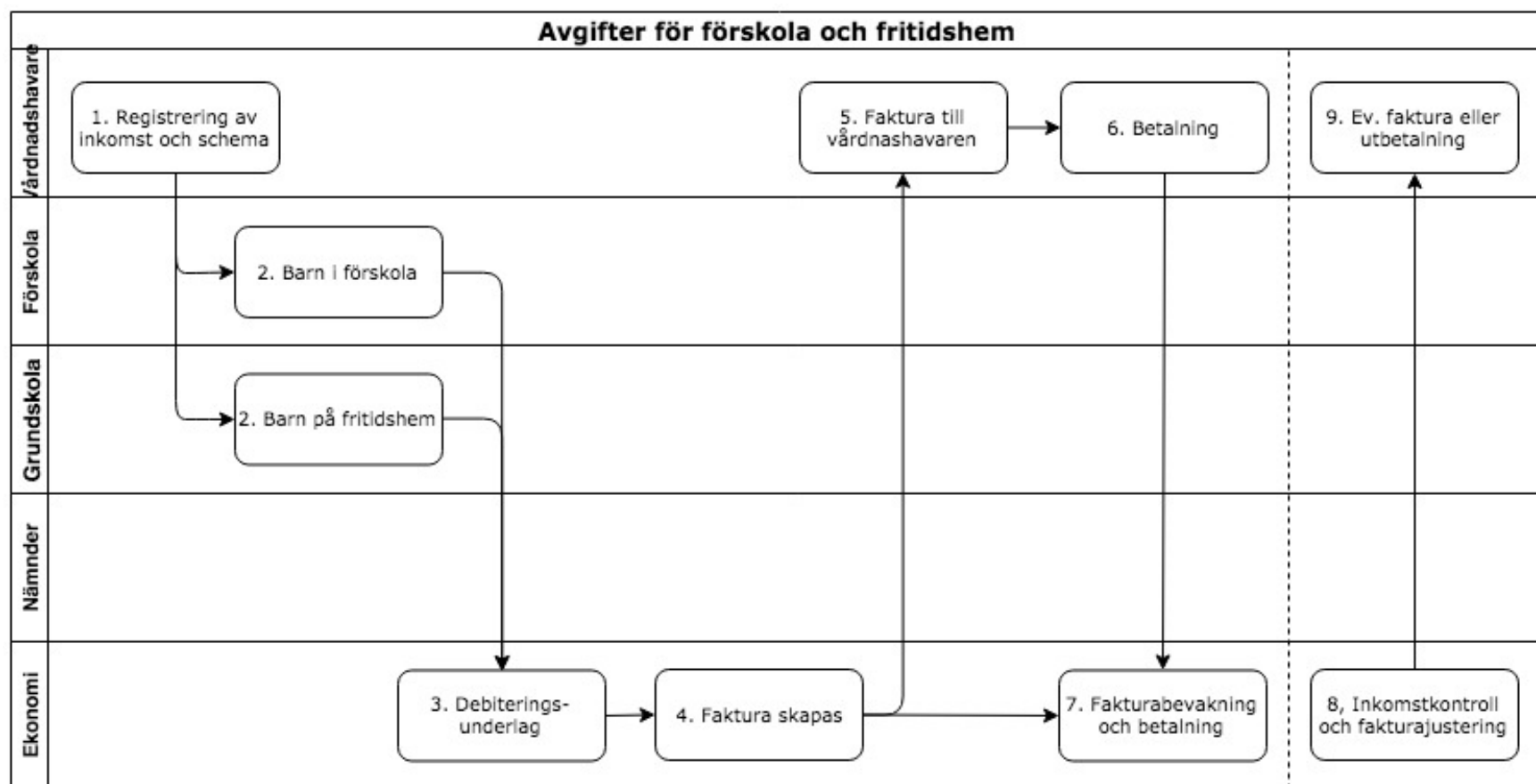
Intern kontroll

Förskolenämndens och Grundskolenämndens interna kontrollplaner innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter. I Förskolenämndens riskanalys har raden för kundfakturor tagits bort och således finns hanteringen inte ens med bland relevanta risker. Grundskolenämnden bedömde risken vara under gränsen för att den ska tas med som ett kontrollmoment i planen.

Stickprov

Den genomförda stickprovskontrollen visade inga felaktigheter. De avvikelser som noterades kunde förklaras (till exempel korrigeringar av avgift från andra månader, ändrat schema eller delade avgifter).

Stickprov gjordes på 20 fakturor som valdes ut så att de skulle innehålla båda fakturor där enbart förskoleavgift ingick, enbart fritidshemsavgift ingick och där båda avgifterna ingick.



	Action	Dokument	Risk	Kontroll
1. Registrering av inkomst och schema	Vårdnadshavaren registrerar i systemet Självservice hushållets bruttoinkomst samt önskat schema för barnen. Samtliga barn registreras i samma		Felaktiga inkomstuppgifter.	Vårdnadshavaren

	system, oavsett om de går på förskola eller fritidshem.			
2. Barnen går på förskola eller på fritidshem	<p>Barnen går på förskola eller fritidshem var deras närvaro registreras.</p> <p>Barnens närvaro och frånvaro registreras på manuella dagjournaler.</p>		Schemat avviker från faktisk närvaro.	Skolorna
3. Debiteringsunderlag	<p>Handläggaren på förskoleförvaltningen skapar månadsvis debiteringsunderlag.</p> <p>Vårdnadshavarens uppgivna schema ligger till grund för förskoleavgiften. Fritidshemsavgiften baseras enbart på placering.</p> <p>Justeringar görs i efterhand genom att debitera mertid vid högre närvaro i förskolan, men inte om barnet haft en lägre faktisk närvaro mot schema.</p>	Debiteringsunderlag		Handläggare
4. Faktura skapas	Baserad på debiteringsunderlaget skapas det en faktura av ekonomiavdelningen. Det skapas en faktura per vårdnadshavare, oavsett hur	Faktura		

	många barn som denne har på förskola och eller fritidshem.			
5. Faktura till vårdnadshavaren	Fakturan skickas till vårdnadshavaren runt den 20:e varje månad, som ska vara betald den sista innevarande månad.	Faktura		
6. Betalning	Vårdnadshavaren erlägger betalning för fakturan	Betalningstransaktion	Utebliven betalning.	Redovisningsservice
7. Fakturabevakning och betalning	Betalning för fakturan mottas. Betalning redovisas för den förvaltning som debiterade avgiften. Vid utebliven betalning påbörjas processen för fakturabevakning (påminnelse och sedan inkassoåtgärder). Handläggaren skickar också brev till vårdnadshavaren vid utebliven betalning av barnomsorgsavgift med varning om uppsägning.	Betalningstransaktion	Utebliven betalning uppmärksammas ej.	Redovisningsservice
8. Inkomstkontroll och efterfakturering	Årligen gör förvaltningen en avstämning av vårdnadshavarnas inkomster hos Skatteverket för inkomster två år tidigare.		Utebliven efterkontroll.	Handläggaren
9. Ev. faktura eller utbetalning	Vid avvikelser från den inrapporterade inkomsten görs en	Faktura eller utbetalning	Vårdnadshavarna inte längre går att debitera.	Handläggaren och redovisningsservice

	korrigerig i efterhand av de debiterade avgifterna, antingen som en faktura eller som en utbetalning till vårdnads- havarna.			
--	---	--	--	--

Bilaga 3 – Individ- och familjeomsorgsnämnden

Socialtjänstlagen (2001:453) 8 kap 1 § stadgar att *”Stöd- och hjälpinsatser av behandlingskaraktär medför inte kostnadsansvar för den enskilde vårdtagaren. Kommunen får dock, utom beträffande barn, ta ut ersättning för uppehållet av den som på grund av missbruk av alkohol, narkotika eller därmed jämförbara medel får vård eller behandling i ett hem för vård eller boende eller i ett familjehem. Regeringen meddelar föreskrifter om den högsta ersättning som får tas ut för varje dag. För andra stöd- och hjälpinsatser får kommunen ta ut skälig ersättning.”* Den avgift som kommunen får ta ut av den som vårdas för missbruksproblematik på HVB-hem, i familjehem eller LVM-hem får högst uppgå till 80 kr/dag. För andra stöd- och hjälpinsatser än vård och behandling får kommunen enligt lagen ta ut skälig ersättning. För IFO Vuxens målgrupp berörs här till exempel placeringar på stöd- och omvårdnadsboenden. Också vid denna form av insats kan kommunen ta ut en egenavgift som högst uppgår till 80 kr/dag.

Vidare anger samma lag att föräldrar är skyldiga att i skälig utsträckning bidra till kommunens kostnader när ett barn under 18 år får vård utom det egna hemmet. Om de framräknade beloppen bedöms oskäliga i förhållande till respektive förälders ekonomiska förmåga, sociala situation eller för att de exempelvis står för vissa av barnets kostnader kan ersättningen jämkas till en skälig nivå. Jämkning kan ske redan från början eller vid ett senare tillfälle.

Mot ovan bakgrund tar Individ- och familjeomsorgsnämnden ut följande taxor och avgifter:

- Avgift boendestöd/övergångsbostäder
- Avgift för ungdomsboende
- Lokalhyror tillfälligt boende
- Avgift för placerat barn
- Äldreomsorgsavgifter öppen vård
- Bostadshyror, servicehus för missbrukare
- Avgifter Institutionsvård, SoL
- Avgift familjehem och jourhem, barn o ungdomsvård
- Avgifter specialboende för personer med psykisk ohälsa och beroendeproblematik

Praktisk hantering av avgifter

Antalet fakturor som förvaltningen hanterar är relativt få:

Avgifter barn och ungdomsvård	ca 58 fakturor i månaden, ca 696 per/år
	Summa 2018: 495 000 kr
Avgifter Specialboende för personer med psykisk ohälsa och beroendeproblematik	ca 12 fakturor i månaden, ca 144 fakturor per/år
	Avgiften avser hyra av lägenhet och är samma som vad hyran kostar.
	Summa 2018: 864 000 kr
Avgifter Institutionsvård SOL	ca 9 fakturor i månaden, ca 108 fakturor per/år
	Vårdavgiften är 80 kr/dygn
	Summa 2018, 174 000 kr
Avgifter tillfälligt boende	ca 20 fakturor i månaden, ca 240 fakturor per/år

	Avgiften avser mat och lägenhetshyra och är ett självkostnadspris. Summa 2018: 328 000 kr
Avgifter boendestöd/övergångsbostäder	ca 74 fakturor i månaden, ca 888 fakturor per/år Avgiften avser lägenhetshyra och är ett självkostnadspris. Summa 2018: 4 110 000 kr
Bostadshyror, servicehus för missbrukare/äldreomsorgsavgifter	ca 72 fakturor i månaden, ca 864 fakturor per/år Avgifterna avser hemtjänstavgift och eller hemsjukvård och beräknas enligt Vård- och äldrenämndens gällande taxor. Avgifterna kan också avse lägenhetshyra eller mat som är självkostnadspriser. Summa 2018: 2 991 000 kr

Avgifterna hanteras på respektive verksamhetsdelar. Vid intervjun framkom det att det finns rutiner för hantering av avgifter, men dessa är inte dokumenterade, med undantag för rutinbeskrivningen för hantering av avgifter för barn- och ungdom samt av egenavgifter.

Egenavgifter beslutas av socialsekreterare och hanteras av socialassistent. Socialassistent skapar fakturaunderlag månatligt efter beslutade perioder och lämnar den 5:e -7:e varje månad underlag för fakturering av egenavgifter till enhetschef för underskrifter. Enhetschef lämnar påskrivna fakturaunderlag till ekonomienheten, som den 10:e -12:e varje månad skickar ut faktura avseende egenavgiften till den enskilde.

För hanteringen av avgifter för barn och unga finns också en rutinbeskrivning som steg för steg anger vem som ska vidta åtgärder och vem som ska fortsätta hanteringen. Dokumentet anger också rutiner för uppföljning som ska göras rutinmässigt.

Beslut om avgifterna

Avgifterna gällande kommunens stöd- och hjälpinsatser Socialtjänstlagen (2001:453). Avgifterna regleras även i Socialtjänstförordningen (2001:937). Vidare stadgar Socialförsäkringsbalken (2010:110) förmånerna vid verkställighet i anstalt eller vård på institution. Individ- och familjeomsorgsnämnden fattar beslut om vissa avgifter och Kommunfullmäktige fastställer dessa. Till exempel fattades beslut om höjning av avgiften för mat på stödboendet senast i augusti 2019.

Avgifternas storlek

Avgifternas storlek är till stor del reglerad i lagstiftning. Beräkningen för avgifterna som berör ersättning för placerade barn utgår från SKL:s cirkulär 2006:54 – "Beräkning av föräldrars ersättning till kommunen för placerade barn under 18 år". Gällande hyror tillämpar kommunen självkostnadsprincipen, det vill säga man debiterar samma avgift som hyran kostar. Likaså beräknas avgiften för mat så att den ska täcka den faktiska kostnaden.

Rutiner för att säkerställa korrekt hantering

Rutinbeskrivningarna som nämns ovan innehåller vissa rutiner för att säkerställa korrekt hantering. Samtidigt sker debitering från olika verksamhetsdelar, och någon central, gemensam rutin finns inte.

Vid intervjun framkom det att vissa odokumenterade kontroller görs i form av en rimlighetsbedömning av intäkterna månadsvis. Assistenterna som hanterar faktureringen gör också en översiktlig kontroll mot förra månaden samt gentemot individens akt. Assistenterna har också tillgång till dokumentation om vilka som får insatser, vilket stäms av mot fakturorna. Inga av dessa kontroller finns dock dokumenterade och de baseras till stor del på tjänstepersonernas erfarenheter.

Intern kontroll

Nämndens interna kontrollplan innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter. I nämndens riskanalys har på raden kundfakturor noterats följande: *"Risk att felaktiga kundfakturor skickas ut. Risk att debiterar fel person eller verksamhet. Bedömning: 4. Verksamheten skickar ut mycket få kundfakturor."*

Bilaga 4 – Kulturnämnden

Kulturnämnden hanterar följande taxor och avgifter:

- Kulturskoleavgifter
- Förseningsavgifter bibliotek
- Biljettförsäljning
- Museer: fakturering av inträden och visningar; fakturering av lokaluthyrning; fakturering av konsulttjänster exempelvis när experter på museet föreläser eller gör arbeten åt andra; fakturering av företag enligt sponsringsavtal.

Praktisk hantering av avgifter

Varje verksamhet hanterar sin egen debitering och lämnar underlag till ekonomiverksamheten som i sin tur skickar faktura baserat på underlag från verksamheterna.

Kulturskolan erbjuder undervisning i sång och instrument och undervisningen är avgiftsbelagd. 2018 skickades det totalt 2 295 fakturor för kulturskoleavgift som uppgick till ett totalt belopp på 961 900 kr.

Biblioteket hanterar förseningsavgifter och avgifter för förkomna medier för privatpersoner. Förseningsavgifterna faktureras inte, istället finns det en spärrgräns på 100 kr (hamnar man över den summan så får man inte låna till dess att man har betalat ned under 100 kr). Avgifterna för förlorade media faktureras efter påminnelse. Vidare förekommer fakturering från bibliotek i följande fall:

- Biblioteksservice till kriminalvården, löpande avtal som faktureras kvartalsvis via förvaltningens ekonomifunktion.
- verksamhet till ett fåtal arbetsplatser (två i dagsläget), där skrivs avtal år för år och fakturor skickas ut under hösten.

Borås Stad driver Konstmuseet och De Kulturhistoriska museerna (Textilmuseet och Borås museum). I muséerna sker betalning i kassan. Dessa intäkter avser inträden, försäljning från museibutik, guideavgifter och programavgifter. Muséerna fakturerar i vissa fall för inträden och visningar samt för lokaluthyrning. Dessutom sker fakturering för konsulttjänster, till exempel när experter på museet föreläser eller gör arbeten åt andra. Dessa arbeten faktureras efter timtaxa eller beslut från museichef. Fakturering sköts av några enstaka tjänstepersoner. Rutinerna finns inte dokumenterade.

Konstmuseet har i stort sett ingen extern fakturering. Muséet har fri entré. Den fakturering man har är administration för utlån av konsten och den sköts av intendenten för utställningar. Avgiften är 800 kr/gång och förekommer några gånger per år.

Lokaluthyrning och fakturering för olika evenemang sker efter överenskommelse med externa aktörer. Det skrivs ett avtal och prissättningen är icke förhandlingsbar utan följer de av nämnden beslutade taxor och avgifter. Fakturering sker i efterhand baserat på det i avtalet överenskommet belopp samt eventuella tillkommande beställningar (till exempel teknik).

Beslut om avgifterna

Avgifterna beslutas av nämnden årligen i samband med beslutet om budgeten.

Avgifternas storlek

Avgifternas storlek beslutas av nämnden i september årligen och gäller från den 1 januari året därpå. Generellt visar granskningen att intäkterna täcker inte verksamheternas kostnader.

Kulturskoleavgifterna finns på kommunens hemsida:

Kurs/material	Avgift
Skolungdom per termin och kurs	300 :-
Instrumenthyra per termin och instrument	200 :-
Materialkostnad per termin för våra kurser i bild, film, textil och musikproduktion	200 :-
Fördjupningsprogrammet	700 :-
Vuxenkör och Generationskör	400 :-
Vuxenundervisning per termin och kurs, Bild vuxen med barn	800 :-

Bibliotekens avgifter tillämpas på samma sätt på alla 12 bibliotek. Det är schablonsummor på det som faktureras för "förkommet material", alltså sådant som inte lämnas tillbaka.

För Konstmuseet togs entréavgiften bort. Vid Textilmuseet kan enligt intervjun tillfälligt beslut fattas om att tillämpa entréavgift vid enstaka tillfällen (till exempel vid en exklusiv utställning).

Gällande uthyrning av teaterlokalen ligger kommunens avgifter i nivå med andra liknande lokaler, med hänsyn till konkurrensneutralitet. Rabatt medges för lokalhyra för föreningar i Borås Stad.

Rutiner för att säkerställa korrekt hantering

Några dokumenterade rutiner för att säkerställa korrekt hantering av avgifter finns inte i någon av verksamheterna. Ansvaret för korrekt debitering ligger hos verksamheterna enligt förvaltningschefen. En viss odokumenterad kontroll genomförs genom tertialuppföljningen där en rimlighetsbedömning görs av intäkterna.

Intern kontroll

Nämndens interna kontrollplan innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter. I nämndens riskanalys har raden för kundfakturer lämnats tom. Enligt muntlig information beror detta på att nämnden bedömde risken vara liten.

Bilaga 5 – Miljö- och konsumentnämnden

Miljö- och konsumentnämnden hanterar följande taxor och avgifter:

- Taxa för offentlig kontroll inom livsmedelsområdet
- Taxa för offentlig kontroll enligt lagen om foder och animaliska biprodukter
- Taxa för provning och tillsyn inom miljöbalkens område
- Taxa för tillsyn enligt strålskyddslagen
- Taxa för tillsyn enligt lag om sprängämnesprekursorer
- Taxa för uppdragsverksamhet inom Miljö- och konsumentnämndens verksamhetsområde
- Taxa för provning och tillsyn inom alkohollagen, lagen om tobak och liknande produkter (tidigare tobakslagen samt lagen om elektroniska cigaretter och påfyllningsbehållare) samt lagen om handel med vissa receptfria läkemedel.

Vår granskning hade främst fokus på tillsyn enligt alkohollagen.

Inom ramen för granskningen har en stickprovskontroll genomförts med syfte att kontrollera om debiterade tillsynsavgifter för serveringstillstånd har beräknats korrekt. Stickprovets resultat framgår av Bilaga 5.1. Vidare har en processkarta tagits fram som beskriver steg för steg hanteringen av tillsynsavgiften, vilken framgår av Bilaga 5.2.

Praktisk hantering av avgifter

Följande tabell visar antalet fakturor och belopp under 2018 i respektive kategori:

		Antal fakturor		Lägsta belopp	Högsta belopp
		debit	kredit		
Livsmedel	4 665 852	938	57	640	71 624
Miljöbalken	6 302 068	1 380	218	1 085	189 720
Alkohollagen	1 468 294	389	81	500	85 407
Tobak, vissa receptfria läkemedel, mm	464 464	17	4	1122	4 000

Avgifterna hanteras av varje verksamhetsområde själva. Fakturorna ställs ut i ekonomisystemet, en del baserat på information från verksamhetssystemen direkt men en del hanteras manuellt.

Miljöbalken och livsmedel

Årsdebiteringarna inom livsmedel och miljöbalken debiteras via filer från verksamhetssystemet (några görs manuellt) till ekonomisystemet Agresso. Årsdebiteringarna görs i början på varje år efter att handläggarna uppdaterat underlagen i verksamhetssystemet. Listor tas ut från verksamhetssystemet för respektive område. När debiteringarna skett så noteras det att fakturering skett i respektive ärende i verksamhetssystemet (av ek ass).

Årsdebiteringar baseras på en inklassning av objekt. Inklassningen kontrolleras sedan i samband med inspektioner. För den löpande faktureringen av timavgifter etc rapporteras handläggarnas timmar på

tidkort och markeras med debiterbar eller ej debiterbar tid. Handläggarna skriver även antal timmar och totalbelopp i beslut som sedan lämnas till ekonomiassistenterna för debitering.

Serveringstillstånd

När det gäller årlig tillsynsavgift som debiteras för stadigvarande serveringstillstånd utgår debiteringarna från uppgifter i verksamhetssystemet. Genomgång av listorna sker vid flera tillfällen innan debitering slutligen sker. I de flesta fall skickas då en fil till ekonomisystemet som hanteras av redovisningsservice. Detta sköts helt digitalt.

Respektive handläggare debiterar för de ärenden man handlägger och de avgifter detta genererar, även tex första tillsynsavgift om ett tillstånd beviljas. Detta sker med upprättande av fakturaunderlag. I slutet av året görs ofta en kontroll av de senaste ärendena och handläggarna påminner varandra om debiteringar för året för att fånga upp någon som kan ha missats.

Några dokumenterade rutinbeskrivningar för hanteringen av processerna finns inte förutom en kortare rutin för restaurangrapporteringen samt manualer för debitering av tillsynsavgifter i verksamhetssystemet AlkT.

Beslut om avgifterna

Beslut om avgifterna inom nämndens ansvarsområden fattas av nämnden och fastställs av Kommunfullmäktige.

Våra iakttagelser visar att tillsynsavgiften för serveringstillstånd har ändrats flera gånger under de senaste åren. Det första beslutet som fattades 2017 och fastställde avgiften för 2018 ändrades under 2018 då nya avgifter blev gällande från den 1 juli. Den först beslutade tillsynstaxan för 2018 har lett till många synpunkter från tillståndshavarna, varför nämnden har valt att se över beräkningsmodellen. Vi har noterat att ändringen av avgiften föregick av en dokumenterad konsekvensanalys som tydligt påvisade ändringarnas effekter.

Samtliga taxor och avgifter framgår på kommunens hemsida.

Avgifternas storlek

För taxorna inom miljöbalken och livsmedelsområdet har SKLs mallar för beräkning använts.

Inom alkohollagen, lagen om tobak och liknande produkter samt lagen om handel med vissa receptfria läkemedel finns inget stöd från SKL vad gäller beräkningar. Där har förvaltningen beräknat avgifterna utifrån självkostnadsprincipen. SKL har gett ut en skrift om beräkning av självkostnad för serverings- och alkoholtillstånd. I den beskrivs hur avgiften kan beräknas så att den följer självkostnadsprincipen och Borås Stads egna beräkningar baseras på denna modell.

Det pågår en generell översyn av hur avgifterna ska beräknas inom nämnden. Syftet är kunna ge information till nämnden om hur stor del av verksamheten som är skattefinansierad idag för att förbättra deras beslutsunderlag. Förvaltningen har sedan i år en egen verksamhetscontroller som i samarbete med förvaltningsledningen tar fram nödvändiga beräkningar. Som ett led i detta arbete har man även haft på prov i år att tidsregistrera handläggarnas arbete för att få en uppfattning om verklig tidsåtgång för handläggning av ärenden. I samband med detta arbete strävar man också efter att förfina budgeten så att den bryts ner för varje enhet, vilket inte sker idag.

Rutiner för att säkerställa korrekt hantering

Förvaltningarna tar fram debiteringsunderlag själva. Fakturorna skapas av ekonomiavdelningen.

Miljöbalken och livsmedel

Årsdebiteringarna bokförs på särskilda aktivitetskoder i ekonomisystemet. Ekonom periodiserar sedan dessa.

Löpande debitering görs av ek ass utifrån underlag (beslut/fakturaunderlag) från handläggarna. Efter debitering så görs notering i verksamhetssystemet att debitering skett (av ek ass).

Uppföljning av intäktsvolymerna görs varje månad av chef och ekonom i samband med månadsprognos.

Serveringstillstånd enligt alkohollagen

När det gäller årlig tillsynsavgift görs det i regel i april via filer från verksamhetssystemet till ekonomisystemet Agresso. Ekonom periodiserar sedan dessa.

Uppföljning av intäktsvolymerna görs varje månad av chef och ekonom i samband med månadsprognos.

Intern kontroll

Miljö- och konsumentnämndens interna kontrollplan innehåller två kontrollmoment som berör hantering av taxor och avgifter:

- Kundfakturor-avgiftsdebitering: Risk för att felaktiga kundfakturor skickas ut. Risken att Borås Stad debiterar felaktiga belopp och/eller till fel person. Kontroll av rätt fakturering, korrekta inkomstuppgifter (äldreomsorg/funktionshinderverksamhet). Stickprov 150 fakturor. Varje år
- Kontroll av avtal och taxor: Risk att avtal och taxor inte följs. Kontroll att taxor är korrekta, avtal följs och att rätt antal timmar debiteras. Kontroll att taxor är korrekta, avtal följs och att rätt antal timmar debiteras. Kontinuerlig uppföljning under året. Varje år

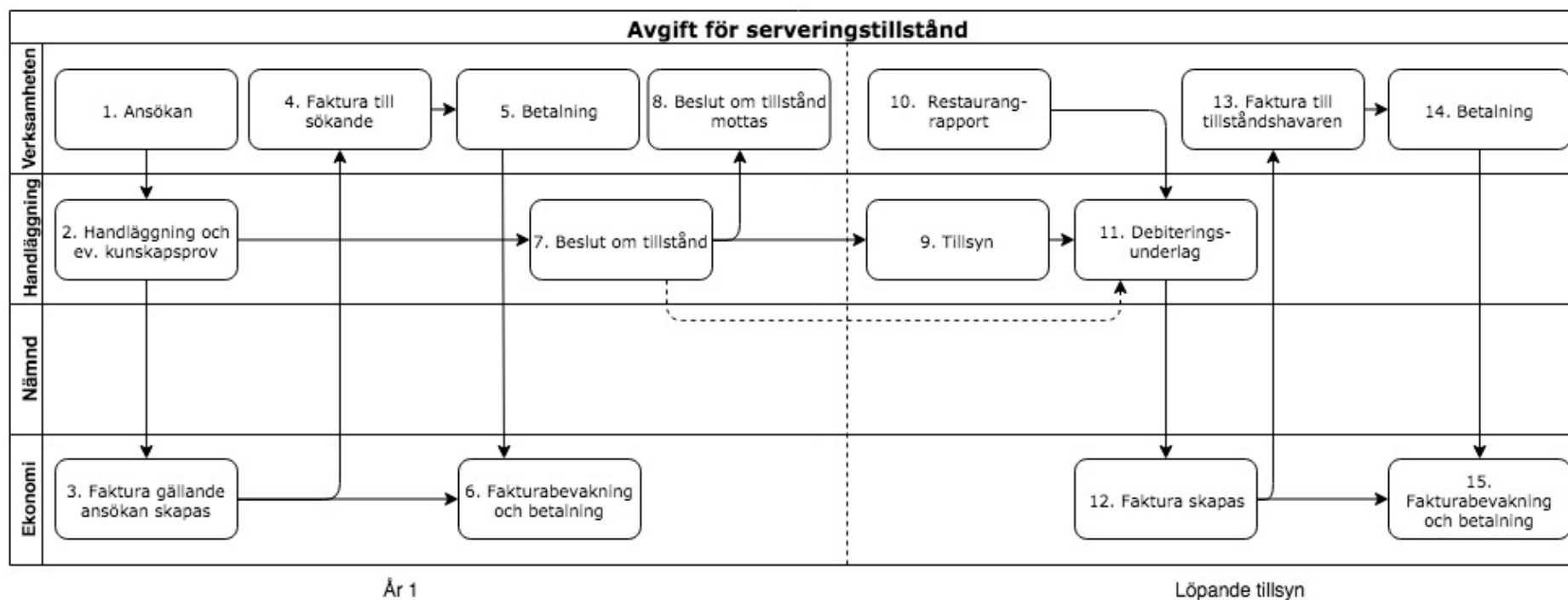
Enligt riskanalysen baseras beslutet på att ta med dessa kontrollmoment på bedömningen att det föreligger en risk att dessa inträffar men också att det kan ge kännbara konsekvenser.

Under granskningens gång ställde vi frågor gällande den första punktens relevans för miljö- och konsumentnämnden (korrekta inkomstuppgifter inom äldreomsorg och funktionshinderverksamhet). Enligt tjänstepersonen som arbetar med den interna kontrollen är det troligt att formuleringen är kopierad från en annan nämnds riskanalys och interna kontrollplan. Trots detta genomfördes stickprovskontroller för 2018. I uppföljningen står följande att läsa: *"En missad fakturering, två som är fakturerade för mycket, en som är fakturerad för lite. Ett beslut där det är fel belopp men rätt belopp är fakturerat. Förslag till åtgärder: Viktigt att dubbelkontrollera summan som ska faktureras. Viktigt att handläggarna kontrollerar så att rätt ihopräknat belopp på beslutet."*

Stickprov

Den genomförda stickprovskontrollen visade inga felaktigheter.

Stickprov gjordes på 12 fakturor som valdes ut så att de skulle vara fördelade både större och mindre belopp och några skulle vara manuella fakturor. Informationen om restaurangrapporten hämtades in via telefon och beräkningen gjordes efter gällande taxor och avgifter.



	Åtgärd	Dokument	Risk	Kontroll
År 1: HANDLÄGGNING VID ANSÖKAN OM TILLSTÅND				
1. Ansökan	Verksamhetsutövaren skickar in en ansökan om serveringstillstånd. Ansökan är avgiftsbelagd.	Ansökan		Handläggare
2. Handläggning och ev. kunskapsprov	Handläggaren hanterar ärendet. Att få tillstånd är villkorat till att ha klarat av ett kunskapsprov. Om sökande inte har erlagt prov	Ev. faktura för kunskapsprov.	Felaktig handläggning. Utebliven eller felaktig debitering för kunskapsprov.	Handläggare

	tidigare ska det göras och för detta fakturerar kommunen 1500 kr/prov.			
3. Faktura gällande ansökan skapas	Vid en inkommen ansökan ställs ut en faktura.	Faktura för ansökan Ev. inkl. avgift för kunskapsprov.	Utebliven eller felaktig debitering.	Handläggare
4. Faktura till sökande	Fakturan skickas till sökande med 30 dagars betalningsfrist.	Faktura		Redovisningsenheten
5. Betalning	Sökande erlägger betalning för fakturan.	Betalningstransaktion	Utebliven betalning.	Redovisningsenheten
6. Fakturabevakning och betalning	Betalning för fakturan mottas. Vid utebliven betalning påbörjas processen för fakturabevakning (påminnelse och sedan inkassoåtgärder)	Betalningstransaktion	Utebliven betalning uppmärksammas ej.	Redovisningsenheten
7. Beslut om tillstånd	Beslut om tillstånd meddelas till sökande (beviljat eller avslag).	Beslut	Ansökan beviljas trots att fakturan gällande ansökan inte betalats.	Handläggare
8. Beslut om tillstånd mottas	Debitering av tillsynsavgift för dem som beviljas tillstånd första året.	Faktura för tillsynsavgift och ev. inkl. avgift för kunskapsprov.	Utebliven eller felaktig debitering.	
LÖPANDE TILLSYN				
9. Tillsyn	Kommunen utövar tillsyn, dvs besök hos verksamheten minst en gång per år. Även inre tillsyn görs genom att kontrollera verksamheterna.	Tillsynsprotokoll Utredning		Handläggare

	Avgiften är inte direkt knuten till besöket eller till den inre tillsynen.			
10. Restaurang-rapport	Verksamheten är skyldig att rapportera in till Folkhälso-myndigheten bl.a. deras omsättning av försäljning av alkohol. Rapporten ska vara inskickad senast den 1 mars för föregående år. Handläggaren hämtar denna information direkt från Folkhälsomyndig-hetens register rörande de verksamheter som finns i kommunen. Denna information justeras till viss del (ej beloppsmässigt, men t.ex. debiteras ej verksamheter som har upphört med sin verksamhet innan den 1 februari).	Restaurangrapport	Verksamheten rapporterar in sin omsättning sent. Verksamheten rapporterar in felaktiga uppgifter.	Handläggaren
11. Debiterings- underlag	Gällande taxor och beräknings-modell läggs in i systemet. Baserat på inhämtad data från Folkhälso-myndigheten skapas debiteringsunderlag i systemet. I vissa fall kan dock manuell justering behöva göras, t.ex. för fakturor där verksamheten rapporterar in sin omsättning sent eller felaktigt.	Debiteringsunderlag	Felaktig beräkning vid manuell hantering. Felaktig beräkningsmodell väljs i systemet. Utebliven debitering.	Handläggaren

12. Faktura skapas	Debiteringsunderlaget skickas till redovisningsenheten där en faktura skapas.	Faktura		Redovisningsenheten
13. Faktura till tillståndshavaren	Fakturan skickas till sökande med 30 dagars betalningsfrist.	Faktura		
14. Betalning	Sökande erlägger betalning för fakturan.	Betalningstransaktion	Utebliven betalning.	Redovisningsenheten
15. Faktura-bevakning och betalning	Betalning för fakturan mottas. Vid utebliven betalning påbörjas processen för fakturabevakning (påminnelse och sedan inkassoåtgärder)	Betalningstransaktion	Utebliven betalning uppmärksammas ej.	Redovisningsenheten

Bilaga 6 – Samhällsbyggnadsnämnden

Samhällsbyggnadsnämnden hanterar följande taxor och avgifter:

- Bygg- och rivningslovavgifter
- Förrättnings- och granskningsavgifter

Taxan för bygglov och rivningsavgifter innehåller även i vissa fall planavgifter – dvs plan- och bygglovstaxa.

Inom ramen för granskningen har en stickprovskontroll genomförts med syfte att kontrollera om debiterade bygglovsavgifter har beräknats korrekt. Stickprovets resultat framgår av Bilaga 6.1. Vidare har en processkarta tagits fram som beskriver steg för steg hanteringen av tillsynsavgiften, vilken framgår av Bilaga 6.2.

Praktisk hantering av avgifter

2018 skickades

- 244 st planfakturer (innehåller både fakturer för detaljplaneprojekt samt där planavgift är faktureras samtidigt med bygglovsavgiften) Högsta belopp 1 924 650 kr, lägsta belopp 200 kr. Totalt belopp: 14 969 612 kr.
- 1161 st bygglovsfakturer (vissa innehåller alltså även planavgift) Högsta belopp 816 270 kr, lägsta belopp 464 kr. Totalt belopp: 15 902 430 kr.
- 232 st lantmäterifakturer. Högsta belopp 133 087 kr, lägsta belopp 100 kr. Totalt belopp 5 107 675 kr.

Respektive avdelning (plan- och bygglov och lantmäteri) tar fram sina egna debiteringsunderlag i samband med att beslutet i ärendet skrivs. Debiteringsunderlaget skickas till ekonom eller ekonomiadministratör för fakturering till kund.

För beräkning av bygglovsfakturer finns det en framtagen mall som efter att handläggaren matar in uppgifter räknar fram fakturabelopp, baserat på byggnadens yta samt vidtagna åtgärder. Vi har noterat att denna manuella hantering innehåller en riskmoment, då mallen behöver "tömmas" på uppgifter av handläggaren, vilket kan missas. Vi har i samband med sakavstämningen av rapporten fått information om att man planerar att gå över till att göra beräkningen i handläggningssystemet.

Under granskningen har vi efterfrågar befintliga rutinbeskrivningar för hantering av taxor. Enligt svaret som vi fick så finns det *"en hel del rutiner och processer inlagda, dock måste genomgång ske och kvalitetssäkring, så att allt material är helt uppdaterat"*.

Beslut om avgifterna

Nuvarande taxor och avgifter är beslutade av Stadsbyggnadsnämnden och fastställda av Kommunfullmäktige i juni 2013.

Avgifternas storlek

Plan- och bygglovstaxan beräknas enligt SKL:s modell och räknas upp varje år med prisbasbelopp. Lantmäteriet har en särskild taxeförordning.

Rutiner för att säkerställa korrekt hantering

Förvaltningen genomför stickprovskontroller av ärenden där man kontrollerar handläggningen, samt uträkningen av själva taxan. Kontrollen utförs av utvecklingsledaren. Kontrollen omfattar 3-5 ärenden per månad. Det görs ekonomiska avstämningar månads- och tertialvis, då större avvikelser kan upptäckas. Det finns ingen systematisk kontroll av att alla beslut faktureras.

Intern kontroll

I nämndens riskanalys har följande risker tagits upp som berör taxor och avgifter:

- Kundfakturor-avgiftsdebitering. Risk för att felaktiga kundfakturor skickas ut: Risken att Borås Stad debiterar felaktiga belopp och/eller till fel person. Tas inte med i den interna kontrollplanen.
- Risk för att felaktiga kundfakturor skickas ut. Att samtliga tjänster som Samhällsbyggnadsnämnden ska ta betalt för (bygglov, kartor, utstakning, detaljplaner mm) inte blir rätt fakturerade. Tas med i den interna kontrollplanen med följande motivering: Tidigare uppföljningar har visat god rutin i arbetet. Risken hålls under uppsikt inför kommande år.

I nämndens IK-plan finns följande kontrollmoment:

- Kundfakturor-avgiftsdebitering Risk för att felaktiga kundfakturor skickas ut. Att samtliga tjänster som Samhällsbyggnadsnämnden ska ta betalt för (bygglov, kartor, utstakning, detaljplaner mm) inte blir rätt fakturerade. Att samtliga tjänster som Samhällsbyggnadsnämnden ska ta betalt för (bygglov, kartor, utstakning, detaljplaner mm) är rätt fakturerade.

Kontroll: Stickprovsvisa kontroller 1-2% Varje år

Enligt uppföljningen av den interna kontrollen för 2018 har stickproven genomförts. Följande analys finns: *"100 st kundfakturor och underlag har granskats under året med följande resultat: 99 st fakturor och underlag kontrollerades utan anmärkning 1 st underlag har felaktigt (felskrivet) belopp. Debiteringsunderlaget är rätt och rätt belopp har fakturerats. Kontrollen föranleder ingen åtgärd."*

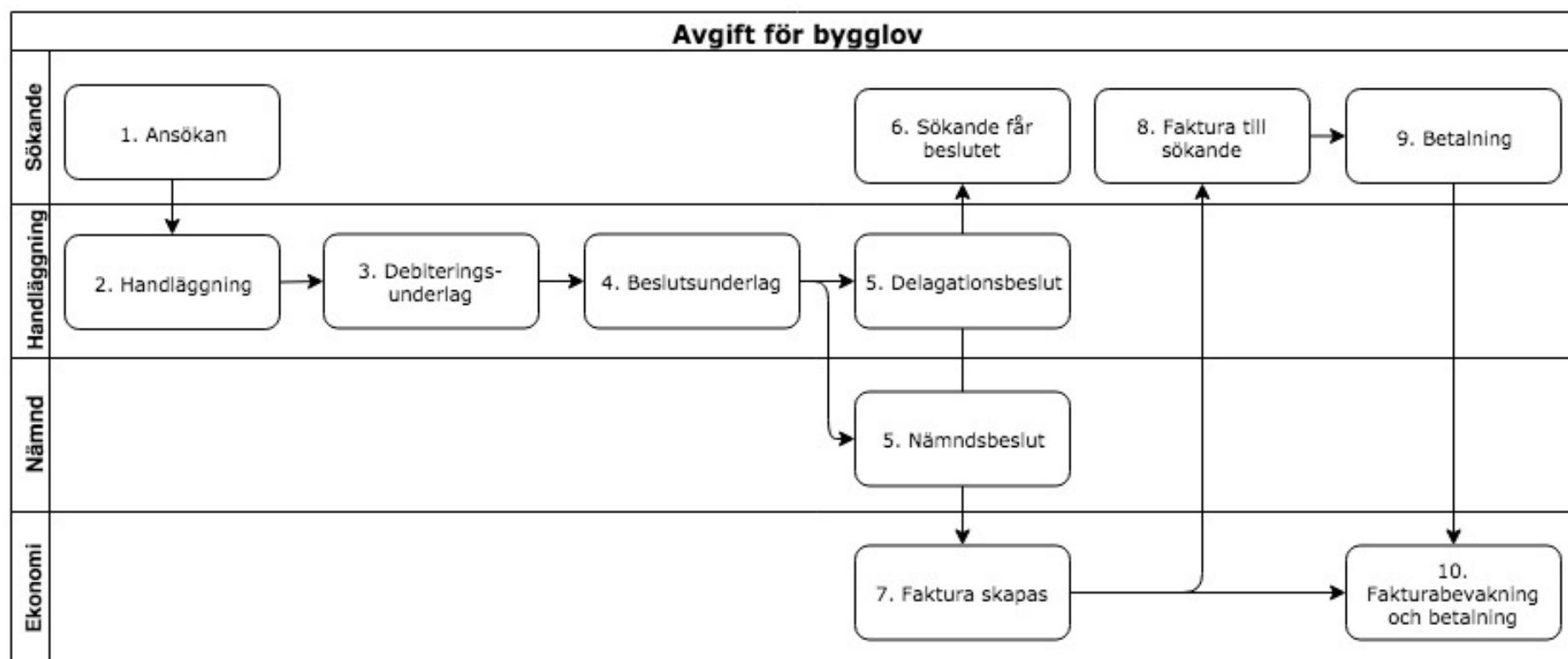
Stickprov

Stickprov gjordes på 20 fakturor som valdes ut så att kontroll gjordes på 3 utav de 5 högsta belopp och på 17 fakturor som var på ett genomsnittsbelopp.

Den genomförda stickprovskontrollen visade två felaktigheter:

- Fakturabeloppet i debiteringsunderlaget avviker från fakturan gällande kartavgift.
- Beslutsunderlaget innehåller räknepel av avgiften. Debiteringsunderlaget överensstämmer inte med fakturan.

I de fallen de blev avvikelser fick vi som förklaring att mallen för debiteringsunderlaget hade fyllts i felaktigt alternativt inte hade tömts på uppgifter tidigare.



	Åtgärd	Dokument	Risk	Kontroll
1. Ansökan	Sökande skickar in en ansökan om bygglov.	Ansökan		Handläggare
2. Handläggning	Handläggaren hanterar ärendet.	Till exempel: Marksektionsritning Situationsplan Markplaneringsritning Fasadritning Planritning	Felaktig handläggning.	Handläggare

		Sektionsritning Anmälan kontrollansvarig		
3. Debiteringsunderlag	Under handläggningen upprättar handläggaren ett debiteringsunderlag. Underlaget sammanställer de avgifter som berör utförda åtgärder.	Debiteringsunderlag	Felaktigt ifyllda uppgifter. Mallen innehåller uppgifter från tidigare ärende. Utebliven debitering för utförda åtgärder.	Handläggare
4. Beslutsunderlag	Handläggaren bereder ett ärende. Underlaget innehåller en beräkning av avgiften som baseras på debiteringsunderlaget.	Beslutsunderlag	Avgiftsberäkningen i beslutsunderlaget blir fel pga felaktigt debiteringsunderlag.	Nämndsekreterare, nämnden, handläggaren
5. Beslut	Beslut i ärendet kan fattas av handläggare på delegation eller av nämnden.	Beslut		
6. Sökande får beslutet	Det fattade beslutet expedieras till sökande. Beslutet innehåller uppgift om fastställd avgift.	Beslut	Utebliven expediering.	Handläggare
7. Faktura skapas	När beslutet har fattats skickas det samt debiteringsunderlaget till ekonomiavdelningen, som skapar en faktura baserad på de mottagna uppgifterna.	Faktura, innehållande hänvisning till beslutet	Utebliven fakturering. Vid avvikelse mellan debiteringsunderlag och beslut faktureras lägsta beloppet, vilket kan drabba kommunen.	Handläggaren Redovisningsenheten
8. Faktura till sökande	Fakturan skickas till sökande med 30 dagars betalningsfrist.	Faktura		
9. Betalning	Sökande erlägger betalning för fakturan.	Betalningstransaktion	Utebliven betalning.	Redovisningsenheten

10. Faktura- bevakning och betalning	Betalning för fakturan mottas. Vid utebliven betalning påbörjas processen för fakturabevakning (påminnelse och sedan inkassoåtgärder)	Betalningstransaktion	Utebliven betalning uppmärksammas ej.	Redovisningsenheten
---	---	-----------------------	--	---------------------

Bilaga 7 – Sociala omsorgsnämnden

Sociala omsorgsnämnden hanterar följande taxor och avgifter:

- Vård- och omsorgsavgifter
- Bostadshyror

Nämnden har en gemensam avgiftshantering med Vård- och äldreomsorgsnämnden och hanteringen av avgifterna ligger organiserat under Vård- och äldreförvaltningen (VÄF).

Praktisk hantering av avgifter

2018 skickades följande fakturor som avser nämndens verksamheter:

- 3 128 fakturor gällande måltidabonnemang/matdistribution. Totalt 5 059 838 kr
- 4 122 fakturor gällande omsorgsavgifter. Totalt 1 028 352 kr
- 4 733 fakturor gällande övriga avgifter och ersättningar (t.ex. resekostnader). Totalt 400 654 kr
- 1 836 fakturor gällande luncher på daglig verksamhet. Totalt 1 310 945 kr.

Förvaltningen själv skickar cirka 10 fakturor i månaden för matkostnader (för matabonnemang) samt hyror.

I dagsläget sker en del internfakturering mellan Sociala omsorgsnämnden och Vård- och äldreomsorgsnämnden eftersom några brukare hör till båda nämndernas ansvarsområde.

I skrivande stund pågår ett projekt med syfte att utarbeta gemensamma processer för Vård- och äldreomsorgsnämndens och Sociala omsorgsnämndens verksamheter för att finna samordningsvinster och för att effektivisera processerna för administration och avgiftshantering.

Avgifterna som debiteras från Sociala omsorgsförvaltningen baseras på information från verksamhetssystemet VIVA där vårdinsatserna registreras. I systemet registreras också beslutet som är grunden till insatserna samt beställningen. De utförda insatserna registreras av den som genomför dessa.

Det finns några dokumenterade rutiner för hantering av debiteringsprocesserna enligt tjänstepersonen på Vård- och äldreförvaltningen, men dessa behöver ses över och kvalitetssäkras.

Beslut om avgifterna

Taxor för vård och omsorg av äldre och personer med funktionsnedsättning tas fram av Vård- och äldreförvaltningen och skickas till Sociala omsorgsnämnden som tar beslut om dem i samband med beslut om budget inför nästa år.

Taxor gällande mat inom äldreomsorg och LSS tas av kommunstyrelsen. Sociala omsorgsnämnden får ta del av beslutsunderlaget.

Avgifternas storlek

Socialtjänstlagen (2001:453) stadgar angående avgifter följande (8 kap 1 §): *”Stöd- och hjälpinsatser av behandlingskaraktär medför inte kostnadsansvar för den enskilde vårdtagaren. Kommunen får dock, utom beträffande barn, ta ut ersättning för uppehållet av den som på grund av missbruk av*

alkohol, narkotika eller därmed jämförbara medel får vård eller behandling i ett hem för vård eller boende eller i ett familjehem. Regeringen meddelar föreskrifter om den högsta ersättning som får tas ut för varje dag. För andra stöd- och hjälpinsatser får kommunen ta ut skälig ersättning.”

För serviceinsatser i ordinärt boende betalas enligt timtaxa. För vissa insatser (omvårdnad, trygghetslarm, matdistribution, dagverksamhet och hemsjukvård) betalas en månadsavgift. För hemtjänst betalas en timtaxa för faktiskt nedlagd tid. Timtaxan för 2020 är 230 kr.

Brukare i särskilt boende betalar en avgift för samtliga insatser.

Brukaren lämnar in en inkomstdeklaration varpå det beräknas en maxtaxa. Maxtaxan är högst 2 134 kr/mån (år 2020). Vid beräkning av individens maxtaxa tas det hänsyn till att brukaren ska ha ett förbehållsbelopp för skäliga levnadskostnader och bostadskostnad. I de fallen det inte lämnas in en inkomstdeklaration används det högsta beloppet (2 134 kr för år 2020).

Rutiner för att säkerställa korrekt hantering

Enligt den information som vi har erhållit ligger ansvaret på varje enhetschef att varje månad kontrollera att enheten har fått de intäkter som de ska ha. Ekonom gör varje månad en rimlighetsbedömning över de intäkter som kommit in aktuell månad jämfört med tidigare månader.

Intern kontroll

Nämndens interna kontrollplan innehåller ett kontrollmoment som berör hanteringen av kundfakturor, dock avser dessa fakturor annat än taxor och avgifter enligt information från förvaltningen.

Bilaga 8 – Tekniska nämnden

Tekniska nämnden hanterar följande taxor och avgifter:

- Färdtjänst
- Riksfärdtjänst
- Skolskjuts
- Jaktarrende
- Fiskekort/-arrenden
- Allmän parkering
- Tillfälliga parkeringstillstånd
- Nyttokort
- Boendeparkering
- Skrotning av fordon
- Markupplåtelse
- Dispens (tung, långa eller breda transporter)

Praktisk hantering av avgifter

Av nedan sammanställning framgår antal fakturor och belopp per respektive kategori:

År 2018	Antal fakturor	Lägsta belopp	Högsta belopp	Totalt belopp
Färdtjänst	23 876	23,00	5 755,00	6 942 891,00
Riksfärdtjänst	32	74,00	1 360,00	11 718,00
Skolskjuts	146	94,33	282,99	14 904,14
Jaktarrende	61	115,00	55 868,00	477 111,00
Fiskekort/-arrenden, båthyra	49	20,00	21 990,40	178 078,37
Allmän parkering	4	4,00	20,00	4 894 649,60
Tillfälliga parkeringstillstånd	147	40,00	40,00	119 080,00
Nyttokort	33	3 500,00	3 500,00	164 500,00
Boendeparkering	201	200,00	200,00	63 200,00
Skrotning av fordon	24	1 300,00	7 020,00	49 166,00
Markupplåtelse	240	339,00	192 464,00	1 965 637,00
Dispens	23	350,00	350,00	9 800,00

Parkeringsintäkter överförs från Borås Parkering AB fyra gånger per år.

Elever i grundskola och förskoleklass med offentlig huvudman har rätt till kostnadsfri skolskjuts om sådan behövs med hänsyn till färdvägens längd, trafikförhållanden, funktionsnedsättning hos elev eller andra omständigheter (Skollagen 2010:800, 9 kap 15 §, 10 kap. 32, 33, 40 §§ och 11 kap.31,32,39 §§). De avgifter som faktureras avser tappade busskort.

Resa med färdtjänst debiteras med samma pris som en enkelresa inom kollektivtrafiken. Resor inom färdtjänst och Riksfärdtjänst planeras i försystem där även underlag till faktura skapas beroende på den resa som gjorts. För färdtjänst och Riksfärdtjänst sker fakturering 1 gång per månad via försystemet Pluto. Kunden beställer färdtjänstresa via Beställningscentralen som lägger en

beställning i försystemet Planet. Efter genomförd resa uppdateras uppgifterna med automatik till "genomförd resa" och samtliga resor sparas i försystemet Pluto. För färdtjänst finns avgifter inlagda inklusive högkostnadsgräns (motsvarande kollektivtrafikens taxa för månadskort). Riksfärdtjänstresor läggs in manuellt i Pluto och här är taxan beroende på avstånd och är gemensam för hela Sverige. Månadsvis samkörs reseuppgifter för färdtjänst och riksfärdtjänst med kunduppgifter varefter fakturaunderlag skapas i Pluto. Filen med fakturaunderlag förs in till Agresso där kundfakturan skapas automatiskt.

För tappade skolkort är avgiften 100 kr för att eleven ska få sitt tredje busskort (1 och 2 är avgiftsfritt). För tappade busskort skapas fakturaunderlag i samband med att busskort skickas ut. Fakturering sker sedan 1 gång per månad.

Vissa av avgifterna beräknas utifrån vilka områden som berörs, t ex jaktarrende och markupplåtelse och där blir beräkningen unik för varje transaktion utifrån de regler som finns till grund. Gällande jaktarrende görs beräkningen av ansvarig handläggare på Skogsavdelningen enligt gällande av nämnden beslutad taxa, samt beslutade ytor enligt nämnd. Handläggare utför beräkningen i en beräkningsmall. Mallen kontrolleras sedan av ansvarig chef innan underlaget skickas till Ekonomiavdelningen för vidare hantering.

Gällande markupplåtelse görs beräkningen av trafikhandläggare på Trafikenheten, Gatuavdelningen. Beräkningen utgår ifrån den tidsperiod och den yta som sökanden angivit i sin ansökan till Polisen. Ansökan diarieförs på förvaltningen och hanteras sedan vidare i ärendehanteringssystemet Ciceron. Handläggare utför beräkningen i beräkningsmall, underlaget skickas sedan till Ekonomiavdelningen för vidare hantering. Ofta sker tilläggsfakturering när ytorna som ansökan avsåg inte stämmer vid kontrollmätning ute på plats.

Boendeparkering har avgiften 200 kr för två år. Avgiften betalas i förskott innan ärendet behandlas.

Taxorna i övrigt bygger oftast på fasta avgifter. För taxor och avgifter som inte hanteras direkt av förvaltningen (som nämns ovan) lämnas underlag till Ekonomifunktionen som skapar kundfakturer utifrån framtaget underlag.

Några rutinbeskrivningar för hantering av ovan beskrivna debiteringsprocesserna har vi inte erhållit.

Beslut om avgifterna

Avgifterna och taxorna som finns inom tekniska nämndens ansvarsområden beslutas av nämnden och i fall där det är tillämpligt fastställs av Kommunfullmäktige (gäller till exempel avgift för riksfärdtjänst, parkering, boendeparkering, upplåtelse av mark, dispens). Grundskolenämnden beslutar om avgift för tappade busskort.

Avgifternas storlek

Vid beräkning av avgifternas storlek finns det i de flesta fallen lagstadgade riktlinjer (för till exempel färdtjänst, skolskjuts).

I de fallen där kommunen har större handlingsutrymme har det påpekats att kostnaderna överstiger intäkterna. Vad gäller likställighetsprincipen så gäller samma taxa för alla.

Rutiner för att säkerställa korrekt hantering

Uppföljning och kontroll av att avgifterna är debiterade och korrekta sker av respektive budgetansvarig i samband med ordinarie verksamhetsavstämning. Respektive chef har sitt ansvar gällande budgetuppföljning och budgetföljsamhet för att kontrollera sina intäkter.

Intern kontroll

Nämndens interna kontrollplan innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter.

I nämndens riskanalys står följande kommentar kring kundfakturor: *”Risk för att felaktiga kundfakturor skickas ut. Risken att Borås Stad debiterar felaktiga belopp och/eller till fel person. Risk för att kunder debiteras för sent. Risk att fakturor inte skickas till kunderna. Tas inte med i den interna kontrollplanen med motiveringen: Tidigare uppföljningar visar på en god rutin. Risken hålls under uppsikt inför kommande år.”*

Det görs stickprovskontroller kontinuerligt av Ekonomiavdelningen, på 1-2 % utav antal manuella kundfakturor. Detta görs även om momentet inte ingår i den interna kontrollplanen för att få en god kontroll av materialet. Kontrollmomenten på kundfakturor görs 1-2 ggr per år.

Kontroller för 2019 gjordes i mars (inga avvikelser noterades) samt juli (inga avvikelser noterades). Kontrollunderlaget sparas fysiskt i pärm fram till att nästa kontroll görs.

I den händelse avvikelse noteras i kontrollen, åtgärdas/rättas fakturan direkt samt lämnas information/utbildning till berörd personal på förvaltningen.

Bilaga 9 – Vård- och äldreomsorgen

Vård- och äldreomsorgen hanterar följande taxor och avgifter:

- Äldreomsorgsavgifter
- Måltidsabonnemang

Nämnden har en gemensam avgiftshantering med Sociala omsorgsnämnden, men hanteringen sker i den egna förvaltningen.

Inom ramen för granskningen har en stickprovskontroll genomförts med syfte att kontrollera om debiterade avgifter har beräknats korrekt. Stickprovets resultat framgår av Bilaga 9.1. Vidare har en processkarta tagits fram som beskriver steg för steg hanteringen av avgifter, vilken framgår av Bilaga 9.2.

Praktisk hantering av avgifter

2018 skickades följande fakturor som avser nämndens verksamheter:

Äldreomsorgsavgifter institutionsvård	8 875 712,36 kr
Äldreomsorgsavgifter öppen vård	18 761 180,13 kr
Måltidsabonnemang/matdistribution	44 415 234,16 kr

Några brukare hör till både Sociala omsorgsnämndens och Vård- och äldreomsorgens ansvarsområde. Dessa avgifter hänförs till respektive förvaltning.

De debiterade avgifterna baseras på information från verksamhetssystemet VIVA där vårdinsatserna registreras. I systemet registreras också beslutet som är grunden till insatserna samt beställningen. De utförda insatserna registreras av utföraren, till exempel som tidsregistrering från hemtjänstpersonal. Många av avgifterna avser månadsabonnemang (till exempel på trygghetslarm, hemsjukvård, omvårdnad). Likaså är det abonnemang på matleverans, vilket gör att förvaltningen snarare får hantera avvikelser (om en brukare inte är hemma). Också på korttidsboende hanterar man brukarnas närvaro manuellt.

För insatserna omvårdnad, trygghetslarm, matdistribution, dagverksamhet och hemsjukvård betalas en månadsavgift. För hemtjänst betalas enligt timtaxa. Brukaren lämnar in en inkomstdeklaration varpå det beräknas en maxtaxa. I de fallen det inte lämnas in en inkomstdeklaration används det högsta beloppet (2 089 kr för år 2019 och 2 044 kr för år 2018).

I systemet Canea finns det en processbeskrivning för hantering av avgifter. Beskrivningen är mycket schematisk och förenklad med steg som "fyll i underlag för brukaravgift", "Samla in/ta fram underlag", "registrera uppgifter för fakturering". Några andra rutinbeskrivningar finns inte i nuläget. Enligt intervjuerna pågår dock ett projekt med syfte att ta fram aktuell rutinbeskrivningar tillsammans med Sociala omsorgsförvaltningen samt för att finna samordningsvinster och för att effektivisera processerna för administration och avgiftshantering.

Beslut om avgifterna

Taxor för vård och omsorg av äldre och personer med funktionsnedsättning tas fram av Vård- och äldreförvaltningen och beslutas av Vård- och äldrenämnden samt fastställs av Kommunfullmäktige. De nu gällande taxorna för vård och omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning fastställdes av Kommunfullmäktige den 20 december 2018 och gäller sedan den 1 januari 2019.

Avgifternas storlek

Socialtjänstlagen (2001:453) stadgar angående avgifter följande (8 kap 6 §): *”Avgifterna enligt 5 § får inte uppgå till ett så stort belopp att den enskilde inte förbehålls tillräckliga medel av sitt avgiftsunderlag för sina personliga behov och andra normala levnadskostnader (förbehållsbelopp). När avgifterna fastställs skall kommunen dessutom försäkra sig om att omsorgstagarens make eller sambo inte drabbas av en oskäligt försämrad ekonomisk situation. Om avgifterna baseras på den enskildes betalningsförmåga skall avgiftsunderlaget beräknas enligt 4 §. Lag (2001:847)”* Det är således lagstadgat hur hög avgiften får bli.

För vissa insatser (omvårdnad, trygghetslarm, matdistribution, dagverksamhet och hemsjukvård) betalas en månadsavgift. För serviceinsatser betalas en timtaxa för faktiskt nedlagd tid. Timtaxan för 2018 var 210 kr.

Maxtaxan år 2018 var högst 2 044 kr/månad och år 2019 2 089 kr. Vid beräkning av individens maxtaxa tas det hänsyn till att brukaren ska ha ett förbehållsbelopp för skäliga levnadskostnader och bostadskostnad enligt ovan lagreglering.

Under intervjuerna framkom det att vid beräkningen av taxorna resonerar man främst genom att titta på avgifterna historiskt och gör jämförelser med andra kommuner. Man bedömer att omvårdnadsavgiften är låg i Borås, vilket också har varit ett uttryckt politiskt önskemål. Beräkningar som är gjorda av tjänstepersoner som beslutsunderlag och konsekvensanalys åt nämnden visar också att höjningen av taxorna ger liten nettoeffekt på grund av avgiftskonstruktionen med en maxtaxa.

Rutiner för att säkerställa korrekt hantering

Debiteringsunderlaget baseras på information som handläggaren och utföraren ska registrera. Därför finns det en möjlig felkälla vid inregistreringen av information. Systemet beräknar automatiskt debiteringsbeloppet baserat på den information som finns i systemet.

Det görs en inkomstkontroll genom självdeklaration årligen samt om när en ny brukare registreras. Däremot görs det ingen kontroll via SKV och för att justera avgifter i efterhand (likt Förskoleförvaltningens rutin). Anledningen sägs vara att kostnaden bedöms vara för hög jämfört med en potentiell möjlighet till intjäning.

Intern kontroll

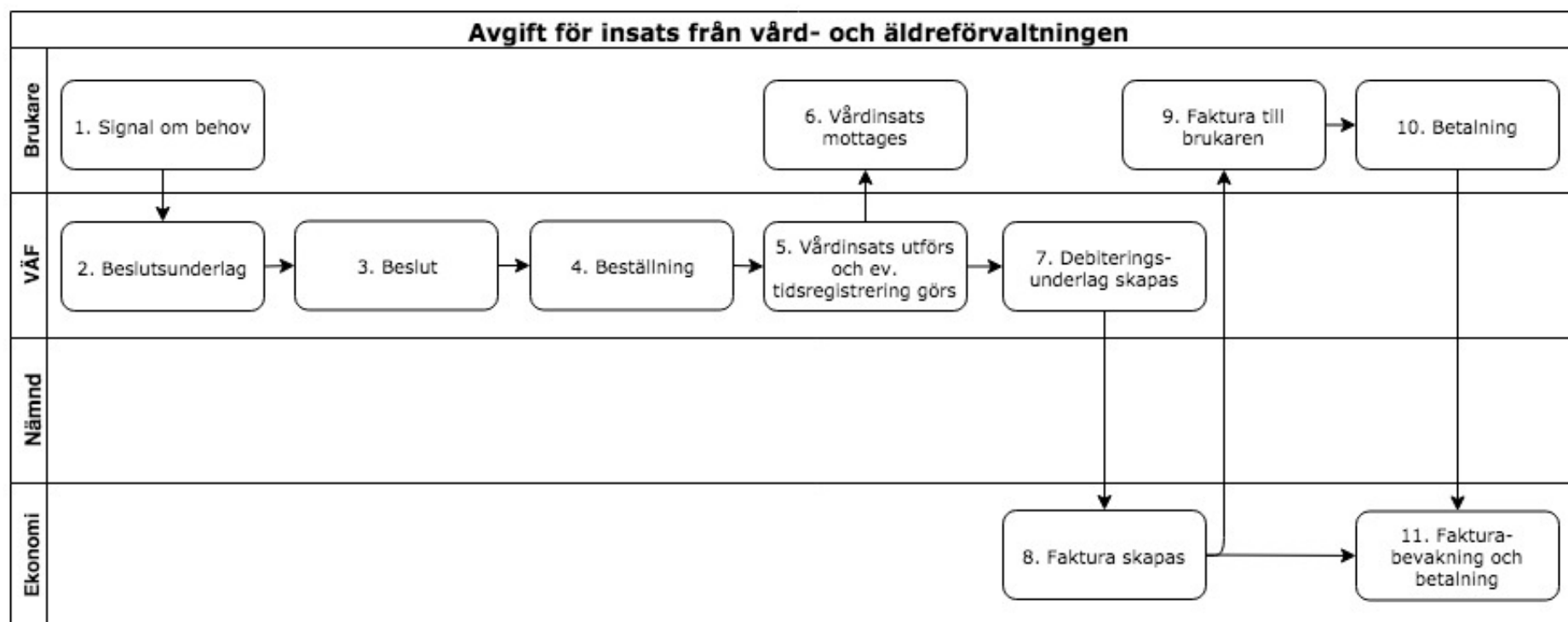
Nämndens interna kontrollplan innehåller inga kontrollmoment som berör hanteringen av taxor och avgifter. I nämndens riskanalys för 2019 står följande gällande kundfakturer:

Risk för att fel avgiftsbeslut och fakturer skickas till brukarna. Finns risk för att brukare får fel på avgiftsbeslut och fel på fakturer om inte processen mellan verkställighet och beställarenheterna fungerar. Bedömning blev att kundfakturer inte skulle tas upp i den interna kontrollplanen, utan att någon motivering framgår.

Stickprov

Den genomförda stickprovskontrollen visade inga felaktigheter. De avvikelser som vi upptäckte hade sin förklaring i att inkomstblankett inte hade inkommit (med resultat att den högsta maxtaxan hade registrerats) samt att brukaren hade psykiatrisk vård och därmed fick ingen faktura.

Stickprov gjordes på 20 fakturor som valdes ut slumpmässigt.



	Action	Dokument	Risk	Kontroll
1. Signal om behov	Det inkommer signal om vårdbehov avseende en brukare.	Ansökan ?		Handläggare
2. Beslutsunderlag	Ett beslutsunderlag tas fram, inklusive underlag till beslut om avgift. Som underlag görs en inkomstkontroll.	Beslutsunderlag (eller beslut? Fattas beslut på delegation eller av nämnd?)	Avgiftsunderlaget är felaktigt	Handläggare
3. Beslut	Handläggaren fattar ett beslut om vilka insatser som beviljas			Handläggare

	enligt gällande delegationsordning.			
4. Beställning	Baserat på beslutet görs en beställning av nödvändiga åtgärder.	Beställning		Handläggare
5. Vårdinsatser utförs och 6. Vårdinsats mottages	Beställda (vård)insatser utförs. Utföraren registrerar nedlagd tid i systemet.	Datainmatning i systemet VIVA	Felregistrering av tid eller insats	Utföraren och handläggaren
7. Debiteringsunderlag skapas	Data som har blivit registrerad genererar ett faktureringsunderlag i systemet XXX en gång i månaden.	Faktureringsunderlag	Fel pga felregistrering enligt ovan punkt 5.	
8. Faktura skapas	Baserad på information från systemet skapas det en fakturaorder och en faktura av ekonomiavdelningen.	Faktura		
9. Faktura till brukaren	Fakturan skickas till sökande med 30 dagars betalningsfrist.	Faktura		
10. Betalning	Sökande erlägger betalning för fakturan	Betalningstransaktion	Utebliven betalning	Ekonomiavdelning
11. Fakturabevakning och betalning	Betalning för fakturan mottas. Vid utebliven bevakning processen för fakturabevakning påbörjas (påminnelse och sedan inkassoåtgärder)	Betalningstransaktion	Utebliven betalning uppmärksammas ej.	Ekonomiavdelning Handläggaren på ekonomiavdelningen ansvarar också för att säkerställa att betalning har inkommit.