

# Revisionsrapport

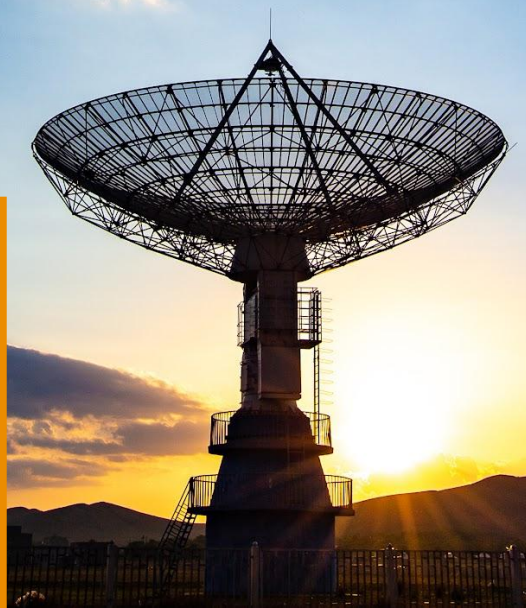
## Internkontroll/ hantering av avgifter inom Sektor teknik och service

Pajala kommun

Mars 2022

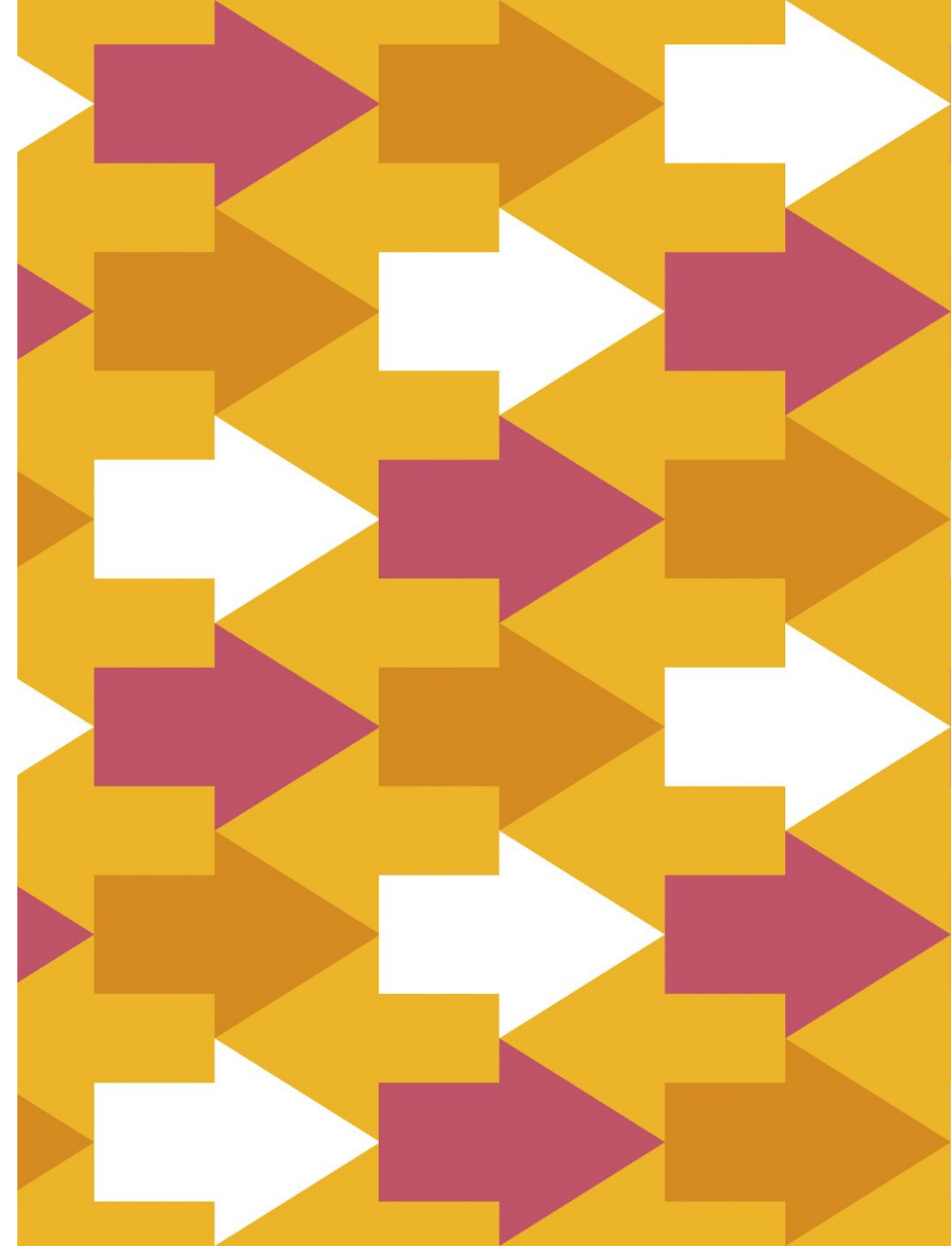


Projektledare: Henrik Boström, konsult  
Uppdragsledare: Christer Marklund,  
certifierad kommunal revisor



# Innehållsförteckning

	<b>Sida</b>
Sammanfattning och revisionell bedömning	3
<b>Inledning</b>	6
Bakgrund	7
Revisionsfråga	7
Metod och avgränsning	7
<b>Granskningsiakttagelser</b>	8
Rutiner och riktlinjer	9
Taxor och avgifter	10
Internkontroll	12
Registeranalys	12



# 1

Sammanfattning och  
revisionell bedömning

# Sammanfattning och revisionell bedömning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har PwC granskat debiteringsrutinerna för avgifter inom sektor teknik och service. Uppdraget har tillkommit via revisorernas risk och väsentlighetsanalys.

Syftet med granskningen har varit att granska och bedöma om den interna kontrollen avseende debiteringen är ändamålsenlig, dvs. **finns ändamålsenliga rutiner för debitering av avgifter som säkerställer en tillräcklig intern kontroll?**

Nedanstående revisionsfrågor har varit styrande:

## Bedömning

Efter genomförd granskning är vår sammanfattande bedömning att avgifterna som debiteras i allt väsentligt är korrekta inom Sektor teknik och service, men att internkontrollen är **inte helt** tillräcklig i det hänseende att mycket dokumentation saknas.

Revisionsfrågor	Bedömning	Noteringar
Är kontrollrutiner och moment inom området tydligt dokumenterade?	Delvis/Gul	Det finns viss dokumentation kring rutiner för fakturering men inget kring kontroll.
Faktureras alla avgifter?	Ja/Grön	Utifrån de stickprov och intervjuer som gjorts gör vi bedömningen att alla avgifter faktureras.
Baseras underlagen för faktureringen på de beslutade avgiftsuttag och överensstämmer upprättade fakturor med underlagen?	Ja/Grön	Utifrån de stickprov som gjorts var samtliga avgifter överensstämmande med de beslutade avgifterna.
Har berörd nämnd säkerställt att kontrollen inom området är tillräcklig, t.ex. vad gäller inbetalning av avgifter och vid händelse av utebliven inbetalning?	Delvis/Gul	Vår bedömning är att det finns brister i internkontrollen och det är kopplat till att dokumentation saknas.

# Sammanfattning och revisionell bedömning

## Bedömningen baseras på följande iakttagelser

Det nya faktureringsystemet som infördes under april 2021 är ett ändamålsenligt system som hjälper till att säkerställa faktureringsprocessen. Systemet hanterar alla avgifter som rör VA och renhållning. I systemet läggs alla beslutade ersättningar in på specifika koder som sedan knyts till varje kund beroende på vad som skall faktureras. När det är tid för fakturering görs först en provfakturering där systemet varnar för om något är felaktigt, det kan exempelvis röra sig om ägarbyten. Detta behöver hanteras innan fakturan går iväg till kunden. Det sker också vissa kontroller där antal fakturor och totalbelopp stäms av då fakturafilen skickas till faktureringsföretaget.

Det finns väldigt lite dokumentation kring processen, vilket gör den sårbar. Det finns viss dokumentation i systemet som visar hur medarbetare skall gå tillväga för att skapa fakturaunderlagen, men ingenting kring kontroller och avstämningar. Det är medarbetarna som gör kontroller på egen hand, dvs. ser över så allt är fakturerat, att det är korrekt antal fakturor som gått iväg samt hanterar inbetalningarna.

## Rekommendationer

- Skapa en tidplan i syfte att tydliggöra när olika moment behöver utföras i faktureringsprocessen. Det är något som saknas idag och skulle ge bättre förutsättningar för planeringen.
- Skapa rutiner/ rutinbeskrivningar för hur faktureringen går till. En steg för steg guide. Syftet är att göra processen mindre sårbar då det är väldigt få personer som kan den. Skapa den tillsammans med ekonomiavdelningen som också är inblandade i processen. Det skulle framförallt ge hela sektor teknik och service en ökad förståelse för ekonomiarbetet.
- Dokumentera kontroller/ avstämningar i faktureringsprocessen. Det görs vissa kontroller och avstämningar idag men dessa är inte dokumenterade. Det finns två syften med att dokumentera dessa, det första är att ge underlag till internkontrollplanen och det andra är att göra processen mindre sårbar.

2

Inledning

# Bakgrund, metod samt revisionsfrågor

## Bakgrund

Pajala kommun tillhandahåller och utför olika tjänster för vilka avgift debiteras kommuninvånarna. God internkontroll i debiteringsprocesserna är viktig både för att säkra kommunens intäkter men även för att säkerställa att avgifterna blir korrekt debiterade. Redovisningsrevisionella insatser styrs av risk och väsentlighet. Debitering av avgifter kopplade mot sektor teknik och service uppgår årligen till väsentliga belopp. Det finns dessutom risker förknippade med faktureringsadministrationen, exempelvis bristande avstämningsrutiner mellan försystem och redovisningen som kan leda till att faktureringen inte sker eller sker på ett felaktigt sätt.

## Metod

Analys av relevant dokumentation såsom verksamhetsplan, riktlinjer, rutiner, analysunderlag, uppföljningsdokument och intervjuer har genomförts.

En registeranalys har genomförts genom att PwC slumpvis valt ut 40 fakturor. I dessa kontrollerades att avgifterna stämde överens med beslutade, att de beräknats rätt samt fakturerats ut. Vi kontrollerade reskontran för att se om det fanns ofakturerade kunder.

Rapporten har faktakontrollerats av intervjuade personer.

## Revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om den interna kontrollen avseende debiteringen är ändamålsenlig. Finns ändamålsenliga rutiner för debitering av avgifter som säkerställer en tillräcklig intern kontroll?

Följande revisionsfrågor är styrande:

- Är kontrollrutiner och moment inom området tydligt dokumenterade?
- Faktureras alla avgifter?
- Baseras underlagen för faktureringen på de beslutade avgiftsuttag och överensstämmer upprättade fakturor med underlagen?
- Har berörd nämnd säkerställt att kontrollen inom området är tillräcklig, t.ex. vad gäller inbetalning av avgifter och vid händelse av utebliven inbetalning?

3

Granskningsiakttagelser



# Granskningsiakttagelser

## Inledning

I Pajala kommun finns interna "rutiner"/arbetsätt för debitering av avgifter för VA och avfall samt för diverse andra utförda uppdrag inom sektor teknik och service. Arbetsätten är sällan dokumenterade. Pajala kommuns avgiftsintäkter uppgick till motsvarande 23,1 mnkr under 2021 fördelat enligt nedan:

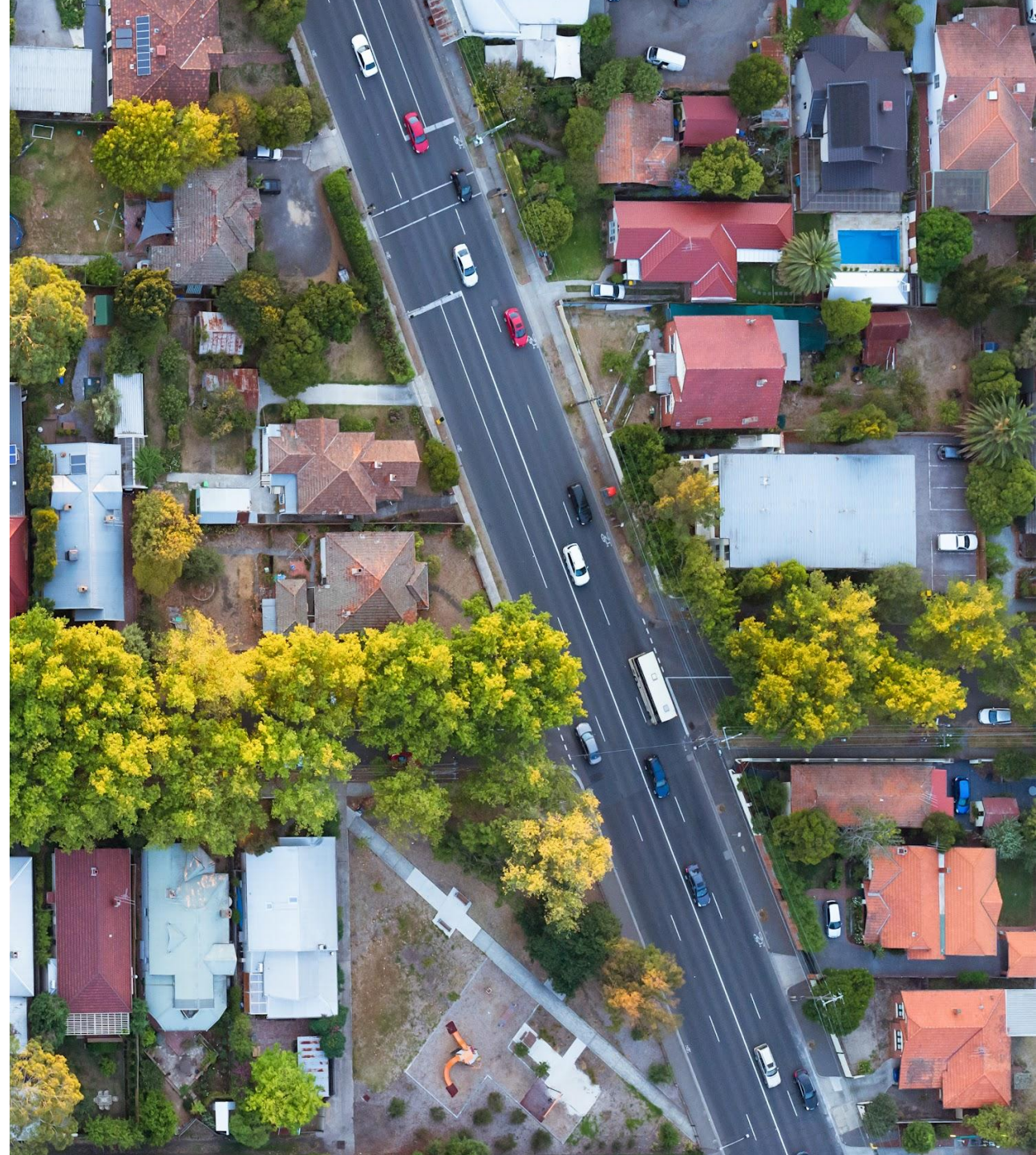
Objekt	Belopp
Gemensamt vatten och avlopp	13 041 153 kr
Slamtömning	2 416 537 kr
Gemensamt avfall	568 kr
Insamling av hushållsavfall	7 665 826
<b>Totalt</b>	<b>23 124 083 kr</b>

## Rutiner och riktlinjer

Kommunen införde under april 2021 ett nytt system för debitering av avgifter i syfte att förenkla och säkra processen. För debitering av vatten finns digitala mätare med en radiosändare som talar om hur mycket som har förbrukats, detta sammanställs sedan i systemet per kund. För hushållsavfall som är den näst största intäkten sker debitering genom avläsning av RFI-tag vid hämtning. Vid tömning kontrolleras också koordinaterna så att de stämmer överens med soptunnans positionering, vilket gör det säkert att rätt kund blir debiterad rätt avgift. Debiteringen sköts i huvudsak av två administratörer inom sektor service och teknik.

Internkontroll/hantering av avgifter inom sektor teknik och service

PwC



# Granskningsiakttagelser

## Rutiner och riktlinjer

Administratörerna sköter all administration kring fakturaunderlagen och fakturorna. Innan den skarpa körningen utförs, görs en provfakturerings där systemet varnar för eventuella felaktigheter som till exempel ägarbyte. Fakturafilen går sedan genom TEIS (system för filöverföringar) till fakturahanteringsbolaget som i sin tur skickar ut fakturorna. När fakturafilen skickats erhåller kommunen en fil som talar om hur många fakturor som tagits emot. Alla underlag från systemet sparas digitalt.

Ekonomiavdelningen är en stödjande funktion i denna process och läser in den bokföringsfil som EDP (avgifts och faktureringsystem) skapar vid faktureringen. Transaktionerna konteras upp mot ett separat avräkningskonto och inbetalningarna kommer också in på ett separat bankgirokonto. Det görs för att det enkelt ska gå att följa upp och stämma av så att alla inbetalningar inkommit. Avstämningar i kundreskontran sker månadsvis för att kontrollera inbetalningarna. Till ekonomisystemet så läses totaler in från fakturatillfället från EDP och samma sak gäller vid inbetalningar. Vill man titta på underliggande transaktioner behöver det göras i EDP.

Vid uteblivna inbetalningar skickar kommunen ut en påminnelse cirka två veckor efter förfallodatum, vilket hanteras av sektor teknik och service. Om inbetalningar inte kommit då skickar ekonomiavdelningen ärendet vidare till Banksoft som hanterar kommunens inkassoärenden. Här har ekonomiavdelningen tillsammans med sektor teknik och service upprättat ett arbetssätt för att hålla koll på betalningarna. Detta är dock något som inte finns dokumenterat.

Det finns rutiner i form av att medarbetarna vet när det ska faktureras och en liten guide som talar om hur kommunen skall göra, även om den inte helt speglar kommunens arbetssätt. Då systemet är relativt nytt finns ingen tydlig rutin eller processbeskrivning upprättad.

## Rutiner och riktlinjer

Det finns vissa rutiner i systemet EDP. Leverantören har också en processbeskrivning som visar hur man kan gå tillväga för att göra avstämningar mellan faktureringsfil och ekonomisystem. En generell rutin för inläsning av filer hos ekonomiavdelningen finns, samt att kundreskontran stäms av löpande. Medarbetare inom sektor teknik och service har nyligen fått ekonomiadministrativa uppgifterna till sina tjänster och upplever att de kanske inte har den grundläggande ekonomiska förståelsen. Det finns dock ett gott stöd från ekonomiavdelningens medarbetare, men utbildning saknas för berörd personal inom teknik och service.

## Bedömning

- Är kontrollrutiner och moment inom området tydligt dokumenterade?

Vår bedömning är att dokumentationen och rutinerna är bristfälliga inom området. Det görs kontroller av både sektor teknik och service samt ekonomiavdelningen, men det saknas dokumentation i form av rutinbeskrivningar och tidplaner. Detta gör att processen blir sårbar då det är väldigt få personer som kan systemet och processen.

# Granskningsiakttagelser

## Taxor och avgifter

I dokumentet *Allmänna bestämmelser för användare av Pajala kommuns allmänna vatten- och avloppsanläggning* från 2009 står det angående avgifter:

“Fastighetsägares avgiftsskyldighet till huvudmannen regleras i taxan för allmänna vattentjänster. VA-taxan innehåller uppgifter om anläggningsavgifter, d.v.s. uppgifter om vad nyanslutningar kostar, bruksavgifter samt uppgifter om avgifter för vanligen förekommande tjänster som huvudmannen tillhandahåller på fastighetsägarens begäran, t.ex. servisavstängning. Huvudmannen kan träffa avtal med ägare till fastighet och andra avgiftsskyldiga i avgiftsfrågor som inte regleras i kommunens taxeföreskrifter.”

Taxorna uppdateras varje år och beslutas av kommunfullmäktige och återfinns i dokumentet *Taxor 2022*. Det finns en mängd olika taxor, exempelvis:

- VA-taxor
  - Anläggningsavgifter för bostadsfastighet
  - Anläggningsavgifter för annan fastighet
  - Bruksavgifter
- Renhållning
  - Grundavgifter
  - Rörlig hämtningsavgift per tömning för permanentboende och verksamhet
  - Hämtnings och behandlingsavgift för slam och fett
- Tilläggstjänster
  - Extra säck
  - Framkörningsavgift
  - Extra tömning avfall
  - Grov och trädgårdsavfall
  - Dragvägar
  - Byte av behållare mm

- Tilläggstjänster (forts)
  - Slamavskiljare och slutna slamtankar
  - Fettavskiljare
  - Latrin
  - Övriga tjänster
- Tekniska tjänster
  - Här finns 22 olika tjänster som kan avropas till olika tariffer, exempelvis hullastare, servicebil med förare, loggning av vattenmätare och upptining av frusna VA-ledningar.

Taxor för VA och renhållning återfinns i systemet EDP som också genererar fakturorna. Varje avgift registreras i systemet på en specifik kod i registret. När en ny kund registreras läggs också koderna in för den specifika kunden vilket gör att det blir rätt taxa för rätt kund. Ströfakturering sker när tekniska tjänster utförts. Där skapas fakturan direkt i ekonomisystemet Unit4/ Agresso av handläggaren.

## Bedömning/resultat registeranalys

- Faktureras alla avgifter?
- Baseras underlagen för faktureringen på de beslutade avgiftsuttag och överensstämmer upprättade fakturor med underlagen?

I vår registeranalysen har 40 slumpvis utvalda fakturor kontrollerats. I faktureringen är det säsongvariationer och antalet fakturor varierar mellan 1200 till 4500 vid de olika faktureringstillfällena. I registeranalysen har kontroller gjorts så att rätt taxa är debiterad samt att samtliga avgifter är fakturerade. Vi har noterat följande:

- Rätt taxa är debiterad. Här har vi inte noterat några felaktigheter. Vi bedömer att taxan tillämpats på ett ändamålsenligt sätt.
- Samtliga avgifter är fakturerade. I systemet går det att se och följa om samtliga avgifterna är fakturerade vilket så var vid intervjutillfället. Vi bedömer att samtliga avgifter är fakturerade.
- Rätt uträknad taxa. Här har vi inte noterat några felaktigheter och bedömer att uträkningen tillämpats på ett ändamålsenligt sätt.

# Granskningsiakttagelser

## Internkontroll

I kommunstyrelsens internkontrollplan för 2021 återfinns ett kontrollmoment för avgifterna inom sektor teknik och service. Syftet är att kontrollera att rätt avgift debiteras till rätt kund och att detta skall göras löpande under året. Vi har inom ramarna för granskningen inte tagit del av någon uppföljning av internkontrollplanen.

I Pajala kommun används radiosändare för avläsning av förbrukning inom VA och RFI taggar för avläsning vid tömning av hushållssopor. Det gör att indatan till systemet blir säker och att debiteringen kan ske på ett korrekt sätt. Avgifterna stäms av innan de läggs in i systemet av administratörerna.

Det finns inga dokumenterade rutiner för att kontrollera och följa upp att alla avgifter som debiteras är korrekta, däremot finns en del kontrollfunktioner i systemet som gör att det inte går att fakturera om det finns uppenbara fel.

Det sker viss rutinkontroll/avstämning mellan faktureringsunderlaget som skickas från sektor teknik och service till faktureringsföretaget där fakturorna sedan går ut till hushållen. Det som sker är mer en kontroll utifrån personens arbetsätt och erfarenhet samt att företaget återkopplar hur många fakturor de mottagit, men det finns inget dokumenterat kring någon avstämning. Detta innebär att fakturor går ut men inga dokumenterade kontroller genomförs av att filen överensstämmer med underlaget från EDP. För övriga fakturor som debiteras kunder för utförda tekniska tjänster skapas faktura direkt i Agresso av administratörerna, vilket gör att dessa fakturor blir korrekta.

## Bedömning

- Har berörd nämnd säkerställt att kontrollen inom området är tillräcklig, t.ex. vad gäller inbetalning av avgifter och vid händelse av utebliven inbetalning?

Vår bedömning är att det finns brister i internkontrollen och det är kopplat till att dokumentation saknas. Det finns viss dokumentation som kan guida medarbetarna i processen, men det saknas skriftliga rutiner för hur kontroller skall göras och dokumenteras. Vi noterar avslutningsvis att det finns ett kontrollmoment i kommunstyrelsens interkontrollplan inom granskningsområdet.