

Granskning av hantering och utbetalning av försörjningsstöd

Haninge kommun

A large, solid yellow shape that starts as a thin line at the top right and expands into a wide, triangular-like shape at the bottom, covering the lower half of the page.

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning	2
2. Inledning	4
2.1 Bakgrund	4
2.2 Syfte och frågeställningar	4
2.3 Avgränsning	5
2.4 Metod och genomförande	5
2.5 Revisionskriterier	5
3. Övergripande styrning och organisering	8
3.1 Verksamhetsplan innehåller prioriterade åtgärder för att motverka fusk	8
3.2 Internkontrollplanen har visat på brister	8
3.3 Roll- och ansvarsfördelningen upplevs tydlig	8
3.4 Bedömning	10
4. Processen för handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd	11
4.1 Handläggningsprocessen bygger på riktlinjer	11
4.2 Utbetalningsprocessen utgår från en tydlig rollfördelning	13
4.3 Kontrollmomenten bygger inte på en dokumenterad riskanalys	13
4.4 Bedömning	16
5. Uppföljning och återrapportering	18
5.1 Bedömning	18
6. Svar på revisionsfrågor	19
Bilaga 1: Källförteckning	21

1. Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har vi granskat kommunens hantering och utbetalning av försörjningsstöd. Syftet har varit att bedöma huruvida socialnämnden har säkerställt en god intern kontroll för att upptäcka och förhindra välfärdsbrott kopplat till utbetalning av ekonomiskt bistånd. Vi har i viss utsträckning även undersökt rättssäkerheten i handlägningsprocessen.

Vår sammanfattande bedömning är att socialnämnden inte fullt ut har säkerställt en tillräcklig intern kontroll för att upptäcka och förhindra välfärdsbrott. Enligt uppgift pågår ett utvecklingsarbete kopplat till FUT-processen. Våra bedömningar baserar vi på att brister finns vad gäller riskbedömningar och uppföljningar. De kontroller som sker i utbetalningsprocessen har inte identifierats och utvecklats baserat på en riskanalys. Även förbättringar av kontrollmiljön med obligatoriska forum för FUT (felaktiga utbetalningar) och uppföljningen av befintliga kontroller bör stärkas.

Av internkontrollplanerna för 2021 och 2022 framgår att nämnden har inkluderat risken för felaktiga utbetalningar. I uppföljningen av internkontrollplanen 2021 upptäcktes två brister vad gäller attestering. Vi bedömer riskerna vara allvarliga och kan samtidigt konstatera att samtliga brister inte har åtgärdats eftersom de kontroller som sker i utbetalningsprocessen inte har identifierats och utvecklats baserat på en riskanalys. Eftersom verksamheten inte kan påvisa att systematiska riskanalyser har gjorts kring utbetalningsrutiner kan vi inte bedöma att rutinerna fullt ut är ändamålsenliga.

Kommunen har under året infört en e-tjänst för ansökningar av försörjningsstöd. 20 procent av ärendena väljs ut för stickprovsgranskning, vilka granskas av socialsekreterarna innan utbetalning. Socialsekreterarna kan på eget initiativ även kontrollera andra ärenden. I övrigt sker även en efterkontroll av FUT-handläggaren, men detta är efter att utbetalningen är genomförd. Även om socialsekreterarnas förändrade arbetssätt inbegriper andra verktyg för att säkerställa korrekta uppgifter, så som exempelvis fler möten med klienten, bedömer vi att större vikt bör läggas vid kontroller som syftar till att upptäcka och förhindra att felaktiga utbetalningar sker. Vidare bedömer vi att verksamheten bör följa upp utfallet i socialsekreterarnas stickprovsvisa kontroll för att bedöma om stickprovets storlek är motiverad eller bör utökas.

Vår bedömning är att det saknas ändamålsenliga rutiner för FUT-processen. Vi uppmärksammar att verksamheten är i processen att upparbeta systematiska rutiner och arbetssätt men bedömer sammanfattningsvis att det i nuläget saknas ändamålsenliga rutiner. Uppföljningen av misstänkta ärenden med felaktiga utbetalningar och beslut om återkrav har varit eftersatt. Kommunen kan bara besluta om återkrav på ärenden som är inom tre år tillbaka i tiden. Det finns en risk att kommunen inte har möjlighet att återkräva medel som utbetalats felaktigt då resurser och strukturer för detta behöver stärkas. Vi bedömer det angeläget att detta arbete utvecklas och uppföljning av ärenden baseras på en prioriteringsordning baserat på ärendets ålder.

Utifrån detta rekommenderar vi socialnämnden att:

- ▶ Fastställa konkreta och relevanta åtgärder i syfte att stärka styrningen och för att bidra till en stärkt intern kontroll.
- ▶ Genomföra systematiska riskanalyser kring handlägnings- och utbetalningsprocessen.
- ▶ Överväga att göra FUT-forumet obligatoriskt i syfte att stärka kontrollmiljön.
- ▶ Följa upp utfallet i socialsekreterarnas stickprovsvisa kontroll i e-tjänsten för att bedöma om stickprovets storlek är motiverad eller bör utökas.

- ▶ Tydliggöra uppföljningen av misstänkta ärenden med felaktiga utbetalningar och beslut om återkrav utifrån en prioriteringsordning baserat på ärendets ålder i fastställda rutiner.
- ▶ Fastställa tydliga verksamhetsspecifika kriterier för urval och granskning i samband med attestering.
- ▶ Säkerställa att det stöd som ges till medarbetare efter situationer innefattandes hot eller våld är tillräckligt.

2. Inledning

2.1 Bakgrund

Enligt Socialtjänstlagen har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd för sin försörjning och livsföring i övrigt. I arbetet med ekonomiskt bistånd är socialtjänstens huvuduppgift att hjälpa personer så att de klarar sin försörjning på egen hand. Det är väsentligt att besluten som tas är korrekta och rättssäkra. Utbetalningarna baseras på beslut som fattas och dokumenteras i kommunens verksamhetssystem. Konsekvenserna av bristande rutiner och kontroller kan få både ekonomiska och förtroendemässiga följder.

Regeringen tillsatte 2015 en särskild utredare med uppdrag att göra en översyn av välfärdsstatens förmåga att stå emot organiserad och systematisk ekonomisk brottslighet. Syftet med utredningen enligt direktivet var att identifiera risker i välfärdssystemen och andra närliggande skattefinansierade eller skattesubventionerade system för att därigenom kunna säkerställa en korrekt användning av offentliga medel samt effektivt förebygga och beivra denna typ av brottslighet. Utredningen resulterade i betänkandet "Kvalificerad välfärdsbrottslighet - förebygga, förhindra, upptäcka och beivra" (SOU 2017:37).

I betänkandet drogs slutsatsen att kommunernas system för utbetalningar av ekonomiskt bistånd generellt är utsatt för kvalificerade välfärdsbrott. Delegationen för felaktiga utbetalningar (SOU 2019:59) från välfärdssystemen uppskattade att de felaktiga utbetalningarna av ekonomiskt bistånd uppgår till 3,1-7,7 %. Denna bild bekräftas vidare av BRÅ:s föregående rapport "Intyget som dörröppnare till välfärdssystemet. En rapport om välfärdsbrott med felaktiga intyg" (2015:8). I fråga om det ekonomiska biståndet från kommunerna har Brå i Bedrägeribrottsligheten i Sverige (2016:9) uppmärksammat i huvudsak två olika förfaranden, dels att personen har haft dolda inkomster, dels att personen har uppgett en för hög hyreskostnad.

Det finns risker för att även Haninge kommun utsätts för välfärdsbrott av denna typ. Socialnämnden behöver därför arbeta förebyggande med riskanalyser, styrning och kontroller för att reducera riskerna för välfärdsbrott generellt och s.k. kvalificerade välfärdsbrott i synnerhet. Man behöver även arbeta med upptäckande kontroller och utredningar av misstänkta brott på ett systematiskt och strukturerat sätt.

Revisorerna har bedömt att det är väsentligt att under 2022 göra en fördjupad granskning avseende kommunens interna kontroller för att motverka kvalificerade välfärdsbrott inom ekonomiskt bistånd.

2.2 Syfte och frågeställningar

Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden har säkerställt en god intern kontroll för att upptäcka och förhindra välfärdsbrott kopplat till utbetalning av ekonomiskt bistånd.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Har ansvarig nämnd säkerställt en god kontrollmiljö avseende risken för välfärdsbrott?
- ▶ Finns ändamålsenliga rutiner, riktlinjer och vägledningar för att säkerställa rättssäkra och korrekta beslut?
- ▶ Genomförs adekvata riskanalyser på rätt nivå för att minska riskerna i organisationen?
- ▶ Säkerställer ansvarig nämnd att kontrollsystemen är effektiva för att förhindra och upptäcka välfärdsbrott? Dokumenteras kontrollerna på ett adekvat sätt?

- ▶ Förekommer hot och hanteras risker för hot gentemot socialsekreterare som beslutar om ekonomiskt bistånd på ett ändamålsenligt sätt?
- ▶ Sprids information om regelverk, riskanalys och kontroller till berörda medarbetare?
- ▶ Sker uppföljning samt återrapportering till nämnden avseende avvikelser på ett ändamålsenligt sätt?

2.3 Avgränsning

Granskningen avser socialnämnden.

Eftersom det inte finns någon enhetlig definition av välfärdsbrott kommer granskningen fokusera på bidragsbrott med utgångspunkt i ekonomiska förmåner för personliga ändamål som enligt lag eller förordning beslutas av kommun. I detta fall inriktar sig granskningen på den interna kontrollen kopplat till utbetalning av försörjningsstöd/ekonomiskt bistånd. Granskningen syftar inte till att upptäcka eller utreda enskilda välfärdsbrott. *Granskningen syftar således inte heller till att upptäcka felaktiga utbetalningar till följd av eventuella interna oegentligheter.*

2.4 Metod och genomförande

Granskningen grundas på dokumentstudier och intervjuer med ansvariga, bland annat enhetschefer, socialsekreterare och ekonomiadministratörer. Se bilaga 1. Dokumentstudierna innefattar bland annat styr- och uppföljningsdokument.

2.5 Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna kan hämtas från lagar och förarbeten eller interna regelverk, policyer och fullmäktigebeslut.

I denna granskning utgörs revisionskriterierna av:

- ▶ Kommunallagen (2017:725)
- ▶ Socialtjänstlagen 4 kap. samt Socialstyrelsens allmänna råd om ekonomiskt bistånd SOSFS 2013:1
- ▶ Reglemente för intern kontroll
- ▶ Kommunfullmäktiges fastställda styrdokument med bäring på området

2.5.1 Kommunallagen

Av 6 kap. 6 § kommunallagen regleras att nämnderna ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med fullmäktiges mål och riktlinjer samt att den interna kontrollen är tillräcklig. I 6 kap. 1 § regleras styrelsens roll att leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter.

2.5.2 Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen (SoL) är en ramlag som anger syftet med, och inriktningen för, olika insatser. I kapitel 4 SoL regleras rätten till bistånd. I de fall en person har beviljats ekonomiskt bistånd på felaktiga grunder finns det en återbetalningsskyldighet vilket regleras i 9 kap 1 § SoL. Återkrav kan ske i följande fall:

- ▶ återbetalningsskyldighet av felaktigt eller för högt ekonomiskt bistånd.¹ Den enskilde blir återbetalningsskyldig om denne har förorsakat den felaktiga utbetalningen (1 §).
- ▶ andra fall när socialnämnden kan återkräva ekonomiskt bistånd. Med andra fall avses, utöver 1 §, om obehörig eller med för högt belopp beviljats ekonomiskt bistånd och skäligen borde ha insett det (2 §).

2.5.3 COSO-ramverket

COSO²-modellen är ett allmänt vedertaget ramverk för intern kontroll som används i både privata och offentliga organisationer. Modellen bygger på riskanalyser samt kontrollaktiviteter för att minimera riskerna. Modellen består av fem komponenter:

- ▶ Kontrollmiljö (styrdokument, förhållningssätt och arbetsformer)
- ▶ Riskbedömningar (genomförda kartläggningar och analyser som ger underlag för kontroll och uppföljning)
- ▶ Kontroller (inom ramen för nämndens ordinarie internkontrollarbete eller särskilt utformat för området)
- ▶ Information (dels internt, dels till externa intressenter)
- ▶ Uppföljning och utvärdering (både på projektnivå och övergripande nivå)

2.5.4 Kommunens reglemente för intern kontroll

Reglementet för intern kontroll syftar till att säkerställa att kommunstyrelse, nämnder och bolagsstyrelser upprätthåller en tillfredsställande intern kontroll. Detta innebär att ändamålsenlig och kostnadseffektiv verksamhet, tillförlitlig finansiell rapportering och information om verksamheten samt efterlevnad av tillämpliga lagar, föreskrifter och riktlinjer med en rimlig grad av säkerhet säkerställs. Reglementet gäller för den kommunala verksamheten i sin helhet samt för de bolag där kommunen har en ägarandel på minst 50 procent.

Av reglementet framgår att kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för att god internkontroll upprätthålls i den kommunala verksamheten. Kommundirektören har under kommunstyrelsen det övergripande ansvaret för att en god internkontroll upprätthålls. Nämnderna har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sina respektive verksamheter och skyldiga att styra och löpande följa upp det interna kontrollsystemet inom sina respektive verksamhetsområden. Som grund för styrningen ska riskbedömningar genomföras för verksamheten. Förvaltningschef har det yttersta verksamhets- och resultatansvaret inför nämnden, i vilket det ligger att förvaltningschef ska leda arbetet med att åstadkomma och upprätthålla en god internkontroll. Som ett led i detta ska förvaltningschef löpande rapportera till nämnden hur den interna kontrollen fungerar. Ansvarig chef på olika organisatoriska nivåer ska följa beslutade regler och riktlinjer om internkontroll samt informera medarbetare om innebörden av dessa. Brister i den interna kontrollen ska rapporteras till närmast överordnad eller till av nämnden utsedd person. Övriga anställda ska följa antagna regler och riktlinjer i sin arbetsutövning.

Kommunstyrelsen och nämnderna ska varje år anta en plan för uppföljning av den interna kontrollen, vilket därefter tillsammans med en risk- och väsentlighetsanalys överlämnas till kommunstyrelsen och kommunens revisorer för kännedom. Uppföljning av internkontrollen ska rapporteras till nämnd i den omfattning som fastställs i internkontrollplanen. Senast i

¹ Exempelvis kan återkrav av bistånd förordas om det betalats ut på felaktiga grunder, bidragsbrott, bistånd som lämnats som förskott på förmån eller ersättning, samt om biståndet har getts under villkor om återbetalning.

² Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

samband med årsbokslutets upprättande ska nämnd rapportera uppföljningen till kommunstyrelsen och kommunens revisorer, inkluderade en åtgärdsplan som beskriver vilka åtgärder som planeras. Med utgångspunkt från uppföljningsrapporterna ska kommunstyrelsen utvärdera kommunens samlade system för intern kontroll, med inrapportering av allvarliga brott mot eller brister i den interna kontrollen till kommunfullmäktige.

2.5.5 Kommunfullmäktiges mål och budget

Av Mål och budget 2022 framgår att Haninge kommun på ett tydligt sätt kommer att fortsätta arbetet med att motverka alla former av välfärdsbrottslighet. Detta är en del i arbete med att möta välfärdens utmaningar så att samhällets gemensamma resurser används där de får bästa möjliga effekt. Det framgår också att socialnämnden ska fortsätta motverka fusk och oegentligheter inom välfärdssystem genom att organisera resurser, samverka, och öka kunskap och medvetenhet.

2.5.6 Attestreglemente

Attestreglementet har som syfte att ange regler för kontroll av ekonomiska transaktioner samt att ange regler för attesträtt. Detta är en del av kommunens interna kontroll, vilket syftar till att förbättra effektiviteten i kommunens verksamhet, se till att resurser används i enlighet med fattade beslut samt att skydda medelsförvaltningen från avsiktliga oegentligheter eller oavsiktliga felaktigheter. Reglementet gäller för samtliga ekonomiska verifikationer och omfattar kommunen, stiftelser och tillfälliga projekt.

Kommunens nämnder har ansvar för att reglementet följs och varje nämnd utfärdar vid behov ytterligare tillämpningsanvisningar för sitt verksamhetsområde. Nämnderna utser beslutsattestanter och ersättare. Attestförteckning ska knytas till befattning och ansvarsområde med eventuella begränsningar. Det är varje nämnds ansvar att upprätthålla aktuella förteckningar över utsedda beslutsattestanter och årligen rapportera dessa till ekonomiavdelningen.

Reglementet fastställer att granskningsattest, beslutsattest och maskinell attest får användas. Därutöver specificeras det att alla ekonomiska transaktioner kräver minst två attester, undantaget i fall där det föreligger abonnemang, avtal eller motsvarande som ersätter attesten under förutsättning att det sker enligt dokumenterad fastställd beställningsrutin. Vidare konstateras för beslutsattest att den:

- ▶ Inte får utföras av samma person inom samma ansvarområde
- ▶ Inte får utföras av den om själv använt varan eller tjänsten
- ▶ Ska utföras av attestant med erforderlig kompetens för uppgiften
- ▶ Ska inneha ansvar för den budget som ska debiteras

3. Övergripande styrning och organisering

3.1 Verksamhetsplan innehåller prioriterade åtgärder för att motverka fusk

I Verksamhetsplan 2022, beslutad av social- och äldredirektör den 7 februari 2022, har förvaltningen brutit ned fullmäktiges fyra målområden. Det framgår att en prioriterad fråga är att motverka och upptäcka fusk, så som att motverka felaktiga utbetalningar och felaktiga bidrag. Kopplat till målområde 3 i Haninge ska medborgarna vara trygga oavsett skede av livet, har nämnden beslutat om prioriterade åtgärder för 2022 för att motverka fusk och oegentligheter. Dessa inbegriper att:

- ▶ Fortsatt arbeta enligt beslutat arbetssätt och kontinuerligt följa upp resultaten.
- ▶ Utveckla kommunikationen om arbetet med att motverka fusk. Detta både internt inom social- och äldreförvaltningen samt externt till de aktörer som bedriver vård och omsorg i Haninge kommun.

I Verksamhetsplan 2022 Avdelning, Arbete och Försörjning inom Social- och äldreförvaltningen i Haninge kommun har verksamheten brutit ned nämndens plan ytterligare. I avdelningens plan framgår arbetssätt för att uppnå nämndens prioriteringar. Det framgår bland annat att:

Funktionen FUT³-handläggare inom ekonomiskt bistånd ska fortsätta utvecklas för att få bra rutiner, arbetssätt och uppföljningsmetoder som stöd till att motverka felaktiga utbetalningar och bedrägerier.

3.2 Internkontrollplanen har visat på brister

Av Internkontrollplan 2022 Socialnämnden framgår att nämnden har inkluderat risken för felaktiga utbetalningar i planen. Risken fanns även med i internkontrollplanen 2021. Kontrollmomentet inbegriper att förebygga felaktiga utbetalningar och metoden för kontrollen består av intervju med chef och stickprovskontroller. Uppföljning sker i tertialrapport två och Årsredovisningen. I nämndens årsredovisning för 2021 framgår att stickprovsgranskningen inbegrep 30 akter och fokuserade på:

- ▶ Att den enskilde fått information om regelverket kring ekonomiskt bistånd
- ▶ Att arbetssätt och rutiner finns för att förebygga interna felaktigheter som skulle kunna leda till felaktiga utbetalningar

I uppföljningen 2021 konstaterades att "kontrollmomenten inom utbetalningsprocessen som ligger i verksamhetssystemet är väl säkerställd". I manuella kontrollmoment utanför verksamhetssystemet upptäcktes två brister vad gäller attesteringen. Den första bristen som noterades var att verksamheten inte gjorde någon beslutsattest av attestlistan, vilket innebär att man inte efterlevde kommunens attestreglemente och nämndens attestförteckning. Vidare noterades att kontrollattesten som gjordes skedde efter att utbetalningen gått till mottagaren. Verksamheten rekommenderades att göra en dokumenterad riskanalys av utbetalningsprocessen för vidare utveckling.

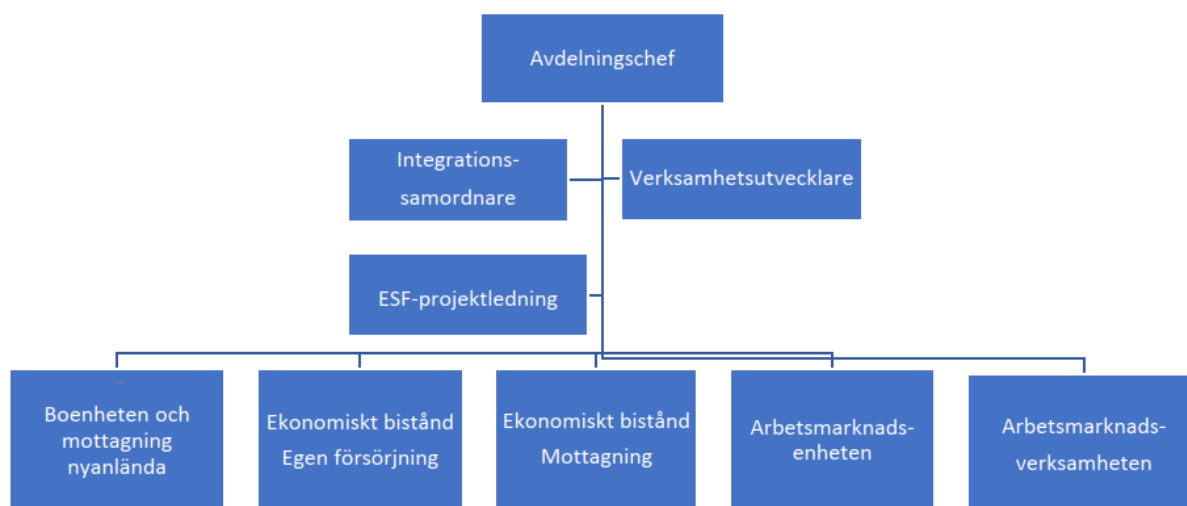
3.3 Roll- och ansvarsfördelningen upplevs tydlig

Avdelning arbete och försörjning ingår organisatoriskt inom Social- och äldreförvaltningen. Avdelningens kärnuppdrag är att pröva rätten till ekonomiskt bistånd samt att utreda och

³ FUT står för felaktiga utbetalningar.

ge stöd och insatser för att den enskilde ska kunna komma vidare till egen försörjning. Utgångspunkten är att ekonomiskt bistånd endast är en kortsiktig lösning där individen måste vara aktiv i att bidra till sin egen försörjning. De med ekonomiskt bistånd har rätt till stöd för att motverka långvarigt bidragsberoende. Arbetsmarknadscentrum har därför som uppdrag att erbjuda arbetsrehabiliterande, arbetsmarknads- och studieinriktade insatser till personer som uppbär ekonomiskt bistånd.

Organisationen är uppbyggd med fem enheter och totalt ca 130 medarbetare. Enheten för ekonomiskt bistånd - mottagning samt mottagningen för nyanlända tar emot alla nya ansökningar om ekonomiskt bistånd. Ärenden som beräknas bli långvariga (över ca 6 månader) eller där individen inte har rätt till a-kassa, skickas vidare till enheten ekonomiskt bistånd - egen försörjning. Enheten består av 33 medarbetare fördelade i fyra grupper med varsin gruppleddare.



3.3.1 Ansvarsfördelning framgår bland annat av delegationsordning

Handläggnings- och utbetalningsprocessen ska följa delegationsordningen när det gäller beslut om ekonomiskt bistånd i verksamhetssystemet, men även följa kommunens attestreglemente och nämndens attestförteckning när det gäller utbetalningen i form av den ekonomiska transaktionen. Nedan framgår ansvarsfördelningen bland medarbetarna inom avdelningen när det kommer till handläggningsprocessen.

Enhetschef

Av Socialnämndens delegationsordning, beslutad av socialnämnden den 15 juni 2021, framgår att enhetschef har delegation att fatta beslut om att återkräva felaktigt utbetalt ekonomiskt bistånd. Det åligger enhetschef att fatta beslut om underrättelse till myndighet vid misstanke om felaktig utbetalning från välfärdssystem. Vidare fattar enhetschef beslut om att polisanmäla bidragsbrott enligt 6 § Bidragsbrottslagen.

Socialekreterare

Av delegationsordningen framgår att socialekreterare beslutar om ekonomiskt bistånd för försörjningsstöd enligt riksnorm och beslut om ekonomiskt bistånd enligt norm och skäliga levnadskostnader. Beslut om ekonomiskt bistånd tas av socialekreterare upp till ½ av prisbasbelopp. Gruppleddare fattar beslut ekonomiskt bistånd upp till 2 av prisbasbelopp och Socialnämndens individutskott (SNIU) fattar beslut om ekonomiskt bistånd utöver 2 av prisbasbelopp.

Socialekreterare fattar beslut om att inleda utredning samt beslut om att utredningen inte ska inledas eller att inledd utredning ska avslutas utan insats.

FUT-handläggare

Kommunen har en FUT-handläggare som tillsattes i augusti 2021. Rollen beskrivs fortsatt vara under utveckling. FUT-handläggaren har ingen beslutanderätt men ansvarar för att handlägga och driva utredningar vid misstanke om felaktiga utbetalningar. FUT-handläggaren ska också informera kring områden där FUT kan uppstå och vara behjälplig med frågor kring misstänkt FUT och bidragsbrott. Enligt Metodbeskrivning FUT ansvarar funktionen för:

- ▶ Stickprovskontroller av e-ansökan (efter utbetalning)
- ▶ Omvärldsbevakning
- ▶ Kontroll av tidigare avslutade ärenden (återkrav kan begäras tre år bakåt i tiden).
- ▶ Stöd till medarbetare och FUT-forum

Enligt socialnämndens delegationsordning kan FUT-handläggaren inte besluta om återkrav, polisanmälan eller skadestånd. Det beslutet åligger enhetschef. FUT-handläggaren, i sin roll som handläggare av FUT-ärenden, kan rekommendera enhetschef att fatta beslut om polisanmälan och driver sedan återkravsärenden och polisanmälan.

3.4 Bedömning

Verksamhetsplan innehåller prioriterade åtgärder med syfte att motverka fusk, vilket vi ser positivt på. Däremot tolkar vi det som att en av de prioriterade åtgärderna snarare avser arbete inom ramen för befintlig verksamhet än någon konkret åtgärd verksam för att motverka fusk. Exempelvis förefaller det vara självklart att också "fortsatt arbeta enligt beslutat arbetssätt". Vi bedömer att nämnden bör överväga att fastställa mer konkreta och relevanta åtgärder i syfte att stärka styrningen och för att bidra till en stärkt intern kontroll.

Av Internkontrollplan 2022 Socialnämnden framgår att nämnden har inkluderat risken för felaktiga utbetalningar i planen. Risken fanns även med i internkontrollplanen 2021. I uppföljningen 2021 upptäcktes två brister vad gäller attestering. Vi bedömer riskerna vara allvarliga och kan samtidigt konstatera att samtliga brister inte har åtgärdats eftersom de kontroller som sker i utbetalningsprocessen inte har identifierats och utvecklats baserat på en riskanalys. Eftersom verksamheterna inte kan påvisa att systematiska riskanalyser har gjorts kring utbetalningsrutiner kan vi inte bedöma att rutinerna är fullt ut ändamålsenliga.

Vidare bedömer vi att roll- och ansvarsfördelningen är tydlig. Delegationsordning tydliggör ansvarsfördelningen kring beslut om försörjningsstöd samt återkrav. Vidare framgår tydlig ansvarsfördelning mellan socialsekreterare, FUT-handläggare och enhetschef i rutiner och metodbeskrivningar. Det skapar förutsättningar att upptäcka och förhindra välfärdsbrott kopplat till utbetalning av ekonomiskt bistånd.

4. Processen för handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd

4.1 Handläggningsprocessen bygger på riktlinjer

Kommunen införde under 2022 en e-tjänst för att ansöka om ekonomiskt bistånd med delvis automatiserad handläggning. E-tjänsten används av klienter som tidigare sökt ekonomiskt bistånd. Under juli 2022 var antalet e-ansökningar 40 procent av det totala antalet ansökningar. När hushållet skickat in sin e-ansökan skapas en beräkning automatiskt av de utgifter och inkomster som angivits i e-ansökan. I samtliga ansökningar kontrollerar socialsekreteraren uppgifterna samt gör eventuella justeringar innan beslut. Vid eventuella avvikelser begär socialsekreteraren in underlag, oavsett om klienten blivit utvald för stickprovskontroll eller inte.

I beräkningen syns också om hushållet har blivit utvalt för stickprovskontroll; 20 procent av e-ansökningarna blir automatiskt utvalda för stickprovskontroll. Socialsekreteraren genomför den stickprovsvisa kontrollen innan utbetalning. Ytterligare 50 procent blir utvalda varje månad av FUT-handläggaren för stickprovsvis efterkontroll efter utbetalningen (detta beskrivs ytterligare i avsnitt 4.3.2). Intervjuade socialsekreterare uppger att det i stickprovskontrollen ofta identifieras brister i underlagen (exempelvis avsaknad av vissa betalningsunderlag) som föranleder kompletteringar.

Efter socialsekreterarens granskning och eventuella justeringar sparas beräkningen som slutlig. Socialsekreteraren kontrollerar att det är rätt aktualisering, fyller i underrättelsesätt, datum, väljer beslutsfattare samt orsak. Hushållet kan därefter se beräkning och beslut i "Min sida" i e-tjänsten. E-tjänsten automatiserar således inte själva beslutsfattandet.

Det finns fortsatt möjlighet att ansöka om ekonomiskt bistånd via papper eller telefon. Vid nya ansökningar etablerar den sökande i ett inledande skede, kontakt med socialtjänsten via telefon för en avstämning. E-tjänsten ska börja användas för nya ansökningar den 1 oktober 2022.

4.1.1 Socialsekreterarnas roll har förändrats

Det har skett en strategisk förändring kring socialsekreterarnas roll i kommunen. Detta är även kopplat till implementeringen av e-tjänsten. Verksamheten arbetar numera för att socialsekreterarna ska lägga ett större fokus på att planera för självförsörjning snarare än att kontrollera klienten. Underlag kan dock fortsätta begäras in vid behov och SSBTEK ska kontrolleras varje gång en klient ansöker om ekonomiskt bistånd. Intervjuade chefer uppger att arbetssättet även inkluderar fler möten med klienten än tidigare. Detta uppges fungera som ett verktyg för att säkerställa korrekta uppgifter.

I samband med införandet av e-tjänsten beslutade projektgruppen även om att djupare kontroller av klienternas underlag i huvudsak ska genomföras i de 20 procent av ärendena som automatiskt väljs ut för stickprovskontroll i e-tjänsten. Siffran 20 procent uppges ha beslutats av projektgruppen efter dialog inom gruppen samt dialog med leverantören av tjänsten kring hur andra kommuner gör. Intervjuade uppger att projektgruppen resonerade att mindre än hälften av ansökningarna bör väljas ut för stickprovsvis kontroll i syfte att uppmuntra klienterna att nyttja e-tjänsten, utifrån antagandet att stickprovsvisa kontroller kan avskräcka klienter från att nyttja e-tjänsten.

Socialsekreterarna får exempelvis inte längre per automatik ta del av hushållets kontoutdrag vid en ansökan genom e-tjänsten, som uppges vara en bra källa för att identifiera felaktigheter. Socialsekreterarna har fortsatt möjlighet att begära in handlingar

även om ärendet inte har valts ut för stickprovsvis kontroll men flera intervjuade uttrycker en oro för att detta kan göra att det blir svårare att upptäcka felaktiga utbetalningar.

4.1.2 Stödet till socialsekreterarna bygger till viss del på frivilligt deltagande

Samtliga nyrekryterade socialsekreterare har en mentor som är ett extra stöd i handlägningsprocessen under den första tiden, med syfte att säkra en likvärdig och rättssäker handläggning. Socialsekreterarna har även regelbundna processärendedragningar där handläggaren kan gå igenom ärenden och få stöd av specialistsociologer som har längre erfarenhet. Stödet syftar till att säkerställa rättssäkerhet och likvärdighet. Dessa bygger dock på frivilligt deltagande.

Ärendedragningar med gruppleddare och ärendegenomgångar är dock obligatoriska. På ärendedragningar kan socialsekreterare diskutera FUT-ärenden med gruppleddare som sedan vidareförmedlar det till FUT-utredare.

Inom ramen för introduktionsutbildningen till nyanställda socialsekreterare ingår ett utbildningsmoment om felaktiga utbetalningar. Dessa utbildningsmoment anordnas av FUT-handläggaren. Vidare används Socialstyrelsens kunskapsguide i utbildningssyfte. Den utbildningen saknar dock information om felaktiga utbetalningar och bidragsfusk.

Varje enskild socialsekreterare har däremot möjlighet att boka in enskilda möten med FUT-handläggaren för att diskutera misstankar om bidragsfusk. FUT-handläggaren har även planerat in fasta tider för FUT-forum där medarbetare kan delta. Dessa är dock inte obligatoriska men planeras att göras obligatoriska inom ramen för det pågående utvecklingsarbetet.

För att medarbetarna ska hålla sig uppdaterade kring felaktiga utbetalningar och metoder för bidragsfusk har FUT-handläggaren i uppdrag att genomföra regelbundna omvärldsanalyser, exempelvis genom att bevaka nya domar inom området och delta i nätverk för att samverka med andra kommuner kring risker och varningstecken. Ett sådant nätverk anordnas av SKR (Sveriges kommuner och regioner). Det är ett forum för erfarenhetsutbyte och informationsspridning bland tjänstepersoner som arbetar med FUT-utredningar, däribland enhetschefer och FUT-handläggare. På grund av pandemin har detta forum pausats.

4.1.3 Risken för hot och våld mot socialsekreterare har riskbedömts

Det förekommer hot om våld mot socialsekreterare. Intervjuade socialsekreterare beskriver att situationer när avslag ges till klienter kan vara särskilt utsatta. På enheten för ekonomiskt bistånd (egen försörjning) har det inkommit 19 anmälningar via informationssystemet för arbetsmiljö (KIA) under 2022. Det finns dock en risk för underrapportering enligt intervjuade. Det upprättas årligen en arbetsmiljörapport som följer upp det systematiska arbetsmiljöarbetet, inklusive statistik och analys av KIA-ärenden kring hot eller våld.

Verksamheten har riskbedömt risken för hot och våld mot socialsekreterare inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Det finns även en framtagen handlingsplan med åtgärder kopplat till risken, om än inte daterad eller undertecknad av chef. Av intervjuade framkommer att nyanställda informeras om åtgärderna vid anställning, ärendedragningar och vid gruppmöten. Som åtgärder anges att huvudsaklig kontakt med klient sker per telefon eller brev och att fysiskt möte undviks. Vid fysiskt möte sker dessa i ett rum utrustade med en glasskiva emellan. Socialsekreterarna är utrustade med personlarm. Vid uppkommen situation byts aktuell socialsekreterare som utsatts för hot om våld eller andra trakasserier. Det finns intervjuade som är av åsikten att det finnas ett behov av att stärka det stöd som ges till en medarbetare efter att denna blivit utsatt för hot.

4.2 Utbetalningsprocessen utgår från en tydlig rollfördelning

Socialekreterare med delegation kan registrera utbetalningar i verksamhetssystemet Lifecare. Ekonomiassistenter spärrar utbetalningarna kl. 12.00, eller 14.00 på fredagar. I beslutet framgår summan som ska betalas ut. Om det inte överensstämmer framgår det av systemet. Den utbetalade summan kan aldrig överstiga beslutat belopp. Kontroll av utbetalningslistan utförs av medarbetare som saknar behörighet att utföra utbetalningar i systemet men har god insyn i handläggningen. Efter godkännande återgår transaktionerna till ekonomiassistenterna. Attestlistan kontrolleras av en enhetschef (beslutsattest) på någon av enheterna inom ekonomiskt bistånd. Därefter signeras bankfilen. Ytterligare två administrativa assistenter med behörighet signerar bankfilen innan den skickas till banken.

4.3 Kontrollmomenten bygger inte på en dokumenterad riskanalys

I 2021 års uppföljning av internkontrollplanen rekommenderades verksamheten att göra en dokumenterad riskanalys av utbetalningsprocessen för vidare utveckling. I granskningen har vi noterat att de kontroller som sker i utbetalningsprocessen inte har utvecklats baserat på en riskanalys. Intervjuade uppger att det inte har gjorts någon specifik riskanalys kring eventuella svagheter, och inte heller utveckling av kontroller baserat på en riskanalys.

4.3.1 Attestering genomförs innan utbetalningen

Attestlistan kontrolleras av en enhetschef på någon av enheterna inom ekonomiskt bistånd. Enhetschef undertecknar attestlistan senast klockan 15.00. Därefter signeras bankfilen. Av Attestreglementet framgår att de kontroller som ska utföras vid beslutsattest är följande:

- ▶ Att pris överensstämmer med avtal, taxa, bidragsregler eller beställning.
- ▶ Att betalningsvillkor med mera är uppfyllt.
- ▶ Att behöriga beslut finns.
- ▶ Att kontering är korrekt.
- ▶ Att verifikation uppfyller krav enligt lagstiftning.
- ▶ Att nödvändiga attester skett av behöriga personer.

Verksamheten har brutit ned detta ytterligare med en checklista för berörda enhetschefer som genomför granskningen.

4.3.2 Stickprovskontroller sker även efter utbetalningen

Som tidigare beskrivits väljs 20 procent av inkommande ansökningar ut för stickprov automatiskt av datasystemet Lifecare. Utöver det ska FUT-handläggaren (efter)kontrollera resterande 50 procent av det totala antalet inkomna ansökningar. Den kontrollen beskrivs vara en extragranskning för att säkerställa att felaktigheter i utbetalningar minskas. Ansökningarna väljs utifrån bland annat inkommande datum, socialekreterarnas förnamn (alfabetiskt fallande ordning) samt med kundnummer (kronologiskt fallande ordning). Socialekreterarna kan även själva påbörja en fördjupad kontroll i ett ärende i det löpande arbetet.

Stickprovskontrollen utförs av FUT-handläggaren efter att handlingslägningsperioden har passerat. I stickprovet görs jämförelser mellan föregående månadsberäkning med nuvarande månadsberäkning samt vid behov kontrolleras beräkningen två månader tidigare. Övriga variabler som kontrolleras/jämförs är:

- ▶ Inkomster
- ▶ Utgifter enligt riktlinjerna
- ▶ Livsföring i övrigt
- ▶ Vid behov, kontrollera de senaste besluten och journalanteckningarna

Är differensen mellan beviljade belopp avsevärd stora, såsom mer än 500 - 1 000 kr, i jämförelse med föregående månadsberäkning och nuvarande månadsberäkning, ska beräkningen för två månader sedan kontrolleras.

4.3.3 Utredning av misstanke kring felaktiga utbetalningar

FUT-processen beskrivs vara förenklat beskrivet i framtagna rutiner, riktlinjer och vägledningar. Flera intervjuade anger att befintligt material inte är tillräckligt, och att det finns behov att beskriva FUT-processen mer utförligt i fler riktlinjer och vägledningar.

FUT-processen är upplagd enligt processbeskrivning nedan:



Vid misstanke om att en felaktig utbetalning har skett gör socialekreteraren en aktualisering i Lifecare gällande Misstänkt FUT samt fyller i ett dokument. Socialekreteraren kan rådgöra med gruppledare eller/och FUT-handläggaren innan aktualisering sker. En FUT-anmälan kan även initieras efter tips från allmänheten, receptionspersonal, eller andra myndigheter.

Intervjuade uppger att det finns olikheter bland socialekreterarna kring hur uppmärksam man är på att upptäcka felaktiga utbetalningar. Det saknas en sammanhållen rutin som beskriver arbetet och som kan fungera som en vägledning. Som ett led i det pågående utvecklingsarbetet ska rutiner skrivas ned.

När aktualiseringen har skickats till FUT-handläggaren går denna igenom inkomna aktualiseringar med respektive enhetschef för en förhandsbedömning. Oavsett om en utredning inleds eller inte upprättar FUT-handläggaren ett dokument med anledning/motivering. Socialekreteraren får återkoppling efter förhandsbedömning är gjord.

Av Rutin för FUT-anmälan (felaktiga utbetalningar) inom ekonomiskt bistånd, beslutad av enhetschef den 16 augusti 2021, framgår exempel på varningstecken och kontroller som bör göras vid misstänkt bidragsbrott. Dessa är exempelvis:

- ▶ Ovanlig elförbrukning
- ▶ Skenskilmässor
- ▶ Felaktig folkbokföringsadress
- ▶ Oskäligen livsmedelsinköp
- ▶ Tvivelaktiga läkarintyg
- ▶ Oskäligen transaktioner (dyra köp, utlandsköp, överföringar till olika bankkonton)

Om FUT-utredning inleds handläggs ärendet i samarbete mellan FUT-handläggare och socialekreterare. FUT-handläggaren bokar in ett möte (ärendegenomgång) med socialekreteraren som utförde aktualiseringen. Efter mötet ska FUT-handläggaren utföra ytterligare kontroller som är skäligen till utredningens omständigheter, exempelvis kontroller via hembesök, SSBTEK⁴, Infotorg, tidigare inkomna handlingar såsom

⁴ SSBTEK är en digital tjänst som syftar till att säkra en säker, effektiv och förenklad handläggning av ärenden inom ekonomiskt bistånd. Genom tjänsten kan handläggare ta del av information från flera myndigheter och a-kassor.

ansökningar och kontoutdrag. Detta finns dokumenterat i rutinen för FUT-anmälan, metodbeskrivning samt i framtagna processbeskrivning.

Innan ett beslut om återkrav fattas bokar FUT-handläggaren ett möte med klienten som ges möjlighet att bemöta utredningens utfall. FUT-handläggaren rådgör sedan med enhetschef kring den samlade bedömningen och beslut om återkrav eller att efterge⁵. Enligt delegationsordningen kan endast enhetschef fatta beslut om återkrav, efterge och polisanmälan. I de fall enhetschef beslutar om återkrav, skickas beslutet till klienten skyndsamt. Om enhetschefen beslutar om att en polisanmälan ska upprättas är det sedan FUT-handläggaren som håller kontakt med Polismyndigheten och ber om återkoppling.

Efter att beslut om återkrav har fattats hanterar FUT-handläggaren all kommunikation med klienten kring återkravet. Klienten får två betalningspåminnelser innan ärendet lyfts vidare. Uteblir återbetalningen beslutar enhetschef om ersättningstalan hos förvaltningsrätten ska göras. Om förvaltningsrätten fastställer social- och äldreförvaltningens beslut om återkrav och domen har vunnit laga kraft ska FUT-handläggaren påbörja en ny process med betalningspåminnelser. Om återbetalning fortsatt uteblir kan FUT-handläggaren, efter dialog med enhetschef, skicka en ansökan om verkställighet (indrivning) till Kronofogdemyndigheten.

4.3.4 Felaktiga utbetalningar har uppmärksamats

Tabellen nedan visar att FUT-utredningar har inletts under det första kvartalet år 2022. 1,6-2,7 procent av antalet aktuella ärenden totalt har resulterat i en FUT-utredning.

2022	Antal aktuella ärenden totalt	Antal pågående FUT-utredningar	Procent
Januari	727	12	1,6 %
Februari	715	12	1,7 %
Mars	797	14	1,8 %
April	707	19	2,7 %

4.3.5 Kommunens arbete med att utreda felaktiga utbetalningar har varit eftersatt

Flera av de intervjuade uppger att kommunen inte har haft ett systematiskt arbetssätt på plats vad gäller FUT-ärenden, förrän FUT-handläggaren tillsattes under augusti 2021. Beslut om återkrav har dock gjorts innan 2021. FUT-utredaren har haft som arbetsuppgift att följa upp dessa ärenden och eventuellt kräva betalning. Från och med 2021 har det beslutats om 27 nya återkrav. Intervjuade beskriver att socialsekreterarna möjligen har identifierat felaktigheter och i samband med detta inte tagit några nya beslut om utbetalningar om bedömningen är att klienten är helt oberättigad till ekonomiskt bistånd. Arbetet med att följa upp återkrävda medel uppges därmed ha varit eftersatt. Först nu när FUT-handläggartjänsten finns på plats har det implementerats ett systematiskt arbetssätt för att följa upp FUT-ärenden.

Till följd av att uppföljningen av återkravsärenden samt att misstankar om tidigare har varit eftersatt, har FUT-handläggaren lagt ned mycket tid på att gå tillbaka i tiden och gå igenom gamla ärenden med beslut om ekonomiskt bistånd för att utreda betalningsförmåga.

⁵ Beslut om återkrav kan endast fattas om klienten ifråga inte längre uppbär ekonomiskt bistånd. Beslut om att efterge fattas efter att ett beslut om återkrav fattats och man i ett senare skede bedömer att inte driva in pengarna.

Intervjuad FUT-handläggare uppger även att en genomgång har gjorts av äldre ärenden för att identifiera misstänkta felaktigheter.⁶ Denna genomgång inbegriper att kontrollera journalanteckningar, ansökningar och SSBTEK (vid behov). Detta sker samtidigt som FUT-handläggaren kontrollerar nya ärenden som inkommer, bland annat genom en stickprovsvis kontroll. Denna arbetsbelastning innebär att det inte uppges finns möjlighet att fullt ut utreda gamla ärenden och besluta om återkrav innan den treåriga tidsfristen löper ut. FUT-handläggaren arbetar inte heller med dessa ärenden utifrån någon prioritetsordning baserad på ärendets ålder.

4.4 Bedömning

Vad gäller handlägningsprocessen finns riktlinjer och ärendedragning som kvalitetssäkringsåtgärd. FUT-forumet och forum med specialistsociologer är dock frivilliga. Vi bedömer att delar av detta stöd bör göras obligatoriskt för att höja kompetensen och medvetenheten hos samtliga medarbetare.

Inom ramen för kommunens nya e-tjänst väljs 20 procent av ärendena ut för stickprovsgranskning, vilka granskas av socialsekreterarna innan utbetalning. Socialsekreterarna kan på eget bevåg även kontrollera andra ärenden. I övrigt sker även en efterkontroll av FUT-handläggaren, men detta är efter att utbetalningen är genomförd. Även om socialsekreterarnas förändrade arbetssätt inbegriper andra verktyg för att säkerställa korrekta uppgifter, så som exempelvis fler möten med klienten, bedömer vi att större vikt bör läggas vid kontroller som syftar till att upptäcka och förhindra att felaktiga utbetalningar sker. Vi bedömer att verksamheten bör följa upp utfallet i socialsekreterarnas stickprovsvisa kontroll för att bedöma om stickprovets storlek är motiverad eller bör utökas.

Inom utbetalningsprocessen finns ett antal skriftliga rutiner framtagna. Till stora delar finns kontrollrutinerna beskrivna men i vissa fall mycket övergripligt. Det saknas en dokumenterad rutin för att registrera bankkonton och kontrollera betalningsmottagare. Det sker heller ingen systematisk kontroll av om uppgifterna är korrekta. De kontroller som sker i utbetalningsprocessen har inte utvecklats baserat på en riskanalys. Eftersom verksamheten inte heller kan påvisa att systematiska riskanalyser har gjorts kring utbetalningsrutiner kan vi inte bedöma att rutinerna fullt ut är ändamålsenliga. För att stärka förutsättningarna för den interna kontrollen bör handlägningsprocessen och utbetalningsprocessen i sin helhet riskbedömas. De rutiner och kontrollmoment som finns för att säkerställa en tillräcklig intern kontroll bör prövas och utvecklas med stöd av riskanalysen.

En synpunkt i sammanhanget beträffande ekonomiskt bistånd är att omfattningen av transaktioner är stort. Det är viktigt att attestförfarandet anpassas till den aktuella verksamheten och dess särskilda förutsättningar. Det förefaller knappast rimligt att varje transaktion i sig kan omfattas av en kontroll i enlighet med kommunens attestregler. Beslutsattesten bör då kunna baseras på ett stickprov. Tillvägagångssättet bör då vara att slumpmässigt välja de transaktioner som ska granskas/kontrolleras. Urvalet är däremot inte slumpmässigt och det finns inga kriterier för detta urval. Storleken på stickprovet bör särskilt övervägas. Vi bedömer att det bör fastställas verksamhetsspecifika kriterier för detta urval.

Granskningen visar att det förekommer hot om våld mot socialsekreterare. Verksamheten har riskbedömt risken för hot och våld mot socialsekreterare inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Det finns även en framtagna handlingsplan med åtgärder

⁶ Arbetet uppges även tagit lång tid då kommunens arkivrum har varit ostrukturerat under pandemin till följd av personalomsättning, sjukfrånvaro och andra anledningar.

kopplat till risken. Det finns dock intervjuade som är av åsikten att stödet som ges till en medarbetare efter att denna blivit utsatt för hot bör stärkas. Vi bedömer därför att nämnden bör säkerställa att det stöd som ges till medarbetare är tillräckligt.

Vår bedömning är att det saknas ändamålsenliga rutiner för FUT-processen. Verksamheten är i processen att upparbeta systematiska rutiner och arbetssätt för uppföljning av ärenden med beslut om återkrav. Kommunens arbete med uppföljning av misstänkta ärenden med felaktiga utbetalningar och beslut om återkrav har varit eftersatt, vilket har lett till en eftersläpning. Kommunen kan bara besluta om återkrav på ärenden som är inom 3 år tillbaka i tiden. Det finns en risk att kommunen inte har möjlighet att återkräva stöd som utbetalats felaktigt då resurserna för detta uppföljningsarbete är knappa. Vi bedömer det angeläget att detta tydliggörs utifrån en prioriteringsordning baserat på ärendets ålder i fastställda rutiner.

5. Uppföljning och återrapportering

Av Internkontrollplan 2022 Socialnämnden framgår att nämnden har inkluderat risken för felaktiga utbetalningar i planen. Uppföljning sker i tertialrapport två och Årsredovisningen. I 2021-års uppföljning av internkontrollplanen identifierades vissa brister. Verksamheten rekommenderades bland annat genomföra en riskanalys av utbetalningsprocessen för att utveckla denna. Intervjuade uppger att detta inte har genomförts.

Nämnden tar även del av relevant underlag kring kostnader och volymer kopplat till försörjningsstöd. Därutöver har nämnden tagit del av muntlig information om e-tjänsten samt frågan om påverkan eller hot mot förvaltningen och enskilda ledamöter. Nämnden tar inte del av statistik kring antalet ärenden med misstankar om felaktiga utbetalningar, eller underlag kring antal återkrav.

5.1 Bedömning

Nämnden tar del av en årlig uppföljning av internkontrollplanen, vilken inkluderar relevanta underlag. I 2021 års uppföljning noterade nämnden brister kopplat till felaktiga utbetalningar. Vi ser dock inte att samtliga brister har åtgärdats och uppmanar nämnden att följa upp detta särskilt. Vi betraktar det som en brist givet de eftersläpningar som funnits och fortsatt finns i verksamheten.

6. Svar på revisionsfrågor

Fråga	Svar
Har ansvarig nämnd säkerställt en god kontrollmiljö avseende risken för välfärdsbrott?	<p>Inte fullt ut. Det finns dokumenterade och tillämpade rutiner och riktlinjer. Det saknas dock rutin för registrering och kontroll av betalningsmottagare. Vidare saknas systematiska riskanalyser kring utbetalningsförfarandet.</p> <p>Verksamheten är i processen att upparbeta systematiska rutiner och arbetssätt för uppföljning av ärenden med beslut om återkrav. Kommunens arbete med uppföljning av misstänkta ärenden med felaktiga utbetalningar och beslut om återkrav har varit eftersatt, vilket har lett till en eftersläpning. Vi bedömer det angeläget att detta stärks upp.</p>
Finns ändamålsenliga rutiner, riktlinjer och vägledningar för att säkerställa rättssäkra och korrekta beslut?	Delvis. Handlägningsprocessen bygger på tydliga riktlinjer. FUT-forumet och forumet med specialistsocionomer vilka syftar till att säkerställa likvärdighet och rättssäkerhet är dock frivilliga. Vi bedömer att delar av detta stöd bör göras obligatoriskt för att höja kompetensen och medvetenheten hos samtliga medarbetare.
Genomförs adekvata riskanalyser på rätt nivå för att minska riskerna i organisationen?	Nej. Nämndens internkontrollplan innehåller risker kopplat till utbetalningsprocessen, vilket vi ser positivt på. I 2021 års uppföljning noterade nämnden brister kopplat till detta. Vi ser inte att samtliga brister har åtgärdats och vi drar slutsatsen att de kontroller som sker i utbetalningsprocessen inte har identifierats och utvecklats baserat på en riskanalys. Eftersom verksamheterna inte kan påvisa att systematiska riskanalyser har gjorts kring utbetalningsrutiner kan vi inte bedöma att rutinerna är fullt ut ändamålsenliga.
Säkerställer ansvariga nämnder att kontrollsystemen är effektiva för att förhindra och upptäcka välfärdsbrott? Dokumenteras kontrollerna på ett adekvat sätt?	Inte fullt ut. Gransknings- och beslutsattesteringen säkerställer att utbetalning inte sker utan att det finns ett tillhörande beslut. Det sker i dessa steg ingen kontroll av att betalningsuppgifterna stämmer i de fall utbetalningen går direkt till brukaren, exempelvis för försörjningsstöd. Vidare väljs 20 procent av ärendena i kommunens e-tjänst ut för stickprovsgranskning, vilka granskas av socialsekreterarna innan utbetalning. Det saknas en uppföljning av denna kontroll för att bedöma om stickprovets storlek är ändamålsenligt.
Förekommer hot och hanteras risker för hot gentemot socialsekreterare som beslutar om ekonomiskt bistånd på ett ändamålsenligt sätt?	Enligt intervjuade förekommer hot mot socialsekreterare. Verksamheten har riskbedömt detta och identifierat åtgärder och rutiner som tillämpas för att hantera hot och våld. Vi bedömer att dessa är tillräckliga, men noterar att intervjuade uttrycker ett behov av att stärka stödet till medarbetare efter hot.
Sprids information om regelverk, riskanalys och kontroller till berörda medarbetare?	Delvis. FUT-handläggaren har ett tydligt ansvar att omvärldsbevaka området och verksamheten tar del av regelbundna nyhetsbrev. Det finns dock forum för spridning av denna information som är frivillig, och närvaron är inte så hög då detta inte är prioriterat. Vi bedömer att delar av detta stöd bör göras obligatoriskt för att höja informationsspridningen och kompetensen hos samtliga medarbetare.
Sker uppföljning samt återrapportering till	Nämndens internkontrollplan innehåller risker kopplat till utbetalningsprocessen, vilket vi ser positivt på. Nämnden tar

**nämnden avseende
avvikelser på ett
ändamålsenligt sätt?**

del av en årlig uppföljning av internkontrollplanen. I 2021 års uppföljning noterade nämnden brister kopplat till detta. Vi ser inte att samtliga brister har åtgärdats och uppmanar nämnden att följa upp detta särskilt.

Haninge, den 6 Sept 2022

David Leinsköld
EY

Madeleine Gustafsson
EY

Bilaga 1: Källförteckning

Intervjuade:

- ▶ Enhetschef, arbete och försörjning, Social- och äldreförvaltningen
- ▶ Avdelningschef, arbete och försörjning, Social- och äldreförvaltningen
- ▶ Redovisningsekonom
- ▶ FUT-utredare, enheten för ekonomiskt bistånd, Social- och äldreförvaltningen
- ▶ Socialsekreterare, enheten för ekonomiskt bistånd, Social- och äldreförvaltningen
- ▶ Socialsekreterare, enheten för ekonomiskt bistånd, Social- och äldreförvaltningen

Dokumentation:

- ▶ Kommunens reglemente för intern kontroll
- ▶ Mål och budget 2022
- ▶ Attestreglemente, uppdaterad januari 2018
- ▶ Internkontrollplan 2022 Socialnämnden
- ▶ Protokoll SN 2022-01-01 - 2022-06-01
- ▶ Socialnämndens delegationsordning, beslutad av socialnämnden 15 juni 2021
- ▶ Ekonomiskt bistånd - Riktlinjer för ärendehantering, reviderad 23 oktober 2018
- ▶ Rutin för FUT-anmälan (felaktiga utbetalningar) inom ekonomiskt bistånd, beslutad av enhetschef den 16 augusti 2021
- ▶ Metodbeskrivning FUT
- ▶ FUT-processbeskrivning
- ▶ Rutin, Stickprovskontroll vid digital ansökan
- ▶ Socialnämndens årsredovisning 2021
- ▶ Handbok för handläggning av ekonomiskt bistånd, e-tjänst
- ▶ Vägledning, information som ges till enskilda i FUT
- ▶ Checklista, attest ekonomiskt bistånd
- ▶ Risk och konsekvensanalys, hot och våld socialtjänsten, med handlingsplan
- ▶ Stickprovskontroll vid digital ansökan