



Diarienummer: OAN.2016.211

Datum: 2017-03-06

Enhetschef försörjningsstöd Joakim Valtin

E-post: joakim.valtin@ale.se

Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden

Tjänsteutlåtande Svar på Granskningsrapport- Uppföljande granskning av rutiner för utbetalningar av försörjningsstöd

Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden har tagit del av KPMG ABs uppföljande granskningsrapport angående de svagheter som noterades vid den granskning av rutiner för utbetalningsrutiner för försörjningsstöd som gjordes 2011.

Granskningens sammanvägda bedömning är att det liksom vid tidigare granskning saknas dokumenterade rutinbeskrivningar över kontroller vid utbetalning av försörjningsstöd. Granskningen noterar att det inte görs stickprovsvisa kontroller före utbetalning mot underliggande beslut eller stickprovsvisa kontroller av fast data och behörigheter.

Sektor arbete, trygghet och omsorg har efter granskningen genomfördes sett över rutinerna och reviderat dem. Det innebär bland annat att stickprovskontroller före utbetalning, samt efter utbetalning av försörjningsstöd, numera utförs samt dokumenteras.

Förvaltningens beslutsförslag till Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden

Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden beslutar att anta sektorns yttrande såsom sitt eget.

Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden beslutar att översända yttrandet till kommunens revisorer.

Joakim Valtin
Enhetschef försörjningsstöd

Elin Sundberg
Planeringssekreterare

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande, 2017-03-06.
- Granskningsrapport- Uppföljande granskning av rutiner för utbetalningar av försörjningsstöd.

Ärendet expedieras efter beslut till:

För vidare hantering

Kommunrevisionen

För kännedom

Enhetschef försörjningsstöd

Administrativ chef

Bakgrund

Uppdraget

KPMG AB har på uppdrag av kommunens revisorer genomfört en uppföljande granskning av de svagheter som noterades vid den granskning av rutiner för utbetalningsrutiner för försörjningsstöd som gjordes 2011.

Kommunrevisorerna önskar delta vid det AU-sammanträde där omsorgs- och arbetsmarknadsnämndens svar på granskningsrapporten ska beredas.

Granskningens sammanfattande kommentarer:

Revisorernas väsentligaste noteringar beskrivs enligt följande¹:

- Rutinbeskrivningar för utbetalningar och avstämning balanskonto har justerats i viss utsträckning jämfört med tidigare granskning. Liksom tidigare saknas dock specifika nyckelkontroller.
- Personal vid den administrativa avdelningen godkänner och skickar betalningarna vilket innebär att personer som har delegation att fatta beslut i försörjningsstödsärende inte är involverade i utbetalningsprocessen.
- Granskningen visar att det inte längre genomförs några stickprovsvisa kontroller före utbetalning mot underliggande beslut. Det genomförs inte heller några stickprovsvisa kontroller av förändringar av fast data eller förändringar av användarnas behörigheter.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att det liksom vid tidigare granskning saknas dokumenterade rutinbeskrivningar över kontroller vid utbetalning av försörjningsstöd. Verksamheten har under de senaste åren haft en hög personalomsättning, förekomsten av dokumenterade rutinbeskrivningar hade gett förutsättningar att fortsätta med de kontroller som genomfördes tidigare.

¹ Utdrag ur Granskningsrapport- Uppföljande granskning av rutiner för utbetalningar av försörjningsstöd, kapitel 1, Sammanfattande kommentarer.

Kommentarer på granskningsrapport- Uppföljande granskning av rutiner för utbetalning av försörjningsstöd

Med hänvisning till revisionsrapporten vill omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden lämna följande kommentarer till rapporten. Kommentarererna är upplagda utefter revisionsrapportens disposition.

1. Sammanfattande kommentarer

Omsättningen på personal inom Individ- och familjeomsorgen har varit hög, både bland socialsekreterare och chefer men även vissa medarbetare inom enhetens administration är nya i sina roller. Flera av såväl handläggare som chefer är inhyrda konsulter och inte anställda i kommunen. Nämnda förhållande har i samband med granskningen påverkat möjligheten att få fram uppgifter om aktuella rutiner och arbetsätt.

Det stämmer att omsättning av personal har varit hög. Administrationen är dock fulltalig sedan 26 januari 2017 och försörjningsstödsenheten är fulltaliga från och med 15 mars.

- *Rutinbeskrivningar för utbetalningar och avstämning balanskonto har justerats i viss utsträckning jämfört med tidigare granskning. Liksom tidigare saknas dock specifika nyckelkontroller.*

Rutinen för utbetalningar har setts över och uppdaterats. Enligt nu gällande rutin granskar utsedd administratör utbetalningarna innan de godkänns för utbetalning, genom att uppmärksamma

särskilt höga belopp. Enhetschef får en utbetalningslista varje dag och väljer slumpvis en utbetalning och kontrollerar den. Ser något underligt ut tar enhetschef kontakt med berörd socialsekreterare.

Det pågår uppdatering av rutinen för avstämning av balanskonto. Planeringen är att avstämning av balanskonto ska göras en gång per vecka, det innebär en förtätning av avstämmningar jämfört med när granskningen gjordes.

- *Personal vid den administrativa avdelningen godkänner och skickar betalningarna vilket innebär att personer som har delegation att fatta beslut i försörjningsstödsärenden inte är involverade i utbetalningsprocessen.*

Nämnden vill förtydliga att det är socialsekreteraren som gör själva utbetalningen. Administrativa avdelningen godkänner och skickar betalningarna. Socialsekreterarna är inte involverade i granskningen av utbetalningsprocessen.

Avsikten är att fortsätta med denna struktur. Organiseringen har varit annorlunda tidigare, och det innebär vissa svårigheter. Då var det enhetschef eller 1:e socialsekreterare som skulle godkänna vilket var lite problematiskt då dessa funktioner inte är lika tillgängliga.

- *Granskningen visar att det inte längre genomförs några stickprovsvisa kontroller före utbetalning mot underliggande beslut. Det genomförs inte heller några stickprovsvisa kontroller av förändringar av fast data eller förändringar av användarnas behörigheter.*

I rutinen för utbetalningar är det nu infört att stickprovskontroller ska göras i gång i månaden.

Det finns två användare som har behörighet att ändra andras behörigheter. Det görs ingen kontroll av dessa två användare med anledning av att ett behov av en sådan kontroll ej har ansetts nödvändig. Administratörerna (och ej heller de med högst behörighet) kan inte själva påverka utbetalningen i form av belopp eller vem som ska få utbetalningen. Vid SUS-betalningar, lägger administratören in kontonummer manuellt i Swedbank. Kontonumret måste stämma med personnumret, annars går inte betalningen igenom (det är bankens system som har den kontrollfunktionen). Ett arbete har inletts att se över hur kontroller av användarna i systemet ska göras.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att det liksom vid tidigare granskning saknas dokumenterade rutinbeskrivningar över kontroller vid utbetalning av försörjningsstöd. Verksamheten har under de senaste åren haft en hög personalomsättning, förekomsten av dokumenterade rutinbeskrivningar hade gett förutsättningar att fortsätta med de kontroller som genomfördes tidigare.

Rutinbeskrivningar är nu reviderade och dokumenterade. De rutiner som är aktuella för denna granskning är följande rutiner: Rutin för att förebygga felaktiga utbetalningar, Rutin effektivering av betalning till Swedbank, Rutin avstämning balanskonto IFO, Rutin Swedbankkort IFO/staben. Rutin effektivering av betalning till Swedbank samt rutinen angående avstämning balanskonto är dock fortfarande under bearbetning.

7 Granskningsresultat

7.1 Styrdokument

Vi har tagit del av intemkontrollplan för omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden för 2016, benämnd "riskmatris, risk och konsekvensanalys". Av det dokument vi tagit del av framgår inte vare sig vilket år planen gäller, vilken nämnd den avser, vem som fastställt den och när det fastställdes.

Det är noterat och korrigerat för år 2017.

Dokumentet "riskmatris, och risk- och konsekvensanalys innehåller inte någon riskbedömning avseende utbetalningar av försörjningsstöd.

Kontrollmomenten i internkontrollplanen är beslutade av omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden. Försörjningsstödsenheten har inte något kontrollmoment i internkontrollplanen därav ej heller någon riskbedömning. Enheten arbetar dock med kvalitetssäkring kontinuerligt.

Det finns utkast till rutinbeskrivning avseende utbetalningar. Rutinbeskrivningen är främst inriktad på arbetsgången och anger inte några specifika nyckelkontroller vad gäller utbetalningar av försörjningsstöd.

Rutinbeskrivning är nu framtagen.

Det finns också utkast till rutinbeskrivning avseende avstämning balanskonto IFO. Enligt erhållet dokument bör avstämning göras varje vecka. Det saknas beskrivning av vilka nyckelkontroller som ska göras vid avstämningen.

Det pågår en uppdatering av rutinen för avstämning av balanskonto. Planeringen är att avstämning av balanskonto ska göras en gång per vecka.

Vid akuta utbetalningar av ekonomiskt bistånd kan klienten erhålla biståndet via ett förladdat kort, ett Svedbankkort, om biståndet inte kan utbetalas på annat sätt. Verksamheten har tagit fram en rutinbeskrivning som beslutats av en namngiven person. Vilken roll nämnda person har framgår inte av dokumentet. Rutinerna täcker i stort hela processen.

Rutinen har uppdaterats med vilken yrkestitel den personen har som har beslutat om processen.

7.2 Förebyggande kontroller

Nuläge 2016

Det som står angivet under "Nuläge 2016" stämmer. Nedan stycke vill omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden kommentera.

Vid den uppföljande granskningen har framkommit att det inte längre genomförs några stickprovsvisa kontroller före utbetalning mot underliggande beslut, däremot har man under en period genomfört stickprovsvisa kontroller i efterhand av beslut som genererat i utbetalningar. Det finns inte några dokumenterade rutinbeskrivningar avseende nämnda kontroller. Enligt uppgift ska generella resultat av stickproven återkopplats till handläggargruppen samt vid behov en grundligare genomgång med specifika handläggare. Någon dokumentation som styrker detta har dock inte kunnat visas upp. Vid granskningen har dock framkommit att sedan en tid tillbaka görs inte dessa kontroller.

Rutinen har omarbetats efter granskningen. Enligt gällande rutin gör enhetschefen för försörjningsstöd stickprov en gång i månaden före utbetalning och kontrollerar utbetalningen mot underliggande beslut. Dessa stickprov dokumenteras.

7.3 Efterhandskontroller

Avstämning mellan Treserva och redovisningen ska enligt utkast till rutinbeskrivning göras veckovis men enligt de uppgifter vi erhållit vid granskningen så prioriteras inte denna uppgift när arbetsbelastningen är hög och avstämning sker månadsvis eller ännu mer sällan än så. Vanligtvis görs avstämning under första veckan i efterkommande månad. Vid tidpunkten (vecka 46) för granskningen var avstämning gjord för september månad däremot var avstämning avseende oktober månad ännu inte genomförd.

Rutinen är under bearbetning. Administrationen är fulltalig vilket innebär att tid finns för att göra avstämmningar mellan Treserva och redovisningen.

De som vi har intervjuat kunde inte visa på att det fanns några dokumenterade rutiner som beskriver kontroller avseende fast data, ex behörighetsförändringar. Det fanns heller inte något dokumenterat resultat av uppföljande kontroller avseende ändring av fast data. Det saknades också dokumenterade resultat från stickprovskontroller av genomförda utbetalningar.

Ett arbete är påbörjat hur kontroll av användarna i systemet ska utformas.

Som framgått tidigare i detta svar kommer enhetschef genomföra stickprovskontroller av genomförda utbetalningar en gång per dag. Beräkning, beslut, rätt delegat och dokumentation granskas. Vid felaktigheter kontaktar enhetschefen ansvarig socialsekreterare. Enhetschefen sparar listor på utbetalningar i en pärm och markerar de utbetalningar som kontrolleras och dokumenterar de utbetalningar som ej är korrekta.

8. Övriga noteringar

Omsättningen inom personal på individ och familjeomsorgen har varit hög, både på socialsekreterare, chefer men även viss administrativ personal är ny.

Vid tidpunkten för granskningen var flera av handläggarna och chefer inom IFO inhyrd personal eller nya i sina roller. Vilket medförde att vid vårt gransknings besök förelåg oklarheter om i vilken utsträckning analyser på mer övergripande nivå över utbetalt försörjningsstöd gjordes. Vi har dock senare informerats om att vissa analyser gjorts efter vårt besök.

Det stämmer att omsättning av personal har varit hög. Administrationen är dock fulltalig sedan 26 januari 2017 och Försörjningsstödsenheten är fulltaliga från och med 15 mars.

Vi noterar att administratörer som arbetar med IFOs administration organisatoriskt är placerad i staben för sektorn. Vilket kan skapa svårigheter vid prioritering av arbetsuppgifter.

Det ni framför är en relevant synpunkt. I dagsläget råder dock ingen intressekonflikt mellan enheterna vilka arbetsuppgifter hos administrationen som är högt prioriterade. Både enhetschef för försörjningsstöd samt enhetschef för administrationen har en samsyn om att administrering av utbetalning av försörjningsstöd är en prioriterad arbetsuppgift för administrationen. Att administrationen står utanför beslutsprocessen av försörjningsstöd kan dessutom ses som en kontrollfunktion, Administrationen kan inte själva lägga in beslut om utbetalningar, utan endast godkänna och skicka en i förväg beslutad utbetalning av socialsekreterare.

Sektorns bedömning

Granskningen har uppmärksammat ett behov av att uppdatera samt dokumentera rutinbeskrivningar angående processen kring utbetalning av försörjningsstöd samt att stickprovskontroller ej har genomförts. Efter granskningen har sektorn sett över rutinerna och reviderat dem (några rutiner är fortfarande under bearbetning). Det innebär bland annat att stickprovskontroller före utbetalning, samt efter utbetalning av försörjningsstöd, numera utförs samt dokumenteras. Arbete pågår att se över hur kontroll av användarna i systemet kan utföras. Med dessa åtgärder anser sektorn att utbetalningsprocessen av försörjningsstöd har kvalitetssäkrats.