

Rapport Granskning av försörjningsstöd.

Krokoms Kommun

2 December 2013

Innehåll

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

Sammanfattning

På uppdrag av revisorerna i Krokoms kommun har Deloitte genomfört en granskning av rutinerna för utbetalning av försörjningsstöd. 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. Det finns inbyggda kontroller i systemet och handläggare samt systemförvaltare genomför kontroller vid utbetalningen. Utöver dessa kontroller anser vi att det bör göras kontroller i efterhand.

Efter genomförd granskning har vi följande rekommendationer:

- ✓ Inför kontrollmoment i den interna kontrollplanen som avser utbetalning av försörjningsstöd.
- ✓ Upprätta en rutin för hur kontroller kring utbetalningar ska ske under exempelvis semesterperioder.
- ✓ Se till att attest av utbetalningslistor sker enligt gällande attestordning alternativt ändra attestordningen.
- ✓ Överväg alternativ till att använda kontantkassan för utbetalning av försörjningsstöd. Om handkassan behöver användas ska avstämningsrutinerna säkras.

Östersund den 2 december 2013

Kjell Pettersson
Certifierad kommunal revisor och
uppdragsledare

Veronica Blank
Revisor
Granskare

1. Inledning

1.1 Uppdrag och bakgrund

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Krokoms 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?

Finns det en handkassa för utbetalning av försörjningsstöd?

1.3 Revisionskriterier

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

1.4 Avgränsning

Granskningen avser socialnämnden och år 2013. Avstämningsrutiner för konton i redovisningen granskas inte.

1.5 Metod

Intervjuer har genomförts med förvaltningschef, chef för myndighetsavdelningen 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

Under år 2012 utbetalades ca 7 Mkr i försörjningsstöd i Krokoms kommun. För år 2013 ligger prognosen på 6,5 Mkr. Vid förvaltningen framhålls samarbetet med exempelvis arbetsmarknadsenheten som en orsak till att utbetalning av försörjningsstöd minskat. Det läggs mycket energi på att hitta rätt insatser och hjälpa människor ut på arbetsmarknaden.

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. Vad som kan anses som skäliga kostnader kan skilja sig mellan kommuner, exempelvis beroende på hyresnivåer.

Ansvar för försörjningsstöd har socialnämnden och avdelningen för individ- och familjeomsorg (IFO). Inom IFO finns en myndighetsavdelning vilken ansvarar för försörjningsstöd. På avdelningen finns en avdelningschef, 17 socialsekreterare, varav 5 arbetar med försörjningsstöd. Det finns en 1:e socialsekreterare som ansvarar för arbetsledning.

Systemförvaltaren ansvarar bland annat för system och behörigheter inom hela socialförvaltningen.

2.2 Styrdokument

Riktlinjer för ekonomiskt bistånd: Riktlinjerna är under uppdatering. Här finns bland annat regler för vad som kan utbetalas utöver riksnormen och lokala anpassningar för exempelvis hyresnivåer.

Delegationsbestämmelser för socialnämnden. Främst är delegation fördelad mellan socialnämndens arbetsutskott och socialsekreterare. För elskulder regleras gränsen av ett belopp medan gränsen för hyresskulder regleras av både belopp och tid.

Intern kontrollplan. Det finns en intern kontrollplan för socialnämnden för år 2013. I planen finns inga moment som rör utbetalning av försörjningsstöd.

2.3 Rutiner kring utbetalningar

Utbetalningar av försörjningsstöd hanteras i verksamhetssystemet VIVA, vilket använts i förvaltningen sedan år 2012.

En utbetalning ska alltid baseras på en utredning, beräkning och beslut.

Underlag ska alltid bifogas ansökan. 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. Normalt ska den alltid vara skriftlig. Lämnade uppgifter ska alltid dokumenteras i systemet.

Utbetalningar kan antingen göras till den enskildes konto eller direkt genom faktura till exempelvis hyresvärden. Utbetalningar till den enskilde ska 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. En handläggare har möjlighet att lägga upp ett kontonummer men det gäller bara en gång. Om utbetalningar görs flera gånger måste systemförvaltaren kontaktas.

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 en person på expeditionen, på uppdrag av socialsekreteraren. Behörigheter i systemet hanteras av systemförvaltaren.

När en utbetalning görs konteras denna automatiskt i VIVA som är integrerat med ekonomisystemet. I nuläget genomförs ingen regelbunden avstämning i efterhand.

Det finns en handkassa för utbetalning av försörjningsstöd. Den ska alltid uppgå till 4 250 kr. Handkassan hanteras av två personer på expeditionen och det är endast de som får göra uttag. Kassan används bara i nödfall och fylls på ca 3 ggr per år. Varje uttag ur kassan ska motsvaras av en underskriven verifikation.

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 per beslut (kan vara hushåll eller enskild) via SUS på 20 000 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).
- ✓ **Alla utbetalningar ska genomföras via systemet**. I vissa fall kan en rekvisition skrivas ut och användas för att betala till exempel mat, vilket innebär att en faktura i efterhand kommer till förvaltningen. Det finns också en handkassa som får användas i nödfall.
- ✓ 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.
- ✓ Systemet har en koppling till folkbokföringsregistret. Det innebär exempelvis att handläggaren får en varning om en person flyttat från kommunen och att det finns en kontroll av att adress och personuppgifter stämmer överrens.
- ✓ I kommunen används utbetalningssystemet SUS. Det innebär att handläggarna normalt inte lägger upp något kontonummer i systemet. Utbetalningen genomförs genom att personnummer anges till banken.
- ✓ Om det exempelvis sker lagändringar uppdateras verksamhetssystemet automatiskt med dessa när versionen av systemet uppdateras.

2.4.2 Manuella kontroller

De manuella kontroller som finns genomförs till största delen av systemförvaltare och handläggare vid ansökan och innan utbetalning. Nedan beskrivs de manuella kontroller som genomförs:

- ✓ När betalning har genomförts skapas en lista i systemet över alla dagens utbetalningar. Dessa ska alltid attesteras manuellt. I dagsläget är det systemförvaltaren som attesterar listan och vid det tillfället rimlighetsbedöms listan.
- ✓ Kontroll av underlag ska genomföras när en ny ansökan inkommer. Underlag till inkomster och utgifter ska bifogas ansökan (exempelvis hyresavi, senaste inkomstdeklaration, kontoutdrag och kontoöversikt).
- ✓ Handläggaren har möjlighet att direkt kontrollera uppgifter om inkomster med försäkringskassan genom systemet. Inom kort kommer det även att finnas en uppkoppling till CSN.
- ✓ Kontroller görs mot transportstyrelsens register.
- ✓ Den sökande får lämna in en fullmakt vilken ger handläggaren tillstånd att kontakta arbetsförmedlingen. Till ansökan ska också en lista på sökta jobb bifogas vilken ska innehålla uppgift om kontaktperson på de företag som den sökande kontaktat då de ansökt om arbete.

2.5 Stickprov

För att pröva förvaltningens interna rutiner har vi genomfört tester av de kontroller som finns. Vi har även genomfört egna kontroller i de fall det inte genomförs motsvarande kontroller vid förvaltningen, exempelvis gällande delegation och dokumentation. Vid stickproven har vi tagit hänsyn till följande kontrollmål (inom parentes om kontrollen är manuell eller inbyggd i systemet):

- Rätt person beslutar om utbetalning (delegationsbestämmelser tillämpas) (Manuell)
- Utbetalt belopp överensstämmer med beräknat och beslutat belopp (System)
- Utbetalt belopp för ett beslut inte överstiger gränsen för en enskild utbetalning, 20 tkr (System)
- Uppgifterna som ligger till grund för utbetalningen kontrolleras (Manuell)
- Sammanställning av betalningar har granskats av systemförvaltare (Manuell)

2.5.1 Metod

För att kontrollera om delegationsbestämmelser efterföljs har vi granskat hyres- och el skulder som överstiger den beslutade beloppsgränsen för delegation.

Kontroll av uppgifter och underlag har granskats både i system och i fysiska akter för enskilda ärenden. Vi har valt ut en dags utbetalningar vilket omfattade 25 personer den aktuella dagen.

Utöver att genomföra dessa kontroller har vi också inventerat kassan för utbetalning av försörjningsstöd.

2.5.2 Resultat

Resultatet av vårt stickprov kan sammanfattas i nedanstående iakttagelser:

- Delegationsbestämmelser har efterföljts. Socialnämndens arbetsutskott har beslutat om utbetalning av hyres- och el skulder som överstiger beloppsgränsen. Det är få skulder under ett år som överstiger gränserna.
- Det utbetalda beloppet stämmer utan undantag med beräknat och beslutat belopp.
- Utbetalningslistor är attesterade av expeditionspersonal.
- Kvaliteten på dokumentationen är i huvudsak god. Det finns kopior på de underlag som efterfrågats och även anteckningar om vilka underlag som kontrollerats.

I några fall finns inte kopia på ex. hyresavi, vilket endast gäller återkommande klienter.

- Underskriven ansökan från klienten finns i alla granskade fall.
- Försörjningsstöd har beviljats för 2 eller 3 månader framåt på grund av semestrar. Kontroll av underlag har då skett i efterhand.
- Handkassan uppgick till 4 250 kr vid inventeringstillfället. Vi har efterfrågat ett utdrag ur redovisningen vilket vi inte erhållit.

Sammanfattningsvis visar våra stickprov att den interna kontrollen för de moment vi kontrollerat i huvudsak är tillfredställande.

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. När det gäller attestering av utbetalningslistor är vår bedömning att det bör ske enligt attestordningen. I dagsläget attesteras listan av systemförvaltaren som enligt attestordningen inte har attesträtt.

3.2 Kontroller

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

Stickproven visar att det är tydligt vilka uppgifter som kontrollerats i samband med en ansökan. Stickproven avsåg en månad mitt i sommaren och i de flesta fall hade då försörjningsstöd beviljats för 2-3 månader (mot normalt en månad) på grund av handläggarens semester. Vi rekommenderar nämnden att det upprättas en rutin för hur sådana ärenden ska hanteras. I de granskade fallen har kontroll av underlag skett i efterhand.

Det finns en intern kontrollplan för socialnämnden men i den ingår inga kontrollmoment gällande utbetalning av försörjningsstöd. Vi rekommenderar att sådana kontroller tas med i kommande plan. Vilka kontroller som ska utföras får avgöras utifrån en riskbedömning. Exempel på kontroller är att stickprovsvis följa ärenden och kontrollera att beslut uppfyller de riktlinjer som finns, att dokumentationen är tillfredställande samt att underlag har kontrollerats. Det kan även kontrolleras att delegationsbestämmelserna efterföljs, samt vilka aktiviteter som skett i systemet.

Det finns en handkassa för utbetalning av försörjningsstöd. Nämnden bör överväga om det är nödvändigt eller om det finns andra möjligheter att hantera akuta utbetalningar. Om nämnden bedömer att handkassan ska finnas kvar måste det göras en regelbunden avstämning mellan handkassa och redovisning.

3.3 Sammanfattande bedömning och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning av rutinerna kring utbetalning av försörjningsstöd är att de i huvudsak fungerar tillfredställande. Vi bedömer dock att det finns förbättringsmöjligheter och lämnar följande rekommendationer:

- ✓ Inför kontrollmoment i den interna kontrollplanen som avser utbetalning av försörjningsstöd.
- ✓ Upprätta en rutin för hur kontroller kring utbetalningar ska ske under exempelvis semesterperioder.
- ✓ Se till att attest av utbetalningslistor sker enligt gällande attestordning alternativt ändra attestordningen.
- ✓ Överväg alternativ till att använda kontantkassa för utbetalning av försörjningsstöd. Om handkassan behöver användas ska avstämningsrutinerna säkras.