

Till  
Socialnämnden

På uppdrag av kommunens valda revisorer har Deloitte AB genomfört en granskning av rutinerna för utbetalning av försörjningsstöd. Den övergripande revisionsfrågan har varit:  
Är rutinerna för utbetalning av försörjningsstöd tillfredställande?

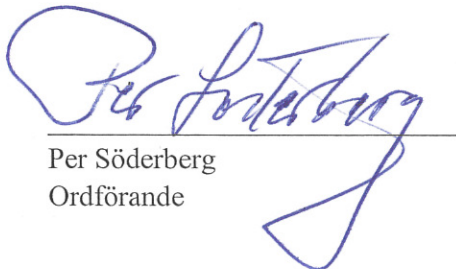
Vår sammanfattande bedömning är att rutiner kring utbetalning av försörjningsstöd i huvudsak är tillfredställande, vilket bekräftas av våra stickprovskontroller.

Efter genomförd granskning har vi följande rekommendationer:

- Klargör vilka kontroller som ska utföras av handläggaren vid nybesök och återbesök, vilka underlag som ska kontrolleras och om detta ska dokumenteras i systemet eller den fysiska akten.
- Beloppsgränserna i systemet för en enskild utbetalning måste ses över. För närvarande ligger gränsen för en enskild utbetalning till klient på 80 000 kr, vilket enligt vår bedömning är för högt.
- Behörigheter för vikarier bör ses över och där det är möjligt, begränsas.
- I dagsläget utförs alla kontroller av teamcheferna i det egna teamet. Vi rekommenderar att man, vid några av tillfällena, byter ärenden med varandra vilket ytterligare skulle stärka den interna kontrollen.

Östersund den 17 december 2012

På revisorernas uppdrag



Per Söderberg  
Ordförande

# Rapport granskning av försörjningsstöd.

Östersunds Kommun

14 December 2012

# Innehåll

Sammanfattning.....	1
1. Inledning.....	2
2. Granskningsresultat.....	3
3. Bedömning och rekommendationer.....	8

# Sammanfattning


På uppdrag av revisorerna i Östersunds kommun har Deloitte genomfört en granskning av rutinerna för utbetalning av försörjningsstöd i Östersunds kommun. Den övergripande revisionsfrågan har varit: Är rutinerna kring utbetalning av försörjningsstöd tillfredställande?


Vår sammanfattande bedömning är att rutiner kring utbetalning av försörjningsstöd i huvudsak är tillfredställande, vilket bekräftas av våra stickprovskontroller.

Efter genomförd granskning har vi följande rekommendationer:

- ✓ Klargör vilka kontroller som ska utföras av handläggaren vid nybesök och återbesök, vilka underlag som ska kontrolleras och om detta ska dokumenteras i systemet eller den fysiska akten. Exempelvis kan dokumentet "förslag till arbetsgång vid nybesök" kompletteras med dessa instruktioner.
- ✓ Beloppsgränserna i systemet för en enskild utbetalning måste ses över. För närvarande ligger gränsen för en enskild utbetalning till klient på 80 000 kr, vilket enligt vår bedömning är för högt. Enligt uppgift är det endast i undantagsfall en enskild utbetalning av försörjningsstöd överstiger en sådan gräns.
- ✓ Behörigheter för vikarier bör ses över och där det är möjligt, begränsas.
- ✓ I dagsläget utförs alla kontroller av teamcheferna i det egna teamet. Vi rekommenderar att man, vid några av tillfällena, byter ärenden med varandra vilket ytterligare skulle stärka den interna kontrollen.

Östersund den 14 December 2012

  
Kjell Pettersson  
Certifierad kommunal revisor  
(projektledare)

  
Veronica Blank  
Revisor  
(Granskare)

# 1. Inledning

## 1.1 Uppdrag och bakgrund

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Östersunds kommun har Deloitte granskat försörjningsstöd. Det är ett område som ständigt diskuteras bland medborgare och även internt i kommuner både bland politiker och tjänstemän. Vikten av en god intern kontroll framhålls av alla intressenter för att motverka oavsiktliga rutinfel och även avsiktliga fel. I massmedia rapporteras det med jämna mellanrum kring oklarheter beträffande utbetalningar av bistånd.

## 1.2 Revisionsfråga

Den övergripande revisionsfrågan är:

Är rutinerna kring utbetalning av försörjningsstöd tillfredställande?

Granskningen ska besvara följande kontrollmål:

*Hur ser ansvars och arbetsfördelningen ut för den interna kontrollen?*

*Vilka inbyggda kontroller finns det i tillämpat utbetalningssystem?*

*Vilka manuella kontroller görs av exempelvis enhetschef innan utbetalning sker till försörjningsstödsberättigade?*

*Hur säkerställer förvaltningen att oavsiktliga eller avsiktliga fel förebyggs?*

## 1.3 Revisionskriterier

Underlag för bedömning är intervjuer, genomgång av lagar, interna regelverk, instruktioner och anvisningar, intern kontrollplan m.m.

## 1.4 Avgränsning

Granskningen avser socialnämnden och år 2012.

## 1.5 Metod

Intervjuer har genomförts med områdeschef, förvaltningschef, teamchefer och systemförvaltare. Dokumentstudier har genomförts. Stickprovskontroller har genomförts för att testa både manuella kontroller och kontroller som finns inbyggda i systemet.



## 2. Granskningsresultat

### 2.1 Omfattning, organisation och ansvar

Till och med oktober 2012 har 35 Mkr utbetalats i försörjningsstöd i Östersunds kommun. Under år 2011 utbetalades 49,2 Mkr och år 2010, 48,1Mkr. Försörjningsstöd utbetalas till större delen efter en så kallad riksnorm, vilket är en lägsta nivå som fastställs av regeringen varje år och som ska täcka personliga kostnader och gemensamma hushållskostnader. Lokala tillägg till riksnormen kan göras.

Socialförvaltningen i Östersund är uppdelad i olika verksamhetsområden och försörjningsstöd är ett eget område. Områdeschefen ansvarar för samtliga områden och inför förvaltningschefen. Inom området försörjningsstöd finns fyra team och tre teamchefer. Dessa är indelade i Mottagningsenheten, Unga vuxna och längre ärenden (Arbetslöshet och Rehab).

När nya ansökningar kommer in hamnar dessa hos mottagningsteamet. Därefter fördelas de antingen ut till ett team eller blir kvar, exempelvis om ärendet inte beräknas vara aktuellt i mer än två månader.

Totalt finns 32 stycken handläggare varav 8 stycken arbetar på mottagningsteamet. Teamchefens uppgift är att leda och styra arbetet inom teamen. De handlägger även ärenden i undantagsfall och tar beslut i ärenden, som handläggaren enligt delegationsordningen, inte får hantera.

### 2.2 Styrdokument

**Riktlinjer för ekonomiskt bistånd:** Antogs år 2011. Här finns bland annat regler för vad som kan utbetalas utöver Riksnormen och lokala anpassningar för exempelvis hyresnivåer.

**Delegationsbestämmelser för socialnämnden.** Antagna 2012-04-16 av socialnämnden. Innehåller beloppsgränser för utbetalning av bistånd utöver riksnormen. I de flesta fallen är delegationen fördelad mellan socialsekreterare och teamchef. Delegationsbestämmelserna innehåller beloppsgränser för olika typer av utbetalningar. Exempelvis får socialsekreteraren besluta om utbetalning av bostadsskuld upp till 15 tkr medan beslut om utbetalning över den gränsen ska fattas av teamchef.

**Intern kontrollplan.** I internkontrollplanen för 2012 finns försörjningsstöd angivet som en specifik process som ska granskas. Kontroller som ska göras är att utbetalning sker

enligt fastställda riktlinjer. Det framgår inte i planen hur ofta eller när uppföljning ska göras.

## 2.3 Rutiner kring utbetalningar

Utbetalningar av försörjningsstöd hanteras i verksamhetssystemet VIVA, vilket använts i förvaltningen sedan år 2010.

En utbetalning ska alltid baseras på en utredning, beräkning och beslut. När en ny ansökan om försörjningsstöd inkommer finns en checklista som stöd, där det bland annat anges om ansökan är korrekt ifylld samt vilka dokument som finns. Till sin hjälp har handläggaren också dokumentet ”förslag på arbetsgång vid nybesök”.

Enligt uppgift ska ett verifikat, d.v.s. ett underlag finnas till de uppgifter som lämnas. Exempel på det är den senaste deklARATIONEN, hyreskontrakt och kontoöversikt. Detta anges på ansökningsblanketten. En ansökan kan vara skriftlig eller muntlig, beroende på ärendets natur. Enligt uppgift dokumenteras lämnade uppgifter alltid i systemet.

Utbetalningar kan antingen göras till den enskildes konto eller direkt till exempelvis hyresvärden. Utbetalningar till den enskilde hanteras via utbetalningssystemet SUS (Swedbanks utbetalningssystem) och fakturabetalningar genomförs via plus-eller bankgiro. SUS-systemet innebär att mottagaren måste ha ett registrerat konto anslutet till detta utbetalningssystem hos banken. Handläggaren anger inte något kontonummer utan bara personuppgifter till banken som sedan använder sig av det SUS-anslutna kontot.

Samtliga socialsekreterare har behörighet att ändra i grunduppgifter, ta beslut och skicka iväg en transaktion till utbetalning. Själva utbetalningen (när filen skickas) genomförs rent praktiskt av ekonomihandläggaren, på uppdrag av socialsekreteraren. Begränsning i systemet finns för praktikanter. Behörigheter i systemet hanteras av systemadministratörerna på uppdrag av teamcheferna.

Det finns en skriftlig instruktion för hur man går till väga rent praktiskt för att genomföra utbetalningar i systemet. När en utbetalning utförs konteras denna automatiskt i VIVA som är integrerat med ekonomisystemet ”Economia”.

## 2.4 Kontroller

### 2.4.1 Kontroller i systemet

I systemet VIVA finns ett antal kontroller varav ett urval beskrivs nedan:

- ✓ **Beloppsgräns.** Det finns möjlighet att sätta beloppsgränser i systemet för hur mycket som kan betalas ut i ett enskilt ärende. I dagsläget ligger gränsen för utbetalning via SUS på 80 000 kr. För fakturor ligger gränsen på 250 000 kr.
- ✓ En utbetalning kan inte göras utan **underliggande beräkning och beslut**. Beloppet kan inte heller avvika från den beräknade summan.

- ✓ **Utbetalning kan bara genomföras en gång per beslut.**
- ✓ **Samtliga händelser loggas (registreras) i systemet.** Det innebär att det finns möjlighet att i efterhand gå in i systemet och se vem som varit inne i ett ärende och vilka åtgärder som vidtagits (ex. beslut och utbetalning).
- ✓ Systemförvaltarna måste **godkänna nya betalningsmottagare i systemet.**
- ✓ Ett nytt beslut om försörjningsstöd måste fattas varje månad, vilket betyder att det inte kan tas ett beslut som sträcker sig längre än så.
- ✓ **Alla utbetalningar genomförs via systemet.** I vissa fall kan en rekvisition skrivas ut och användas för att betala till exempel betala för mat, vilket innebär att en faktura i efterhand kommer till förvaltningen. Någon kontanthantering förekommer inte.
- ✓ De utbetalningar som genomförts ligger kvar i systemet. Samma sak gäller öppnade ärenden. **Det finns ingen möjlighet att radera tidigare utbetalningar eller ärenden.**
- ✓ Belopp enligt riksnormen ligger fasta i systemet.

#### 2.4.2 Manuella kontroller

De manuella kontroller som finns genomförs till största delen av teamchefer och i undantagsfall av områdeschef. En beskrivning av kontroller som ska genomföras finns dokumenterat i en checklista och utgår ifrån intern kontrollplanen. En del genomförs stickprovsmässigt och andra genomförs vid varje ny ansökan. Nedan beskrivs de manuella kontroller som genomförs:

- ✓ När betalning har genomförts skapas en lista i systemet över alla dagens utbetalningar, s.k. "släpplistor". Dessa ska alltid attesteras manuellt av teamchef. Listan läggs av ekonomihandläggaren i teamchefens postfack under förmiddagen och ska därefter attesteras senast kl. 15 samma dag. Om något fel i listan upptäcks kan utbetalningen stoppas. Teamchefen rimlighetsbedömer listan, som visas per klient och per faktura.
- ✓ Kontroll av underlag ska genomföras när en ny ansökan inkommer. Underlag till inkomster och utgifter ska bifogas ansökan (exempelvis hyresavi, senaste inkomstdeklaration och kontoutdrag). Vid ett återbesök, om stöd behövs mer än en månad, ska kontroll genomföras men det finns ingen skriftlig rutin för detta.
- ✓ Ärenden genomgås och det kontrolleras att handläggning skett enligt riktlinjer för ekonomiskt bistånd. Kontrollen ska göras stickprovsmässigt varje månad. Ärenden väljs ut slumpmässigt och förutom att kontrollera att riktlinjerna efterföljs kontrolleras även vilka aktiviteter som skett i systemet genom att lista över händelser i systemet granskas och attesteras.
- ✓ Handläggaren har möjlighet att direkt kontrollera uppgifter med försäkringskassan genom systemet.



- ✓ För att kontrollera underlag till en utbetalning kan sökning göras i "Infotorg" som är en nationell databas. Här kan man få ytterligare uppgifter om den sökande, exempelvis familjesituation och information från bilregistret.
- ✓ En gång i månaden hålls ett ledningsgruppsmöte där teamchefer och områdeschef deltar. Vid det tillfället tar områdeschefen del av de kontroller som utförts av teamcheferna under månaden.

## 2.5 Stickprov

För att pröva förvaltningens interna rutiner har vi genomfört tester av de kontroller som finns. Vid genomgången av systemet har inbyggda kontroller till viss del testats. Utöver detta har vi granskat enskilda ärenden (35 st) och dokumentation till kontroller genomförda av teamchef (hela året). Vid stickproven har vi tagit hänsyn till följande kontrollmål (inom parentes om kontrollen är manuell eller i systemet):

- Rätt person beslutar om utbetalning (delegationsbestämmelser tillämpas) (Manuell)
- Utbetalt belopp överensstämmer med beräknat och beslutat belopp (System)
- Uppgifterna som ligger till grund för utbetalningen kontrolleras (Manuell)
- Sammanställning av betalningar har granskats av teamchef (Manuell)
- Aktiviteter i systemet kontrolleras av teamchef (Manuell)

### 2.5.1 Metod

Tre team ingick i vårt stickprov, varav mottagningsteamet var ett av dem. För att kontrollera om delegationsbestämmelser efterföljs har vi granskat hyres- och el skulder som överstiger den beslutade beloppsgränsen för delegation (15 000 kr för hyresskuld och 5 000 kr för elskuld). Kontroll av uppgifter och underlag har granskats både i system och i fysiska akter för enskilda ärenden.

Kontroll har skett av teamchefernas dokumentation av de stickprov som enligt rutinen ska genomföras av dem varje månad.

### 2.5.2 Resultat

*Resultatet av vårt stickprov kan sammanfattas i nedanstående punkter:*

- Delegationsbestämmelser har i alla granskade fall följts. Teamchef har beslutat om utbetalning av hyres- och el skulder som överstiger beloppsgränsen.
- Det utbetalda beloppet stämmer utan undantag med beräknat och beslutat belopp.
- Utbetalningslistor är utan undantag är attesterade av teamchef.
- Kvaliteten på dokumentationen varierar mellan ärenden. I vissa fall finns kopior på underlag, i andra fall finns en anteckning i akten om att underlag har

granskats. I några fall fanns varken underlag eller en anteckning om att de kontrollerats.

- Underskriven ansökan från klienten vid återbesök återfinns i 1 av 35 av de granskade ärendena. Alla nya ärenden (förstagångsbesök) innehåller en underskriven ansökan, vilket är enligt riktlinjerna.

Sammanfattningsvis visar våra stickprov att den interna kontrollen i huvudsak är tillfredställande gällande utbetalningar. Det finns förbättringsmöjligheter vad gäller dokumentationen vid återbesök och även generellt gällande vilka underlag som har kontrollerats i samband med en ansökan.

# 3. Bedömning och rekommendationer

## 3.1 Organisation och ansvarsfördelning

Vi bedömer att organisationen och ansvarsfördelningen i huvudsak är tillfredställande. Det finns en delegationsordning som klart visar vilket ansvar som finns och vår granskning visar att denna efterföljts.

Teamchefen har huvudansvaret för att genomföra kontroller som finns angivna i den interna kontrollplanen. I dagsläget granskar teamchefer ärenden inom det egna teamet. För att ytterligare stärka den interna kontrollen föreslår vi att teamcheferna med jämna mellanrum granskar ärenden i andra team, dvs. byter ärenden med varandra.

## 3.2 Kontroller

Vår bedömning är att kombinationen av kontroller i systemet och manuella kontroller i huvudsak ger en tillfredställande kontroll kring utbetalning av försörjningsstöd, både beträffande att förebygga och upptäcka avsiktliga och oavsiktliga fel.

Stickproven visar att det finns förbättringsmöjligheter gällande dokumentation av ärenden. Det bör exempelvis alltid framgå vilka uppgifter som har kontrollerats när en ansökan har tagits emot.

Det bör även förtydligas vilka kontroller som ska genomföras av handläggaren vid ansökan och hur det ska dokumenteras. Detta gäller både vid det första besöket och även vid återbesök.

### 3.3 Sammanfattande bedömning och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning är att rutiner kring utbetalning av försörjningsstöd i huvudsak är tillfredställande vilket bekräftas av våra stickprovskontroller.

Efter genomförd granskning har vi följande rekommendationer:

- ✓ Klargör vilka kontroller som ska utföras av handläggaren vid nybesök och återbesök, vilka underlag som ska kontrolleras och om detta ska dokumenteras i systemet eller den fysiska akten. Exempelvis kan dokumentet ”förslag till arbetsgång vid nybesök” kompletteras med dessa instruktioner.
- ✓ Beloppsgränserna i systemet för en enskild utbetalning måste ses över. För närvarande ligger gränsen för en enskild utbetalning till klient på 80 000 kr, vilket enligt vår bedömning är för högt. Enligt uppgift är det endast i undantagsfall en enskild utbetalning av försörjningsstöd överstiger en sådan gräns.
- ✓ Behörigheter för vikarier bör ses över och där det är möjligt, begränsas.
- ✓ I dagsläget utförs alla kontroller av teamcheferna i det egna teamet. Vi rekommenderar att man i några av tillfällena byter ärenden med varandra vilket ytterligare skulle stärka den interna kontrollen.