

Granskning av hantering och utbetalningar av försörjningsstöd och ersättning till HVB

Sundbybergs stad



Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning.....	2
2.	Inledning	4
3.	Övergripande styrning - förutsättningar som ges av nämnden.....	7
3.1	Verksamhetsplan	7
3.2	Roll- och ansvarsfördelning	7
3.3	Attestregler	11
3.4	Bedömning	11
4.	Processen för hantering och utbetalning av ekonomiskt bistånd.....	12
4.1	Utbetalningsprocessen	12
4.2	Utredning om felaktiga utbetalningar och återkrav	16
4.3	Stickprov	18
4.4	Bedömning	18
5.	Processen för hantering och utbetalning till externa utförare av HVB	20
5.1	Utbetalningsprocessen	20
5.2	Stickprov	25
5.3	Bedömning	26
6.	Uppföljning och åiterrapportering.....	27
6.1	Tillsynsärenden.....	27
6.2	Åiterrapportering till nämnd	27
6.3	Bedömning	27
	Svar på revisionsfrågor	29
	<i>Bilaga 1: Källförteckning</i>	<i>33</i>
	<i>Bilaga 2: Stickprovskontroll</i>	<i>34</i>
	<i>Bilaga 3: Volymer och kostnader försörjningsstöd.....</i>	<i>35</i>
	<i>Bilaga 4: Volymer och kostnader HVB</i>	<i>36</i>

1. Sammanfattning

EY har på uppdrag av stadens förtroendevalda revisorer granskat social- och arbetsmarknadsnämndens process för hantering och utbetalningar av försörjningsstöd och ersättning till HVB. Syftet har varit att bedöma om social- och arbetsmarknadsnämnden bedriver en tillräcklig styrning och intern kontroll i samband med hantering och utbetalningar av försörjningsstöd, samt att bedöma i vilken utsträckning social- och arbetsmarknadsnämnden har ändamålsenliga rutiner och en tillräcklig intern kontroll vid utbetalning av ersättning till externa utförare inom HVB.

Inom utbetalningsprocessen finns ett antal skriftliga rutiner framtagna. Till stora delar finns kontrollrutinerna beskrivna. Delegationsordning för social- och arbetsmarknadsnämnden i Sundbybergs stad tydliggör ansvarsfördelningen kring beslut om HVB, försörjningsstöd samt återkrav.

Vår sammanfattande bedömning är dock att det finns brister i viss utsträckning avseende den interna kontrollen. De kontroller som sker i utbetalningsprocessen har inte utvecklats baserat på en riskanalys. Det är viktigt att attestförfarandet är riskbaserat. För att stärka förutsättningarna för den interna kontrollen bör 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.

Vidare bedömer vi att den interna kontrollen i verksamhetssystemet Treserva bör stärkas ytterligare. Användare kan anges som beslutsfattare i ett ärende utan att systemet kräver någon form av åtgärd av användaren. Detta innebär att ärendet rent tekniskt skulle kunna passera beslutsfattaren utan att en kontroll har skett.

Av *Attestregler för Sundbybergs stad* framgår att "samtliga ekonomiska transaktioner ska attesteras innan de verkställs." Slutattest och undertecknande av attestlista för ekonomiskt bistånd genomförs i praktiken efter att betalningen är verkställd. Det är en principiell felaktighet som avviker mot stadens attestregler. 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.

Vi bedömer det lämpligt att införa en uppföljning av hur stora ersättningsbelopp som erhålles för individer inom ekonomiskt bistånd över en längre period. Detta för att identifiera summor som verkar orimligt höga.

Vi noterar även att varken verksamhetsplan eller internkontrollplan innehåller mål, indikatorer eller risker kopplat till utbetalningsprocessen.

Utifrån granskningens resultat rekommenderar vi social- och arbetsmarknadsnämnden att:

- ▶ Säkerställa att utbetalningsprocessen i sin helhet riskbedöms samt att kontroller utvecklas baserat på denna,
- ▶ Stärka den interna kontrollen i verksamhetssystemet Treserva ytterligare, exempelvis med avseende på att åtgärd krävs från användare som anges som beslutsfattare.
- ▶ Säkerställa att stadens attestregler efterlevs och utfärda ytterligare anvisningar inom specifika verksamhetsområden med särskilda förutsättningar,
- ▶ Inkorporera risker kopplat till utbetalningsprocessen i nämndens internkontroll,
- ▶ Följa upp ersättningsbelopp inom ekonomiskt bistånd som på en årsbasis verkar vara orimligt höga,

EY | Assurance | Tax | Strategy and Transactions | Consulting

- ▶ Säkerställa tillräckliga kontroller och rutiner för att tillförsäkra sig om att brukarnas kontouppgifter är riktiga när det gäller utbetalningar direkt till brukaren.
- ▶ Definiera ett målvärde och ambitionsnivå för rättssäkerheten inom försörjningsstöd.
- ▶ Säkerställa att rutinerna för återkrav kring ekonomiskt bistånd tydliggörs i fastställda rutiner.

2. Inledning

2.1 Bakgrund

En av de vanligaste placeringsformerna inom socialtjänsten är HVB (hem för vård eller boende). Denna placeringsform används vid samhällsvård av barn och unga, placeringar av vuxna missbrukare och vid placering av ensamkommande barn.

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 den klara sin försörjning på egen hand. I snitt betalade staden (2019) ut 64 245 kr i ekonomiskt bistånd per beviljat hushåll över ett år. I nämndens verksamhetsplan för 2020 framgår att staden under 2019 betalade ut ekonomiskt bistånd till i snitt 366 hushåll per månad.

Både när det gäller utbetalningar av försörjningsstöd och placeringar på HVB enligt socialtjänstlagen (SoL) kan det vara betydande belopp som utbetalas till mottagaren (utföraren).¹ Utbetalningarna baseras på beslut som fattas och dokumenteras i stadens verksamhetssystem. God intern kontroll i utbetalningsprocessen är viktig både ur kommunens synvinkel och med utgångspunkt från den enskildes rättssäkerhet. Konsekvenserna av bristande rutiner och kontroller kan få både ekonomiska² och förtroendemässiga följder.³

Revisorerna har i sin riskanalys funnit att det finns anledning att genomföra en fördjupad granskning av nämndens interna kontroll och former för uppföljning när det gäller utbetalningar av försörjningsstöd och utbetalningar till mottagare inom HVB.

2.2 Syfte och frågeställningar

Granskningens syfte är dels att bedöma i vilken utsträckning Social- och arbetsmarknadsnämnden bedriver en tillräcklig styrning och intern kontroll i samband med hantering och utbetalningar av försörjningsstöd, dels att bedöma i vilken utsträckning Social- och arbetsmarknadsnämnden har ändamålsenliga rutiner och en tillräcklig intern kontroll vid utbetalning av ersättning till externa utförare inom HVB.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

Försörjningsstöd

¹ Oavsett organisationsform behöver mottagaren (utföraren) ett tillstånd av IVO för att bedriva HVB.

² I rapporten *Vad kostar felet? Omfattning av felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen* av Delegationen mot felaktiga utbetalningar uppskattade flera experter att 18,2 procent av det utbetalade ekonomiska biståndet 2005 var felaktigt, motsvarande ca 1,5 miljarder kronor nationellt. Osäkerhetsintervallet för omfattningsexperternas bedömning var mycket stort och uppgick till 6-34 procent.

³ Flera undersökningar visar på att allmänhetens ser allvarligt på missbruk och fusk kopplat till välfärdssystemet. Uppmärksammas och sprids bilden av återkommande missbruk eller fusk påverkas förtroendet för myndigheten och viljan att göra rätt. Se bl a SOU 2018:14 *Bidragsbrott och underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen - en utvärdering* och Socialförsäkringsrapport 2014:5 - *Förtroendet under kontroll?* Försäkringskassan,

- ▶ På vilket sätt säkerställer nämnden en ändamålsenlig organisation och ansvarsfördelning för hantering och utbetalning av försörjningsstöd? Är organisationen ändamålsenlig?
- ▶ Har nämnden säkerställt ändamålsenliga riktlinjer och rutiner för utbetalning respektive återkrav av försörjningsstöd?
- ▶ I vilken utsträckning har nämndens beslut om försörjningsstöd överklagats? Hur stor är andelen bifall av överklagade beslut?
- ▶ Finns rutiner för återkrav av ersättningar och i vilken uträkning görs polisanmälan vid vid misstänkt bedrägeri?

HVB

- ▶ Har nämnden säkerställt att kontroller inför upphandling, anlåtande och utbetalning till externa utförare inom HVB är tillräckliga?
- ▶ Har nämnden säkerställt ändamålsenliga riktlinjer, styrdokument och rutiner för utbetalning av ersättning till externa utförare inom HVB?

Övergripande

- ▶ På vilket sätt säkerställer nämnden en god intern kontroll i berörda verksamhetssystem?
- ▶ Finns en behörighetsstruktur?
- ▶ Finns verktyg för att upptäcka och synliggöra eventuella oegentligheter?
- ▶ Finns ändamålsenliga rutiner och former för uppföljningar av nämnden gällande utbetalningar av försörjningsstöd och HVB-insatser?
- ▶ I vilken omfattning har tillsynsmyndigheter/IVO haft tillsynsärenden inom nämndens verksamheter/HVB? Har dessa resulterat i något föreläggande, förbud eller återkallelser av tillstånd?

2.3 Ansvarig nämnd

Granskningen avser Social- och arbetsmarknadsnämnden, avgränsat till verksamhetsåret 2020.

2.4 Metod och genomförande

Granskningen grundas på intervjuer och dokumentstudier (se bilaga 1). Intervjuer har skett med enhetschefer, gruppleddare (socialsekreterare) och administratörer för fakturahantering. Dokumentstudierna innefattar styr- och uppföljningsdokument samt en stickprovskontroll. Vid stickprovskontrollen har 10 utbetalningar (transaktioner) för försörjningsstöd granskats. Vidare har 10 utbetalningar (transaktioner) till HVB-hem granskats, fördelat på verksamhetsområde missbruk (vuxen) samt barn och unga. Urval av transaktioner har gjorts inom perioden 2020-06-01 - 2020-12-30. Respektive stickprov har granskats mot beslut/faktura samt attest i leverantörsfakturasystemet.

Samtliga intervjuade har beretts tillfälle att sakgranska rapporten, vilket innebär att de fakta som rapporten hänvisar till är kvalitetssäkrade av de som granskats. All korrespondens kring faktakontrollen har arkiverats. Slutsatserna och revisionsbedömningarna ansvarar EY för.

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:

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 och i kapitel 6 SoL regleras rätten till vård utanför det egna hemmet, exempelvis HVB. 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 bistånd⁴. 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 Reglemente

Av *Reglemente för social- och arbetsmarknadsnämnden från och med den 1 januari 2018*, antaget av kommunfullmäktige den 18 december 2017, framgår att nämnden ansvarar för kommunens uppgifter inom socialtjänstlagen, undantaget andra nämnders ansvar i reglementen. Nämnden ansvarar bland annat för de särskilda boendeformerna (enligt SoL).

2.5.4 Kommunfullmäktiges mål och budget

Kommunfullmäktige reglerar i *Sundbybergs stads budget 2020 med plan 2021-2022*, att stadens inriktning ska vara ekonomisk, socialt och miljömässigt hållbart. Inom ramen för den ekonomiska hållbarheten framgår att verksamheten ska bedrivas på ett kostnadseffektivt och ändamålsenligt sätt. Övergripande mål för social- och arbetsnämnden är att:

- ▶ Tryggheten ska öka för Sundbybergs innevånare genom att fler deltar i samhället. Att ha ett jobb att gå till ger tillhörighet, makt över sitt eget liv och framtidstro.

⁴ Exempelvis kan återkrav av bistånd föranledas 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.

3. Övergripande styrning - förutsättningar som ges av nämnden

3.1 Verksamhetsplan

I *Verksamhetsplan med budget och internkontrollplan 2020* har nämnden brutit ned fullmäktiges övergripande mål. Ett av nämndens mål är att:

- ▶ Sundbybergare försörjer sig själva utifrån sina möjligheter och förutsättningar.

Kvalitetssäkring av grunduppdraget sker genom att kritiska kvalitetsfaktorer (KKF) identifieras. Två kritiska kvalitetsfaktorer för verksamheten är rättssäkerhet och effektiva processer. Nedan framgår de indikatorer som nämnden använder för att mäta utfallet.

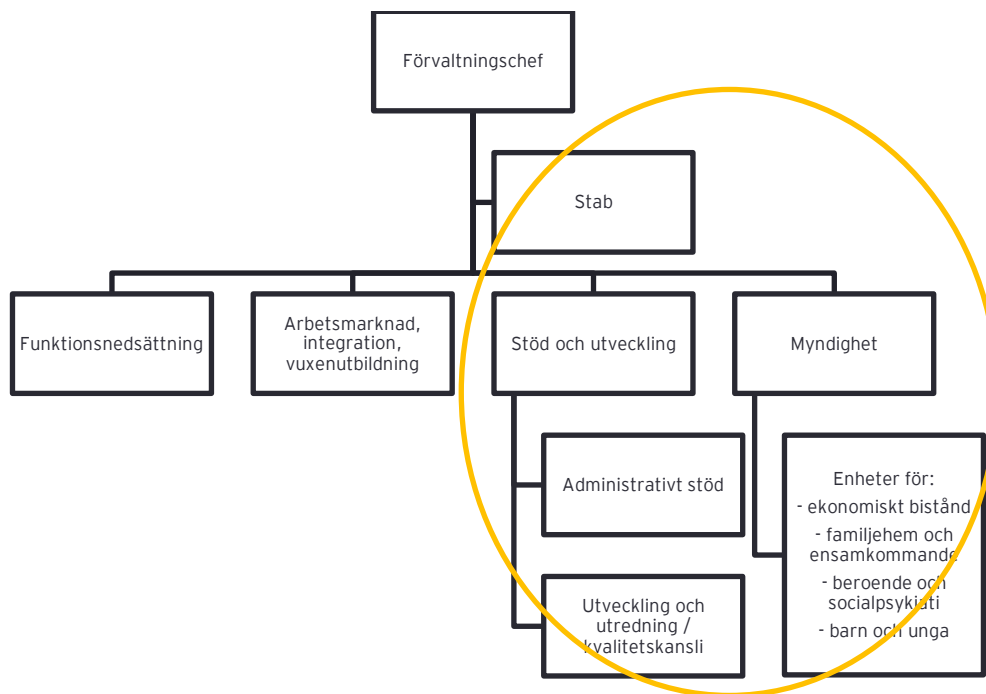
<i>Kritisk kvalitetsfaktor</i>	<i>Kritisk kvalitetsindikator</i>	<i>Följs upp i</i>
<i>Rättssäkerhet</i>	Andel beslut där nämndens beslut inom ekonomiskt bistånd står fast efter överklagan.	ÅR
<i>Effektiva processer</i>	Andelen verksamheter som använder processkartläggningen i det systematiska kvalitetsarbetet.	T1, T2 och ÅR

3.1.1 Internkontrollplan

Av Internkontrollplan 2020 framgår att alla enheter inom nämndens verksamhetsområde har gjort en kartläggning av alla huvud- och flertalet stödprocesser inom sina verksamhetsområden. Utifrån internkontrollplanprocessen identifieras oönskade händelser/risker varpå egenkontroller och åtgärder skapas som förväntas minimera risken att den oönskade händelsen inträffar. I de fall risken har hög sannolikhet, allvarliga konsekvenser och inte är lämplig att hantera inom ramen för kvalitetsledningssystemets interna kontroll lyfts den till nämndens internkontrollplan (IKP). En av riskerna som finns med i nämndens internkontrollplan är "kvalitetsledningssystemet" och risken för att "rutiner och processer saknas eller [inte] används". Detta kontrolleras genom en kartläggning av hur kvalitetsledningssystemet används. Internkontrollplanen berör inte risker kopplat till utbetalningsprocessen.

3.2 Roll- och ansvarsfördelning

Social- och arbetsmarknadsförvaltningen leds av en förvaltningschef och är organiserad på följande vis:



Figur över förvaltningen med markering kring de delar som berörs inom denna granskning

Myndighetsavdelningen inbegriper enheter med ansvar för bland annat ekonomiskt bistånd, familjehem och ensamkommande, beroende och socialpsykiatri, barn- och ungdomsvård samt stödboende för ungdomar.

Förvaltningens stab består av alla avdelningschefer, förvaltningsstrateg, nämndsekreterare samt controllers med uppgift att stödja chefer och säkerställa efterlevnad av riktlinjer bland cheferna.

Vid enheten för administrativt stöd finns förvaltningens administrativa funktioner samt ekonomiassistenter. Enheten består av 13 medarbetare, varav 5 riktade mot ekonomi. Övriga medarbetare ansvarar för, bland annat: administration, posthantering, skuldrådgivning och säkerhet/personuppgifter.

En huvuduppgift för stöd- och utvecklingsavdelningen och kvalitetskansliet är att följa upp nämndens egen regi och upphandlade leverantörer inom samtliga verksamhetsområden. Kansliet har även ett särskilt uppdrag att arbeta med upphandling samt uppföljning av utförare enligt den uppföljningsplan som nämnden godkänner i samband med beslut om verksamhetsplanen.

3.2.1 Delegation - HVB

Av *Delegationsordning för social- och arbetsmarknadsnämnden i Sundbybergs stad*, beslutad av social- och arbetsmarknadsnämnden den 25 augusti 2020, framgår att utskottet beslutar om HVB-insatser (inom ramen för SoL) för vuxna, barn och unga samt insatser för personer med psykiska och fysiska funktionsnedsättningar. Enhetschef har delegerad beslutanderätt för HVB-insatser till vuxna som är interna, alternativt externa om maximalt fyra månader.

För beslut om insatser till barn och unga har enhetschef beslutanderätt när det rör sig om insatser under pågående utredning enligt 11 kap. 1§ SoL. Gruppledare har delegerad beslutsrätt för att besluta om HVB-insats åt ensamkommande barn och unga under

pågående utredning enligt 11 kap. 1 § SoL. Se nedan tabell med utdrag från delegationsordningen:

Ärende	Delegat
<p>Insatser för personer med psykiska och fysiska funktionsnedsättningar</p> <p>Beslut om bistånd till placering/omplacering i hem för vård eller boende HVB. 4 kap. 1 § SoL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extern max 4 mån - Intern 	<p>Utskott (enhetschef enligt tillfällig delegation 21 april-31 dec)</p> <p>Enhetschef</p> <p>Enhetschef</p>
<p>Insatser för vuxna</p> <p>Beslut om bistånd till placering/omplacering i hem för vård eller boende HVB. 4 kap. 1 § SoL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extern max 4 mån - Intern 	<p>Utskott (enhetschef enligt tillfällig delegation 21 april-31 dec)</p> <p>Enhetschef</p> <p>Enhetschef</p>
<p>Insatser för barn och ungdomar</p> <p>Beslut om bistånd åt barn och ungdom (0-20 år) till placering/omplacering i hem för vård eller boende HVB. 4 kap. 1 § SoL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Under pågående utredning enligt 11 kap. 1 § SoL - <i>Ensamkommande barn och unga</i> under pågående utredning enligt 11 kap. 1 § SoL 	<p>Utskott (enhetschef enligt tillfällig delegation 21 april-31 dec)</p> <p>Enhetschef</p> <p>Gruppledare</p>

Nämnden beslutade om en tillfällig förändring av delegationsordningen med anledning av pandemin. Syftet var att tillförsäkra en tillgång till beslutsfattare och avlasta nämnden från

beslut som inte var verksamhetskritiska. Mellan den 21 april och 31 december 2020 var således en tillfällig delegationsordning gällande. Av denna framgår att enhetschef tillfälligt ersatte utskottet som delegat för beslut om bistånd till placering i HVB.

3.2.2 Delegation - försörjningsstöd

Enheten för försörjningsstöd inbegriper 11 socialsekreterare och 4 administrativa handläggare. Under hösten 2020 hade enheten även inhyrda konsulter för att förstärka socialsekreteraresurserna under en tillfällig arbetstopp på tre månader.

Av *Delegationsordning för social- och arbetsmarknadsnämnden i Sundbybergs stad*, beslutad av social- och arbetsmarknadsnämnden den 25 augusti 2020, framgår att socialsekreterare beslutar om ekonomiskt bistånd för försörjningsstöd enligt riksnorm och ekonomiskt bistånd enligt särskild beräkningsregel. Beslut om stöd för livsföring i övrigt tas av socialsekreterare upp till 15 procent av prisbasbeloppet (PBB). Gruppledare har delegation för beslut upp till 35 procent av PBB och enhetschef upp till 50 procent. Belopp därutöver beslutas av utskottet.

Administrativ handläggare har möjlighet att i vissa fall besluta om ekonomiskt bistånd för livsföring i övrigt (upp till 15 procent av PBB där grundutredning och beslutsunderlag föreligger), samt ekonomiskt bistånd mot återkrav i avvaktan på annan ersättning. Se nedan tabell med utdrag från delegationsordningen:

Ärende	Delegat
Beslut om ekonomiskt bistånd för försörjningsstöd enligt riksnorm och skäliga kostnader.	Socialsekreterare
Beslut om ekonomiskt bistånd för livsföring i övrigt - upp till 15 % av prisbasbeloppet där grundutredning och beslutsunderlag föreligger	Administrativ handläggare
- upp till 15 % av prisbasbeloppet	Socialsekreterare
- upp till 35 % av basbeloppet	Gruppledare
- upp till 50 % av basbeloppet	Enhetschef

- över 50 % av basbeloppet	Utskott
Beslut om ekonomiskt bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL mot återkrav i avvaktan annan ersättning	Administrativ handläggare
Beslut att återkräva ekonomiskt bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL	Socialsekreterare
Beslut om övrigt ekonomiskt bistånd samt ev. villkor om återbetalning	Enhetschef
Beslut att återkräva ekonomiskt bistånd enligt 4 kap. 1, 2 §§ SoL och 4 a § SoL	Enhetschef

3.3 Attestregler

Av *Attestregler för Sundbybergs stad*, beslutade av kommunfullmäktige den 26 november 2018, framgår vad respektive attestant ansvarar för att kontrollera. Respektive nämnd ansvarar för att antagna regler efterlevs samt att det finns en god kontroll inom nämnden. Varje nämnd har möjlighet att utföra ytterligare anvisningar inom specifika verksamhetsområden. Social- och arbetsmarknadsnämnden har inte fastställt några ytterligare anvisningar. Nämndens verksamheter har aktuella förteckningar över beslutsattestanter med namn på respektive person.

3.4 Bedömning

Vi bedömer att nämnden bör definiera ett målvärde för rättssäkerheten inom försörjningsstöd. Nämnden följer upp rättssäkerheten bland kritiska kvalitetsfaktorer, genom nyckeltal för andel beslut där nämndens beslut inom ekonomiskt bistånd står fast efter överklagan. Vi noterar däremot att nämnden inte har fastställt någon ambitionsnivå för detta.

Vi noterar att varken verksamhetsplan eller internkontrollplan innehåller mål, indikatorer eller risker kopplat till utbetalningsprocessen.

Vi ser positivt på att *Delegationsordning för social- och arbetsmarknadsnämnden i Sundbybergs stad* tydliggör ansvarsfördelningen kring beslut om HVB, försörjningsstöd samt återkrav. Vidare framgår en tydlig ansvarsfördelning mellan socialsekreterare, administrativ assistent, gruppledare och enhetschef.

4. Processen för hantering och utbetalning av ekonomiskt bistånd

4.1 Utbetalningsprocessen

4.1.1 Utgångspunkter är handläggning, beräkning och beslut

Kommunen har under januari 2020 infört en e-tjänst vid ansökan om ekonomiskt bistånd. Kommunen har *Riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd*, beslutade av social- och arbetsmarknadsnämnden den 16 juni 2020, vilka tydliggör de perspektiv som handläggaren ska beakta vid individuella bedömningar. Hänvisning sker till riksnormen och de skäliga kostnader som kan innefattas. Av riktlinjerna framgår även att hembesök alltid erbjuds i första kontakten med socialtjänsten vid ansökan om ekonomiskt bistånd och ska alltid ske i samråd med den enskilde⁵. En ansökan kan innebära flera beslut, både för ekonomiskt bistånd och för livsföring i övrigt, såväl som delavslag. Alla beslut handläggs och dokumenteras i verksamhetssystemet Treserva.

Utbetalningsprocessen avser de aktiviteter som vidtas efter det att ett beslut om att bevilja bistånd har fattats. För att kunna genomföra en utbetalning av ekonomiskt bistånd måste det finnas ett registrerat beslut, d.v.s. en utbetalning måste ha en relation till ett beslut om ekonomiskt bistånd.

Generellt finns vid utbetalningar av olika slag ett antal risker. De risker som huvudsakligen förekommer i samband med ekonomiskt bistånd är utbetalningar;

- ▶ på felaktiga grunder.
- ▶ med felaktiga belopp.
- ▶ som är obehöriga.
- ▶ med felaktiga mottagare.

Ekonomiskt bistånd betalas huvudsakligen ut till den enskilde genom personkonto, plusgiro eller bankgiro. I vissa fall kan även betalning ske direkt till exempelvis hyresvärd eller elleverantör. Ytterligare utbetalningar i form av rekvisitioner kan även ske, men används enligt uppgift i ytterst undantagsfall.

4.1.2 Rättssäkerhet

Ett sätt för att tillförsäkra hög rättssäkerhet och likvärdighet i besluten är genom löpande ärendedragning samt regelbundna ärendegenomgångar (två gånger per år). Vid ärendegenomgången går de två gruppledarna igenom ärendelistan för respektive medarbetare och gör ett urval för stickprovsvis granskning. Två eller tre ärenden väljs ut för granskning efter en särskild *mall för egen/internkontroll*. Gruppledaren fyller i mallen och gör en sammanfattning av resultatet som delges medarbetaren. Även enhetschef tar

⁵ Skydd mot påtvingade hembesök från myndigheter finns även inskrivet i grundlagen, regeringsformen (RF). Justitieombudsmannen (JO) har i ett flertal fall uttalat sig om hembesök inom ramen för socialtjänstens utredningar. En sammanfattning av JO:s ståndpunkt är att hembesök inte får ske utan den enskildes samtycke. Utredning och bedömning kring boendekostnad och huruvida personen bor i aktuell bostad kan däremot komma att påverkas om samtycke inte ges till hembesök.

del av dessa. I intervjuer framkommer att ärendegenomgången inte genomfördes för andra perioden 2020, dels med anledning av corona.

En av nämndens kritiska kvalitetsfaktorer, rättssäkerhet, följs upp genom nyckeltal för andel beslut där nämndens beslut inom ekonomiskt bistånd står fast efter överklagan. Av verksamhetsberättelsen för 2019 framgår att 88 procent av nämndens överklagade beslut stod fast.

	2015	2016	2017	2018	2019
beslut SoL 4:1 o 4:2	12307	10639	9016	8108	7536
avslag 4:1 o 4:2	2067	2033	1769	1796	2679
summa beslut	14374	12672	10785	9904	10215
andel avslag av fattade beslut	14%	16%	16%	18%	26%
dom - bifall	13	19	19	14	8
dom - avslag	94	134	137	137	140
dom – återvisning till ny prövning					11
dom- återkallat målet avskrivs				1	
summa överklaganden	107	153	156	152	159
andel bifall av överklagade beslut	12%	12%	12%	10%	12%
andel beslut där nämndens beslut står fast	88%	88%	88%	90%	88%

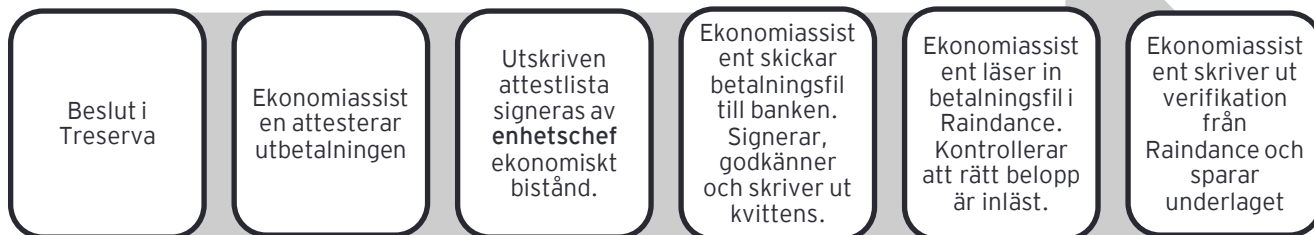
4.1.3 Intern kontroll inom utbetalningsprocessen

Det finns ett antal dokumenterade rutiner kopplade till utbetalningsprocessen. Exempel på dokumenterade rutiner är:

- ▶ Rutiner och handläggning, ekonomiskt bistånd (framgår inte när denna är beslutad eller av vem)
- ▶ Rutiner för betalning av fakturor till andra än brukaren (punkt 12)
- ▶ Utbetalning till ICA-kort (punkt 22)
- ▶ Rutiner för rekvisitioner (punkt 38)
- ▶ Rutin för återkrav
- ▶ Rutin för ärendegång felaktiga utbetalningar (FUT)

I beslutsstödsystemet Stratsys finns även processbeskrivning för handläggning av försörjningsstöd och effektivering. När dessa togs fram (2019) gjordes en processkartläggning över respektive steg i handlägningsprocessen respektive effektiveringsprocessen. Intervjuade uppger att det i samband med detta inte har gjorts någon specifik riskanalys kring eventuella svagheter, och inte heller utveckling av kontroller baserat på en riskanalys.

En förenklad bild över förloppet, baserat på processbeskrivningen för effektivering, beskrivs i bild nedan:



4.1.4 Kontroller

Kontroll av identitet och lämnade uppgifter

Vid ansökan på papperskopia genomförs en kontroll av ID-handling vid receptionen. Socialsekreterare kontrollerar även ID-handling vid nybesök (möten) med brukaren och en kopia förvaras sedan i akten. Kommunen har under januari 2020 infört en e-tjänst vid ansökan om ekonomiskt bistånd. Verktöget har under året enbart använts vid återsökningar av ekonomiskt bistånd. Framgent avser kommunen även använda verktöget för nyansökningar. Vid ansökningar genom e-tjänsten legitimerar sig brukaren med bank-ID.

Vid ansökan kontrolleras de inkomna handlingarna från brukarna. Inkomna underlag innefattar bland annat kontoutdrag och kontoöversikt för hushållet. Kontroller görs mot exempelvis Skatteverket och folkbokföringen kring de rapporterade uppgifterna om hushållet. Av *Rutiner och handläggning ekonomiskt bistånd* framgår att hembesök bör "utföras när det uppstår tvivel om den enskildes boendesituation". Om uppgifterna enligt folkbokföringen skiljer sig från vad brukaren har uppgett är det brukaren som behöver styrka uppgifterna, det vill säga bevisbördan ligger på den enskilde. Denna kontroll är manuell.

Registrering av betalningsmottagare

Det finns ingen dokumenterad rutin för kontoregistrering. Socialsekreteraren är den som huvudsakligen utreder, beslutar och lämnar underlag för utbetalning (se begränsningar i avsnitt 4.1.2 delegation). Socialsekreterare dokumenterar de uppgifter rörande betalningsmottagaren som ska läggas in i ekonomisystemet vid effektivering. Administrativa handläggare bokar därefter en utbetalning i verksamhetssystemet med de uppgifter som angetts. Det genomförs ingen kontroll av att uppgifterna rörande betalningsmottagaren är korrekt, och tillhör brukaren. Ekonomiassistenten hanterar därefter betalningsfilen från kommunen till banken.

Avstämnings- och attestrutin

Den ekonomiska hanteringen kring utbetalningen sker i Treserva via en betalfil som skickas till banken. Själva släppet av utbetalningar, d.v.s. att skicka filen, görs av ekonomiassistent. Varje vardag tas en lista på dagens utbetalningar fram från systemet. Betalningar sker i stor utsträckning mellan den 25:e-27:e varje månad. Det genomförs dock vissa utbetalningar på daglig basis. Om det beviljade beloppet överstiger 20 000kr ska även

transaktionen kontrolleras mot beslutet en extra gång. Detta görs manuellt av ekonomiassistent och är inte en åtgärd som är inbyggd i systemet.

Ekonomiassistenten har däremot ingen möjlighet att identifiera oegentligheter eller felaktighet kopplat till betalningsmottagaren, så som exempelvis innehavare av kontot. I de fall kontouppgifterna är felaktiga och betalningen avvisas i banken kontaktar ekonomiassistenterna ekonomiskt bistånd för att få rätt kontouppgifter. I dessa fall kan ekonomiassistenten göra rättning i banken, det krävs alltså ingen dubbelsignering för denna rättning. Enhetschefens beslutsattest är den kontroll som kan upptäcka felaktigheter gällande betalningsmottagaren, vilket då upptäcks efter betalningen är gjord. Ekonomiassistenten, som skickar betalningsfilen till banken, kan se vem som ska ta del av utbetalningen/beslutet men inte om det de facto är betalning för exempelvis annan individs hyra.

Varje vardag kl 12 skrivs en attestlista ut av ekonomiassistenten som läggs i berörd chefs postfack. Av processkartan framgår att den utskrivna attestlistan lämnas till enhetschef för ekonomiskt bistånd för kontroll av utbetalningar samt slutattest. Av intervjuad enhetschef framgår att denna väljer ut ärenden från attestlistan för stickprovsvis granskning. Urvalet är inte slumpmässigt och det finns inga kriterier för detta urval. Enligt uppgift innefattar inte beslutsattesteringen en kontroll av att betalningsuppgifter är korrekt eller att bankkontouppgifter tillhör mottagaren. Av *Attestregler för Sundbybergs stad*, beslutade av kommunfullmäktige den 26 november 2018, framgår att beslutsattestanten ansvarar för att:

- ▶ betalningen är korrekt utifrån en rimlighetsbedömning
- ▶ att gällande avtal/beslut finns
- ▶ att kontering och moms är korrekt

Genom beslutsattesten godkänns transaktionen för betalning. Attestlistan undertecknas däremot, i praktiken, av enhetschefen efter att betalningen är genomförd.

Den undertecknade attestlistan arkiveras i pappersformat i arkivlåda. Administrativ personal vid enheten för administrativt stöd kontrollerar sedan de fakturor som är ställda till Sundbybergs stad där det går att återsöka moms⁶. Om kommunen ska söka momsersättning krävs fakturaunderlag. Denna kontroll görs således inte av den ekonomiassistent som hanterar effektueringen. Om man i kontrollen identifierar att det saknas fakturor, kontaktas berörd handläggare inom myndigheten för att eftersöka fakturan.

Behörigheter

Behörigheter i verksamhetssystemet läggs upp av förvaltningen och behörigheter inom ekonomisystemet läggs upp av stadens ekonomiavdelning (SLK) efter en beställning av behörig chef. Behörig chef anger vilka behörigheter som socialsekreterare eller assistent ska ha. Berörd chef är ytterst ansvarig för att behörigheter stämmer överens med befogenheterna för enhetens medarbetare. Löpande lämnas det in ett aktuellt underlag från ekonomiassistenterna samt controller om behörigheter/attester för nya och avslutade medarbetare till ekonomiavdelningen (SLK). Förvaltningschefen har även skrivit under underlaget innan.

⁶ Fakturor kan finnas inom försörjningsstöd då brukare har fått beslut om beviljad ersättning för exempelvis tandvård, färdtjänst, sjukresor etc.

Medarbetarna inom försörjningsstöd har en användaridentitet i Treserva, men inte i ekonomisystemet om man inte har rätt att utföra attest. Ekonomiassistenterna har å sin sida användaridentiteter i ekonomisystemet Raindance, samt för att kontrollera beslut i Treserva. Alla aktiviteter som görs i de båda systemen loggas.

Socialekreterare, och berörda medarbetare vid enheten för ekonomiskt bistånd, har behörighet i Treserva för att:

- ▶ Skapa ärenden
- ▶ Skapa beslut
- ▶ Skapa betalningsmottagare

De medarbetare som inte har fått delegation för att besluta om försörjningsstöd, kan skapa ärenden i systemet och välja en behörig användare som beslutsfattare. Enligt uppgift går beslutsfattaren sedan igenom beslutsunderlaget. Det finns dock ingen spärr i systemet som kräver en åtgärd av användaren som har angetts som beslutsfattare.

Ekonomiassistenterna har behörighet i Treserva för att:

- ▶ Effektuera utbetalningar
- ▶ Kontrollera ärenden (ej besluta)

Det genomförs ingen periodisk kontroll för att säkerställa att användare är inlagda i systemen med rätt behörighet.

Intervjuade uppger att det är möjligt, rent tekniskt, för en medarbetare med behörighet motsvarande socialekreterare, att få ut en medvetet felaktig utbetalning till ett konto som inte tillhör brukaren om personen vill begå bedrägliga handlingar. Däremot uppges enhetschefens slutattest av attestlistan kunna upptäcka denna typ av oegentligheter. Vidare skulle sannolikt en brukare eller leverantör kontakta kommunen om utbetalningar inte erhålles motsvarande beslut om insats. Ekonomifunktioner vid förvaltningens administrativa enhet stämmer av förvaltningens bankkonto månatligen och skulle där med upptäcka om det är någon markant differens.

4.2 Utredning om felaktiga utbetalningar och återkrav

FUT står för felaktiga utbetalningar och kan bero på olika saker:

- ▶ Att brukaren har lämnat felaktiga uppgifter
- ▶ Att kommunen har missat en utgift/inkomst som brukaren har meddelat, men fattat ett felaktigt beslut

Intervjuad enhetschef uppger att enheten för ekonomiskt bistånd är i processen att ta fram riktlinjer för processen för felaktiga utbetalningar. Detta beräknas färdigställas 2021. Vi har däremot tagit del av en dokumenterad beskrivning för *Ärendegång felaktiga utbetalningar (FUT)*. Av denna framgår att det vid en identifierad felaktig utbetalning, görs en förhandsbedömning som resulterar i att handläggarna inleder en utredning eller inte.

Vidare framgår att ansvarig socialekreterare ska, vid misstanke om FUT, fylla i remiss och lämna till FUT handläggarna. Förvaltningen har två FUT handläggare. Vid januari 2021 hade enheten för ekonomiskt bistånd 7 ärenden aktuella för utredning av felaktig utbetalning.

Förhandsbedömning görs utifrån genomgång av personakten, journalanteckningar och/eller inhämtning av information vid fysiska besök. Vid behov genomförs ett möte med brukaren av två FUT utredare alternativt FUT utredare tillsammans med gruppleddare.

Förhandsbedömningen inkluderar en bedömning av uppsåt. En utredning inleds inte om misstankarna kring oegentligheter inte går att styrka, vilket även dokumenteras i brukarens journal. Brukaren kan få direktiv om att lämna korrekta uppgifter framgent. Om utredning inleds sker denna separat från eventuell ekonomisk biståndsutredning. Beslut fattas om åtgärd i form av återkrav, alternativt inget återkrav.

Verksamheten har en *Rutin för återkrav enligt SoL 9:1* som redogör för arbetsprocessen kring eventuella beslut om återkrav. När utredning avseende felaktiga utbetalningar slutförts gör FUT handläggaren en bedömning huruvida nämnden ska:

- ▶ Besluta om återkrav enligt SoL 9:1.
 - ▶ Efter uppsåtsbedömning övervägs även om polisanmälan ska göras, i enlighet med särskild rutin.
- ▶ Beslutar om att ej begära återkrav. Detta kan exempelvis ske om felaktigheterna beror på misstag i handläggningen⁷.

Av *Delegationsordning för social- och arbetsmarknadsnämnden i Sundbybergs stad* framgår att socialsekreterare hanterar vissa beslut om återkrav (exempelvis då förskott på förmån har givits). Enhetschef beslutar, enligt delegationsordningen, om återkrav om någon har lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna vissa uppgifter, enligt 9 kap 1 § SoL. Enhetschef har även delegerad beslutsrätt för att polisanmäla misstänkt bedrägeri.

Av rutin för polisanmälan framgår att kommunen är skyldiga att polisanmäla misstänkta bidragsbrott. Detta definieras i rutinen som att brukare "lämnar felaktiga uppgifter eller låter bli att lämna uppgifter". Det krävs ingen uppsåtsbedömning så som i FUT utredningar. Om förundersökningen läggs ned finns rutin om att överklaga beslutet.

I det fall brukaren inte är självförsörjande (aktuell för pågående ärenden vid ekonomiskt bistånd) kan ett beslut om återkrav även innebära att en avbetalningsplan upprättas. Kan skulden inte betalas görs en avbetalningsplan med en skälig summa varje månad som dras av från de utbetalningar som individen beviljas för ekonomiskt bistånd.

Av rutin framgår att administrativ handläggare eller "kravfunktion" ska bevaka ärenden med beslut om återkrav i Treserva och återkoppla till FUT-utredaren i de fall en återbetalning uteblir. I praktiken sker dock denna uppföljning av FUT-handläggare. Intervjuad enhetschef för ekonomiskt bistånd uppger att verksamheten är i processen att uppbygga systematiska rutiner och arbetssätt för uppföljning av ärenden med beslut om återkrav.

Vid uteblivna återbetalningar skickas som högst två betalningspåminnelser till den enskilde. Om brukaren bedöms ha förmåga och ekonomiska förutsättningar att betala tillbaka skulden men inte gör det, kan socialnämnden enligt 9 kap 3 § SoL föra talan om ersättning hos förvaltningsrätten inom tre år från det att kommunens kostnader uppstod. Verksamheten skickar då in ansökan och relevanta underlag till förvaltningsrätten. Ansökan om verkställighet görs hos Kronofogden efter att de vunnit laga kraft. Enligt intervjuade har inget ärende gått till förvaltningsrätten de senaste åren.

⁷ Om socialtjänsten gjort misstag som resulterat i felaktiga utbetalningar, kan nämnden återkräva det bistånd som betalats ut för mycket. Detta kan göras om personen skäligen borde ha förstått detta.

4.2.1 Rättssäkerhet

Ett sätt för att tillförsäkra hög rättssäkerhet och likvärdighet i besluten är genom löpande ärendedragning samt regelbundna ärendegenomgångar (två gånger per år). Vid ärendegenomgången går de två gruppledarna igenom ärendelistan för respektive medarbetare och gör ett urval för stickprovvis granskning. Två eller tre ärenden väljs ut för granskning efter en särskild *mall för egen/internkontroll*. Gruppledaren fyller i mallen och gör en sammanfattning av resultatet som delges medarbetaren. Även enhetschef tar del av dessa. I intervjuer framkommer att ärendegenomgången inte genomfördes för andra perioden 2020.

En av nämndens kritiska kvalitetsfaktorer "rättssäkerhet" följs upp genom nyckeltal för andel beslut där nämndens beslut inom ekonomiskt bistånd står fast efter överklagan. Av verksamhetsberättelsen för 2019 framgår att 88 procent av nämndens överklagade beslut stod fast.

	2015	2016	2017	2018	2019
beslut SoL 4:1 o 4:2	12307	10639	9016	8108	7536
avslag 4:1 o 4:2	2067	2033	1769	1796	2679
summa beslut	14374	12672	10785	9904	10215
andel avslag av fattade beslut	14%	16%	16%	18%	26%
dom - bifall	13	19	19	14	8
dom - avslag	94	134	137	137	140
dom – återvisning till ny prövning					11
dom- återkallat målet avskrivs				1	
summa överklaganden	107	153	156	152	159
andel bifall av överklagade beslut	12%	12%	12%	10%	12%
andel beslut där nämndens beslut står fast	88%	88%	88%	90%	88%

4.3 Stickprov

Vid vår stickprovvisa kontroll av 10 utbetalningar (transaktioner) inom försörjningsstöd framkom att hanteringen, i allt väsentligt, varit ändamålsenlig. Granskningskriterier och fullständigt resultat av granskningen redovisas i Bilaga 2. Samtliga stickprov har attesterats enligt kommunens regelverk och vi har erhållit gällande beslut kopplat till respektive utbetalning.

4.4 Bedömning

Inom utbetalningsprocessen finns ett antal skriftliga rutiner framtagna. Till stora delar finns kontrollrutinerna beskrivna. Det saknas däremot en dokumenterad rutin för att registrera bankkonto och extern 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. Det är viktigt att attestförfarandet är riskbaserat. För att stärka förutsättningarna för den interna kontrollen bör 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 av de väsentliga risker som nämnden behöver kontrollera för är att personer som jobbar i processerna inte har möjlighet att begå bedrägliga handlingar. Huvudsakligen behöver nämnden tillförsäkra sig om att det finns en tvåhandsprincip och att samma person inte kan hantera både beslut och utbetalning. I dagsläget finns rutiner med tvåhandsprincip. Däremot sker ingen kontroll av att kontouppgifterna tillhör mottagaren.

Vidare bedömer vi att den interna kontrollen i verksamhetssystemet Treserva bör stärkas. Användare kan anges som beslutsfattare i ett ärende utan att systemet kräver någon form av åtgärd av användaren. Detta innebär att ärendet rent tekniskt skulle kunna passera beslutsfattaren utan att en kontroll har skett. Vidare genomförs ingen periodisk kontroll för att säkerställa att användare är inlagda i systemen med rätt behörighet.

En annan risk som är viktig att kontrollera för kopplad till försörjningsstöd, avser risken för bedrägliga handlingar av en brukare. Vi bedömer det lämpligt att införa en uppföljning av hur stora ersättningsbelopp som erhålles för individer över en längre period. Detta för att identifiera summor som verkar orimligt höga. Vidare innehåller rutinerna för återkrav delvis felaktig information kring ansvaret för att bevaka uteblivna återbetalningar. Verksamheten är i processen att upparbeta systematiska rutiner och arbetssätt för uppföljning av ärenden med beslut om återkrav. Vi bedömer det angeläget att detta tydliggörs i fastställda rutiner.

Av *Attestregler för Sundbybergs stad* framgår att "samtliga ekonomiska transaktioner ska attesteras innan de verkställs." Slutattest och undertecknande av attestlista genomförs i praktiken efter att betalningen är verkställd. Det är en principiell felaktighet som avviker mot stadens attestregler. 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.

Vår bedömning av genomförd stickprovskontroll är att hanteringen av utbetalningar överlag är tillfredställande.

I granskningen framkommer att egenkontroll i form av ärendedragning inte har genomförts under perioden. Vi ser därför en risk med att kvalitetssäkringsåtgärder har brustit under perioden.

5. Processen för hantering och utbetalning till externa utförare av HVB

5.1 Utbetalningsprocessen

5.1.1 Utgångspunkter är handläggning och beslut

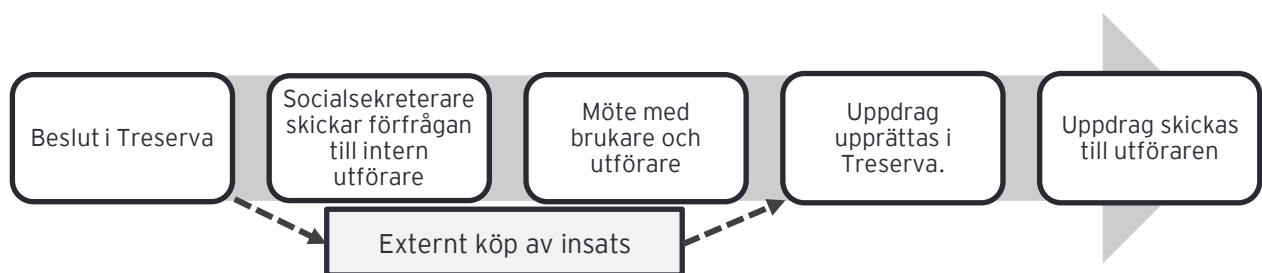
Placeringsformen HVB används vid samhällsvård av barn och unga, placeringar av vuxna missbrukare, inom socialpsykiatriområdet och vid placering av ensamkommande barn. Följande enheter ingår i myndighetsavdelningen och har regelbundna placeringar inom HVB:

- ▶ Familjehem och ensamkommande
- ▶ Beroende och socialpsykiatri
- ▶ Barn- och ungdom

Under 2020 har verksamheten för beroende haft 30 beslut om insatser inom HVB. Inom socialpsykiatrin har det varit 24 beslut om insatser enligt HVB⁸. Barn och ungdomsenheten har haft 5 insatser inom HVB under 2020. Under 2020 hade staden totalt tre HVB-placeringar för ensamkommande (att jämföra med elva placeringar under 2019).

Riktlinjer för bistånd enligt Socialtjänstlagen, SoL, för psykiskt funktionshindrade, beslutade av kommunfullmäktige den 22 september 2008, tydliggör vilka kriterier som ska gälla för insatser som boendestöd, gruppboende samt HVB.

Av processbeskrivning *beroende och socialpsykiatri: utforma uppdrag samt familjehem och EKB: utforma uppdrag* framgår arbetssätt och rollfördelning från beslut till verkställighet. En förenklad bild över förloppet kring beslut om HVB för ovan enheter, baserad på processbeskrivningarna, beskrivs i bild nedan:



5.1.2 Intern kontroll inom utbetalningsprocessen

Det finns ett antal dokumenterade rutiner kopplade till utbetalningsprocessen. Exempel på dokumenterade rutiner är:

- ▶ Riktlinjer för bistånd enligt Socialtjänstlagen, SoL, för psykiskt funktionshindrade,
- ▶ Tillämpningsanvisningar för handläggning av ärenden gällande vuxna personer med missbruk och beroende
- ▶ Rutin placeringsfil placeringssekreterare
- ▶ Rutin, kvalitetskansliets roll vid kontroll hos IVO Creditsafe

⁸ En person kan ha flera beslut om insatser. Beroendeverksamheten har haft 23 individer aktuella för dessa insatser. Socialpsykiatrin har haft 16 individer aktuella för dessa insatser.

I beslutsstödsystemet Stratsys finns även processbeskrivning för utformning av uppdrag inom beroende och socialpsykiatri samt för faktureringen. När dessa togs fram (2019) gjordes en processkartläggning över respektive steg i handlägningsprocessen respektive faktureringsprocessen. Intervjuade uppger att det i samband med detta inte har gjorts någon specifik riskanalys kring eventuella svagheter, och inte heller behov av kontroller baserat på en riskanalys.

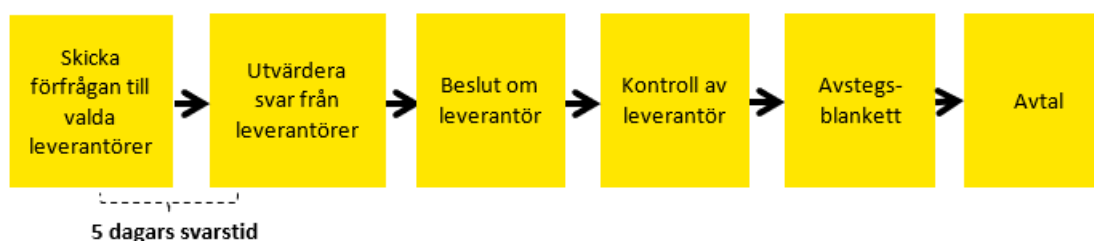
5.1.2.1 Upphandling av placering

Beroende på typ av verkställighet, och om kommunen inte kan erbjuda insatsen internt, kan ett externt köp av insats genomföras. Myndighetsavdelningen har två placeringssekreterare med uppgift att stödja enheterna (barn och ungdom samt beroende och socialpsykiatri) med att matcha och hitta lämplig leverantör för insatser. Rutiner kring köp av insats vid enheten för beroende och psykiatri förtydligas i *Rutin placeringsfil placeringssekreterare*. Enligt uppgift har detta arbete i praktiken genomförts av socialsekreterare och gruppleddare vid enheten för beroende och socialpsykiatri. Detta på resurserna för placeringssekreterare inte har räckt till.

Av processbeskrivning för köp av SoL eller LSS-insats framgår att det inledningsvis görs en kontroll av huruvida kommunen har upphandlad verksamhet som kan utföra insatsen inom ramen för gällande avtal. Ingångna avtal finns i dessa avtalsdatabaser:

- ▶ Sundbybergs stads avtalskatalog
- ▶ Stockholms inköpscentral, regionala ramavtal (STIC)
- ▶ SKR Kommentus

Om avtal finns sker urval utifrån gällande avtalsvillkor. I vissa avtal ska exempelvis avropen ske enligt en fastslagen rangordning. Kvalitetskansliet har upprättat mallar för avropsavtal som ska användas av verksamheterna. Saknas avtal görs en direktupphandling⁹ av insatsen. En förenklad bild över förloppet, baserat på processbeskrivningen, beskrivs i bild nedan:



Huvudprincipen är att Sundbybergs stad ska använda leverantörer som upphandlats enligt lag om offentlig upphandling (LOU) eller lag om valfrihetssystem (LOV) när sådana leverantörer finns. När avsteg görs ska en *Avstegsblankett SoL och LSS* fyllas i av den person som gör placeringsförfrågan och undertecknas enligt delegationsordningen. I avstegsblanketten anges skälen till avsteg, genomförda kontroller av leverantören samt

⁹ Om avtalets uppskattade värde understiger fastställda tröskelvärden tillåter LOU att kommunen vänder sig direkt till leverantörer utan att utlysa en öppen upphandling. För upphandling av välfärdstjänster är gränsen satt till 2,2 mnkr. De särskilda reglerna om upphandling av välfärdstjänster utgår ifrån Välfärdsutredningens slutbetänkande Kvalitet i välfärden - bättre upphandling och uppföljning (SOU 2017:38)

beslut och total kostnad för avtalsperioden. De genomförda kontroller som ska dokumenteras är:

- ▶ Ekonomisk kontroll (Creditsafe¹⁰) med rating
- ▶ Förfrågan till IVO gällande tillstånd
- ▶ Förfrågan till IVO gällande senaste tillsynen samt inkomna klagomål eller anmälningar
- ▶ När senaste förfrågan har gjorts¹¹

Vid kontroll av leverantör skickas en förfrågan om kreditupplysning och eventuell kontroll hos IVO på vald leverantör till administrativ handläggare vid förvaltningens kvalitetskansli. Kreditupplysning tas inför varje direktupphandling enligt *rutin, Kvalitetskansliets roll vid kontroll hos IVO och Creditsafe*. IVO-kontroll görs en gång per år om det inte finns en pågående tillsyn hos leverantören. I de fall det förekommer anmälnings- eller tillsynsärenden hos IVO gör socialsekreterare en egen bedömning om det är lämpligt att placera i verksamheten, efter dialog med leverantören.

Kvalitetskansliet ansvarar för uppföljningen av ramavtalade leverantörer inom stadens avtal. Uppföljningen sker enligt den uppföljningsplan som beslutas av nämnden årligen. De avtal som tecknats efter direktupphandling omfattas inte av denna plan då uppföljning främst sker i samband med individuppföljningar.

5.1.2.2 Uppmärksammade brister i kontroll av ramavtalade leverantörer för barn och unga

IVO gjorde under 2019-2020 en granskning av HVB, vilken även fångades upp av SVT. Ett flertal HVB identifierades som bristfälliga och tre verksamheter inom barn och ungdom fick tillstånden återkallade under 2020. Sundbybergs stad har inget ramavtal eller placering i någon av de tre verksamheter som IVO återkallat tillstånden för under 2020. De har däremot tidigare haft ungdomar placerade i fyra av de verksamheter som offentliggjordes som bristfälliga i granskningen. Tio av de offentliggjorda verksamheterna finns också med i STIC:s ramavtal.

Under 2020 har avdelningen inte haft några dokumenterade rutiner för särskild kontroll vid placering i STIC:s ramavtal då de har agerat enligt förståelsen att STIC årligen informerar vid allvarliga förändringar eller brister. Staden har uppmärksammats om att IVO bedömer att kontrollansvaret inte kan överlåtas på ansvarig upphandlingsorganisation eller annan kommun utan åligger de enskilda kommunerna som nyttjar avtalet¹². Bristerna i kommunens rutiner tydliggjordes också internt i och med den mediala uppmärksamheten som uppstod kring SVT:s granskning eftersom STIC inte informerat om IVO:s anmärkningar av de tio ramavtalade leverantörerna.

Som en konsekvens av detta genomför enheten för barn och unga sedan hösten 2020 egna kontroller för varje placering vid ramavtalade leverantörer. Enligt intervjuade inbegriper de nya kontrollerna att staden alltid begär ut tillsynsrapporter från IVO, förstärker rutiner

¹⁰ Creditsafes rating är en statistisk kreditvärdering av ett företag och prognostiserar sannolikheten för att företaget blir insolvent inom 12 månader. Desto högre rating ett företag har, desto mindre sannolikt är det att företaget går i konkurs.

¹¹ Förfrågan till IVO behöver inte göras om den senaste förfrågan gjorts inom 1 år från avstegsblankettens ifyllande.

¹² Detta efter att IVO genomfört en granskning av nämndens kontroll av tillstånd för stödboende barn och unga 2019-2020.

kring referenstagnung och uppföljning av kvalitetsbrister eller klagomål. Enheten för barn och unga arbetar även med att vidareutbilda handläggare i att göra tydliga vård- och genomförandeplaner¹³.

5.1.3 Kontroller

Kontroll av leverantörer

Kvalitetskansliet är den avdelning som ställer förfrågningar till IVO samt Creditsafe inför externa placeringar. Inför varje placering ansvarar respektive socialsekreterare/handläggare för att kontrollera när de senaste kontrollerna av leverantörerna är gjorda samt begära att kvalitetskansliet gör nya förfrågningar vid behov. Se även beskrivning ovan i 5.1.3.1. Kontrollen kvalitetssäkras av enhetschef som undertecknar den blankett som socialsekreterare/handläggare upprättar. Av *Rutin, kvalitetskansliets roll vid kontroll hos IVO och Creditsafe* framgår att kontrollen även dokumenteras av kvalitetskansliet i en Excel-fil.

Vid direktupphandlingar genomför kvalitetskansliet en kontroll av rating i Creditsafe. Ramavtalade leverantörer ligger för en löpande kontroll i Creditsafe. Tillfredställande nivå på rating är fastställd till 40 (Ratingen för kreditvärdighet har en bedömningsskala på 0 till 100). Kontroll sker även av: F-skatt, antal anställda och förändring i arbetsgivaravgift och betalningsanmärkningar. Om avvikelser noteras eller ratingen är under 40 görs ett utdrag ur Creditsafe vilket sparas tillsammans med avtal. Placeringssekreterare eller socialsekreterare får även en förfrågan om myndigheten har någon placering hos leverantören och att ställningstagande behöver göras kring lämpligheten. En ny rutin för enheten för barn och unga innefattar att placeringssekreteraren kommer att se över ratingen även inför placering hos en ramavtalsaktör inom ramen för STIC.

Registrering av betalningsmottagare

När en faktura inkommer från en leverantör/utförare av vård sker den ekonomiska hanteringen kring utbetalningen i Raindance. Alla leverantörer är upplagda i Raindance av den centrala ekonomiavdelningen på Stadsledningskontoret (SLK). Om leverantörsuppgifterna på en faktura inte korrelerar med de uppgifter som finns registrerade i Raindance hanteras detta vid den centrala ekonomivdelningen. Betalningsmottagarna är således redan registrerade när hanteringen går vidare till ekonomiassistenterna.

Individuppföljningar

Vid placeringar på HVB görs regelbundna individuppföljningar. Placeringarna är ofta på tre månader och vid förlängning genomförs ett möte med brukaren. Individuppföljning med besök görs vid varje förlängning av beslutet. Uteblivna besök under Coronapandemin har ersatts med telefonkontakt. De externa utförarna måste inkomma med skriftliga rapporter en gång i månaden enligt avtal. Av intervju med enhetschef beroende och socialpsykiatri framgår att detta inte alltid sker. Vid uteblivna rapporter ska handläggare påtala att rapport uteblivit och efterfråga en rapport från leverantören. Av intervju framgår att uppföljningen av de skriftliga rapporterna har nedprioriterats om de vårdrelaterade

¹³ tydligare vård- och genomförandeplaner ska underlätta möjligheten att följa upp den vård som ges av leverantören.

effekterna upplevs goda, huvudsakligen på grund av tidsbrist. Handläggarna får dock regelbunden muntlig rapportering som även journalförs.

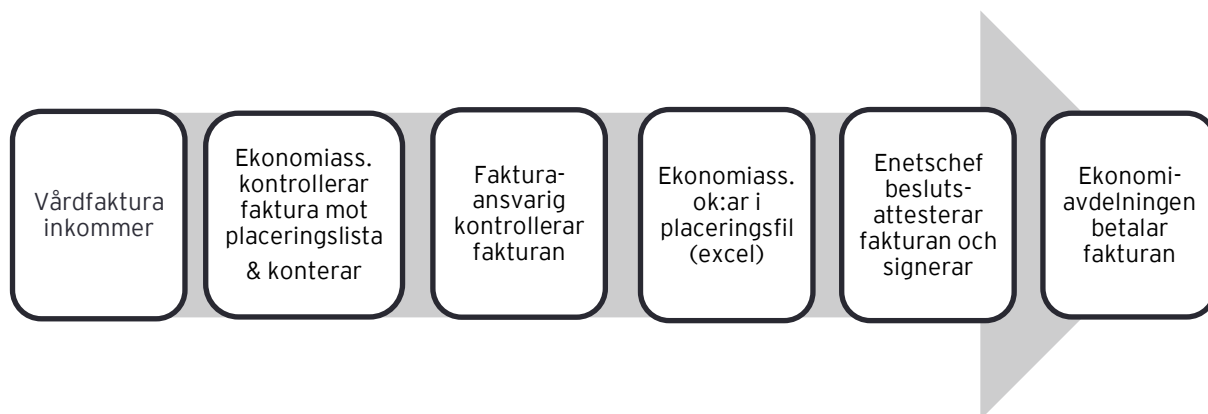
Avstämnings- och attestrutin

Enheterna har listor över alla aktuella placeringar, med förteckning över ärendenummer, placeringsställe och priser. I placeringslistan finns alla brukare med insatser om HVB, med information om var placeringen är och vad det kostar. Placeringssekreterare arbetar huvudsakligen mot enheten för barn och unga. Av *Rutin placeringsfil placeringssekreterare* framgår att denna funktion ansvarar för att uppdatera placeringslistan vid upprättande av avtal med externa HVB med information om priser, samt period för placeringen. För enheten beroende och socialpsykiatri genomförs detta arbete av gruppledare. Listorna stäms av i månadsvisa möten mellan ekonomiassistent, gruppledare, placeringssekreterare (för barn och unga) och controller.

Ekonomiassistenten vid enheten för administrativt stöd kontrollerar att beloppet ser rimligt ut mot aktuell placeringslista som erhålls från myndigheten. Om placeringen inte finns med i listan tas kontakt med relevant myndighetsenhet. Ekonomiassistenten kan även kontrollera beslutet i Treserva vid oklarheter.

Därefter cirkuleras fakturan till fakturaansvarig. För barn och ungdom cirkuleras fakturor till gruppledare, för andra enheter cirkuleras fakturan till respektive handläggare. Denna person stämmer av pris och antal dagar, genom kontroll av beslut i journal med anteckningar kring brukarens närvaro. Intervjuade uppger att det är svårt att helt stävja risken för att leverantörer överdebiterar kommunen. Detta kontrolleras delvis genom individuppföljning och kontrollen av fakturaansvarig kring närvaro. Det finns dock risk för viss felmarginal då handläggarna inte fysiskt är på plats vid verksamheten.

I nästa steg cirkuleras fakturan till ekonomiassistent, för check i placeringsfilen (Excel). En förenklad bild över hela förloppet, baserad på processbeskrivningen, beskrivs i bild nedan:



Berörd enhetschef beslutsattesterar sedan fakturan i Raindance. Av *Attestregler för Sundbybergs stad*, beslutade av kommunfullmäktige den 26 november 2018, framgår att beslutsattestanten ansvarar för att:

- ▶ betalningen är korrekt utifrån en rimlighetsbedömning
- ▶ att gällande avtal/beslut finns
- ▶ att kontering och moms är korrekt

Av intervjuad enhetschef beroende och socialpsykiatri framgår att denna vid behov väljer ut ärenden för kontroll mot placering. En kontroll av placeringslistan sker inte rutinmässigt.

Urvalet är inte slumpmässigt och det finns inga kriterier för detta urval. Vanligtvis upptäcks avvikelser i de tidigare kontrollerna av ekonomiassistent och fakturaansvarig. Signering sker sedan på papperskopia.

Behörigheter

Behörigheter i verksamhetssystemet läggs upp av förvaltningen och behörigheter inom ekonomisystemet läggs upp av stadens ekonomiavdelning (SLK) efter en beställning av behörig chef. Behörig chef anger vilka behörigheter som socialsekreterare/handläggare, gruppleddare eller assistent ska ha. Berörd chef är ytterst ansvarig för att behörigheter stämmer överens med befogenheterna för enhetens medarbetare. Löpande lämnas det in ett aktuellt underlag från ekonomiassistenterna samt controller om behörigheter/attester för nya och avslutade medarbetare till ekonomiavdelningen (SLK). Förvaltningschefen har även skrivit under underlaget innan.

Medarbetarna inom myndighetsavdelningens enheter har en användaridentitet i Treserva, men inte i ekonomisystemet, om man inte har rätt att utföra attest. Beroendehandläggare och handläggare inom socialpsykiatri (enheten för beroende och socialpsykiatri) samt socialsekreterare (barn och unga) med gruppleddare har behörighet i Treserva för att:

- ▶ Skapa ärende,
- ▶ Besluta om insats

Enheten för beroende och socialpsykiatri har även en trainee på en tjänst om 20 procent. Denna person kan skapa ärenden i systemet och välja en behörig användare som beslutsfattare (handläggare med delegation). Beslutsfattaren går sedan igenom beslutsunderlaget. Som beskrivet i avsnitt 4.1.3 saknas en spärr i systemet som säkerställer att ärendet kontrolleras av beslutsfattaren.

Ekonomiassistenterna har användaridentiteter i ekonomisystemet Raindance samt Treserva. Alla aktiviteter som görs i de båda systemen loggas. Även gruppleddare (enheten barn och ungdom; enheten för beroende och socialpsykiatri), handläggare (övriga myndighetsenheter) och enhetschef har användarkonto i Raindance för att kunna mottagningsattestera och beslutsattestera kostnaderna, i enlighet med delegationsordningen.

Det genomförs ingen periodisk kontroll för att säkerställa att användare är inlagda i systemen med rätt behörighet.

5.2 Stickprov

Vid vår stickprovsvisa kontroll av 10 utbetalningar (transaktioner) fördelat på barn och ungdom (HVB) och beroende (HVB) framkom att hanteringen, i allt väsentligt, varit ändamålsenlig. I några fall identifierades mindre avvikelser. Granskningskriterier och fullständigt resultat av granskningen redovisas i Bilaga 2.

I ett fall hade en korrigerings skett av delkostnader som felaktigt hade bokförts som moms av automatiserad inläsning i systemet. Denna felaktighet upptäcktes av en ekonomiassistent i samband med genomgång av placeringsfilen inför årsbokslutet och rättades då efter kontakt med centrala ekonomiavdelning.

I tre fall saknades en tydlig specificering av dygnspris och antal vård dygn. Den vaga specificeringen i fakturorna försvårar uppföljningen.

Samtliga stickprov har attesterats enligt kommunens regelverk och vi har erhållit gällande beslut kopplat till respektive utbetalning.

5.3 Bedömning

Inom utbetalningsprocessen finns, i allt väsentligt, tillräckliga kontroller för att tillförsäkra en god intern kontroll kopplat till utbetalningsprocessen för HVB. Till stora delar finns kontrollrutinerna beskrivna. Mottagningsattesten och beslutsattesten säkerställer att kontroller sker mot avtal och beslut. Vi noterar att de kontroller som sker i processen inte har identifierats och utvecklats baserat på en riskanalys. För att stärka förutsättningarna för den interna kontrollen bör utbetalningsprocessen i sin helhet riskbedömas och dokumenteras. De rutiner och kontrollmoment som finns för att säkerställa en tillräcklig intern kontroll bör prövas och utvecklas med stöd av riskanalysen.

Vidare bedömer vi att den interna kontrollen i verksamhetssystemet Treserva bör stärkas. Användare kan anges som beslutsfattare i ett ärende utan att systemet kräver någon form av åtgärd av användaren. Detta innebär att ärendet rent tekniskt skulle kunna passera beslutsfattaren utan att en kontroll har skett. Vidare genomförs ingen periodisk kontroll för att säkerställa att användare är inlagda i systemen med rätt behörighet.

Myndighetsavdelningen har rutiner, mallar och utarbetade arbetssätt för kontroller inför direktupphandling av placering i HVB. Kontrollen dokumenteras och kvalitetssäkras av enhetschef. När det gäller ramavtalade leverantörer har förvaltningen identifierat vissa brister kopplat till kontroller inför placeringar. Detta identifierades av verksamheten och kompletterande kontroller har införts.

Intervjuade uppger att det är svårt att helt stävja risken för att leverantörer överdebiterar kommunen. Kontroller finns på plats för att stävja denna risk. Vi bedömer av denna anledning att det vidare är väsentligt att varsamheterna säkerställer att erhållna fakturor är tillräckligt specificerade vad gäller antal vård dygn och period. I vår stickprovsgranskning noterades avvikelser i ett fall. Den vaga specificeringen i fakturorna försvårar uppföljningen.

Vår bedömning av genomförd stickprovskontroll är att hanteringen av utbetalningar överlag är tillfredställande.

6. Uppföljning och återrapportering

6.1 Tillsynsärenden

Nedan redogörs för de uppgifter som kommunen har fått från IVO under perioden 2019-12-09 - 2021-02-18 inför placering i extern HVB-verksamhet:

HVB verksamhet	Barn och unga	Vuxna
Tillsyn:		
- med anmärkning	1	- (återredovisning i ett fall)
- utan anmärkning	6	-
Pågående tillsyn		4
Ingen pågående tillsyn		8

Det framgår inte om anmärkningarna är av mindre dignitet samt huruvida kommunen har valt att avstå placeringar vid de berörda verksamheterna med anmärkning i tillsynen.

IVO gjorde under 2019-2020 en granskning av HVB, vilken även fångades upp av SVT. Tio av de offentligt gjorda verksamheterna finns med i STIC:s ramavtal. Staden har inga placeringar i dessa verksamheter men har tidigare haft. Det uppmärksammades att staden saknat rutiner för att kontrollera eventuella tillstånd och tillsyn hos IVO kopplat till detta ramavtal. Enligt uppgift tog inte nämnden del av den information som förvaltningen uppmärksammade i samband med att detta uppmärksammades.

6.2 Återrapportering till nämnd

Nämnden tar del av kostnader och volymer kopplat till försörjningsstöd och HVB. Det sker ingen systematisk återrapportering till nämnden kring utbetalningsprocessen. Vi noterar att varken verksamhetsplan eller internkontrollplan innehåller mål, indikatorer eller risker kopplat till utbetalningsprocessen.

Nämnden följer upp kritiska kvalitetsfaktorer årsvis. Dessa innefattar nyckeltal för rättssäkerhet inom processen för ekonomiskt bistånd. Av verksamhetsberättelsen för 2019 framgår att 88 procent av nämndens överklagade beslut stod fast.

6.3 Bedömning

Det finns ingen systematisk återrapportering till nämnden specifikt kring utbetalningsprocessen eller eventuella avvikelser. Relevant återrapportering är huvudsakligen strukturerad kring årsredovisning och uppföljning av internkontrollplanen. Nämnden tar exempelvis del av uppföljning av kostnader och volymer kopplat till försörjningsstöd och HVB. Det saknas dock risker i internkontrollplan 2020 med bäring på

utbetalningsprocessen. Vi bedömer det anmärkningsvärt att nämnden inte har identifierat några risker kopplat till utbetalningsprocessen i internkontrollplanen, samt att det inte finns någon typ av egenkontroll och återrapportering kopplat till detta.

Svar på revisionsfrågor

Delfråga	Svar
Försörjningsstöd	
<p>På vilket sätt säkerställer nämnden en ändamålsenlig organisation och ansvarsfördelning för hantering och utbetalning av försörjningsstöd? Är organisationen ändamålsenlig?</p>	<p>Ja. <i>Delegationsordning för social- och arbetsmarknadsnämnden i Sundbybergs stad</i> tydliggör ansvarsfördelningen kring beslut om försörjningsstöd samt återkrav. Vidare framgår tydlig ansvarsfördelning mellan socialsekreterare, ekonomiassistent och enhetschef i rutiner och processbeskrivning.</p>
<p>Har nämnden säkerställt ändamålsenliga riktlinjer och rutiner för utbetalning av försörjningsstöd?</p>	<p>Inte fullt ut. Det finns dokumenterade och tillämpade rutiner och riktlinjer. Det saknas dock rutin för registrering och kontroll av betalningsmottagare. Vidare finns felaktig information i rutinerna för återkrav. Vi bedömer det angeläget att detta stärks upp. Eftersom verksamheten inte heller kan påvisa att systematiska riskanalyser har gjorts kring utbetalningsrutiner kan vi inte bedöma att rutinerna fullt ut är ändamålsenliga.</p>
<p>I vilken utsträckning har nämndens beslut om försörjningsstöd överklagats? Hur stor är andelen bifall av överklagade beslut?</p>	<p>Under 2019 överklagades 159 av 10 215 beslut om försörjningsstöd, ca 1,5 procent. Av verksamhetsberättelsen för 2019 framgår att 88 procent av de överklagade beslut stod fast, medan 12 procent av de överklagade besluten fick bifall.</p>
<p>Finns rutiner för återkrav av ersättningar och i vilken uträkning görs polisanmälan vid misstänkt bedrägeri?</p>	<p>Ja. Inom försörjningsstöd finns rutiner och arbetsätt för återkrav av ersättningar och polisanmälan, vid behov. Verksamheten har en tydlig roll- och ansvarsfördelning med FUT-utredare som utreder misstankar om felaktiga utbetalningar.</p>
HVB	

Har nämnden säkerställt att kontroller inför upphandling, anlitande och utbetalning till externa utförare inom HVB är tillräckliga?

Ja. Myndighetsavdelningen har rutiner, mallar och utarbetade arbetssätt för kontroller inför direktupphandling av placeringar i HVB. Kontrollen dokumenteras och kvalitetssäkras av enhetschef. Brister noterades dock gällande kontroll av ramavtal under STIC. Detta identifierades av verksamheten och kompletterande kontroller har införts.

Har nämnden säkerställt ändamålsenliga riktlinjer, styrdokument och rutiner för utbetalning av ersättning till externa utförare inom HVB?

Inte fullt ut. Inom utbetalningsprocessen finns, i allt väsentligt, tillräckliga kontroller för att tillförsäkra en god intern kontroll kopplat till utbetalningsprocessen för HVB. Till stora delar finns kontrollrutinerna beskrivna. Vi noterar att de kontroller som sker i processen 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.

Övergripande

På vilket sätt säkerställer nämnden en god intern kontroll i berörda verksamhetssystem?

Alla aktiviteter som görs i de båda systemen loggas. Behörighetsstrukturen är kopplad till delegationsordningen. Vi bedömer däremot att den interna kontrollen i verksamhetssystemet Treserva bör stärkas. Användare kan anges som beslutsfattare i ett ärende utan att systemet kräver någon form av åtgärd av användaren. Detta innebär att ärendet rent tekniskt skulle kunna passera beslutsfattaren utan att en kontroll har skett. Vidare genomförs ingen periodisk kontroll för att säkerställa att användare är inlagda i systemen med rätt behörighet.

Finns en behörighetsstruktur?

Ja. *Delegationsordning för social- och arbetsmarknadsnämnden i Sundbybergs stad* tydliggör ansvarsfördelningen kring beslut om HVB. Behörigheter i verksamhetssystemet läggs upp av förvaltningen och behörigheter inom ekonomisystemet läggs upp av stadens ekonomiavdelning (SLK) efter en beställning av behörig chef. Medarbetarna inom myndighetsavdelningens enheter har en användaridentitet i Treserva, men inte i ekonomisystemet om man inte har rätt att utföra attest.

De medarbetare som inte har fått delegation, kan skapa ärenden i systemet och välja en behörig användare som beslutsfattare. Beslutsfattaren går sedan igenom beslutsunderlaget.

Finns verktyg för att upptäcka och synliggöra eventuella oegentligheter?

Inte fullt ut. Mottagnings- 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. Det saknas således tillräckliga kontroller och rutiner för att tillförsäkra sig om att brukarnas kontouppgifter är riktiga när det gäller utbetalningar direkt till brukaren.

Finns ändamålsenliga rutiner och former för uppföljningar av nämnden gällande utbetalningar av försörjningsstöd och HVB-insatser?

I viss utsträckning. Det sker uppföljningar och kontroller inom förvaltningen rörande utbetalningsprocessen. Det sker ingen systematisk återrapportering till nämnden kring utbetalningsprocessen. Nämnden tar del av relevant underlag kring kostnader och volymer kopplat till försörjningsstöd och HVB.

Det saknas även risker i internkontrollplan 2020 med bäring på utbetalningsprocessen, vilket innebär att det inte finns någon återkoppling av egenkontroll vad gäller detta.

I vilken omfattning har tillsynsmyndigheter/IVO haft tillsynsärenden inom nämndens verksamheter/HVB? Har dessa resulterat i något föreläggande, förbud eller återkallelser av tillstånd?

Nedan redogörs för de uppgifter som kommunen har fått från IVO under perioden 2019-12-09 - 2021-02-18 inför placering i extern HVB-verksamhet:

Barn & unga: 1 tillsyn med anmärkning, 6 tillsyn utan anmärkning. Vuxen: 4 med pågående tillsyn och 8 utan tillsyn.

Nämnden har inga interna HVB.

Sundbyberg den 17 mars 2021

Madeleine Gustafsson

EY

Gunnar Uhlin

EY

Bilaga 1: Källförteckning

Intervjuade funktioner:

- ▶ Controller, stab, Social- och arbetsmarknadsförvaltningen (SoA)
- ▶ Ekonomiassistent, Enheten administrativt stöd och förebyggande arbete, SoA
- ▶ Enhetschef administrativt stöd och förebyggande arbete, SoA
- ▶ Enhetschef barn och ungdom, myndighetsavdelningen, SoA
- ▶ Enhetschef beroende och socialpsykiatri, myndighetsavdelningen, SoA
- ▶ Enhetschef ekonomiskt bistånd, myndighetsavdelningen, SoA
- ▶ Gruppledare, enheten barn och ungdom, myndighetsavdelningen, SoA
- ▶ Gruppledare, enheten för ekonomiskt bistånd, SoA
- ▶ Placeringssekreterare, SoA Myndighet, Familjehem och ensamkommande enheten (barn och unga)

Dokument:

- ▶ Attestregler för Sundbybergs stad, beslutade av kommunfullmäktige den 26 november 2018
- ▶ Avstegsblankett SoL och LSS, Kvalitetskansliet SoA
- ▶ Delegationsordning för social- och arbetsmarknadsnämnden i Sundbybergs stad, antagen av social- och arbetsmarknadsnämnden den 2 januari 2015, § 9, reviderad den 17 mars 2020, § 18
 - ▶ Bilaga till social- och arbetsmarknadsnämndens delegationsordning i Sundbybergs stad, tillfällig förändring av delegatsnivå, 2020-03-31
- ▶ Kvalitetskansliets roll vid kontroll hos IVO och Creditsafe, 2021-02-08
- ▶ Månadsrapport april 2020, underlag per enhet, social- och arbetsmarknadsnämnden
- ▶ Månadsrapport februari 2020, social- och arbetsmarknadsnämnden
- ▶ Månadsrapport maj 2020, social- och arbetsmarknadsnämnden
- ▶ Månadsrapport mars 2020, social- och arbetsmarknadsnämnden
- ▶ Processbeskrivning beroende och socialpsykiatri: utforma uppdrag
- ▶ Processbeskrivning för effektivering
- ▶ Processbeskrivning för fakturering
- ▶ Processbeskrivning för handläggning av försörjningsstöd
- ▶ Reglemente för social- och arbetsmarknadsnämnden från och med den 1 januari 2018, antaget av kommunfullmäktige den 18 december 2017
- ▶ Riktlinjer för bistånd enligt Socialtjänstlagen, SoL, för psykiskt funktionshindrade, beslutade av kommunfullmäktige den 22 september 2008
- ▶ Riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd, antagna av social- och arbetsmarknadsnämnden den 22 juni 2016, § 57. Reviderade den 22 februari 2018, § 12, den 23 april 2019, § 25 och den 16 juni 2020, § 54
- ▶ Risk- och väsentlighetsanalys 2020, social- och arbetsmarknadsnämnden
- ▶ Rutin för återkrav enligt SoL 9:1
- ▶ Rutin för ärendegång felaktiga utbetalningar (FUT)
- ▶ Rutin placeringsfil placeringssekreterare
- ▶ Rutin polisanmälan
- ▶ Sundbybergs stads budget 2020 med plan 2021-2022, Fastställd av kommunfullmäktige den 6 november 2019 § 652
- ▶ Tertiärrapport 1 med helårsprognos 2020
 - ▶ Uppföljningsplan 2020
- ▶ Tillämpningsanvisningar för handläggning av ärenden gällande vuxna personer med missbruk och beroende, fastställd av förvaltningschef den 20 oktober 2020
- ▶ Verksamhetsberättelse med bokslut 2019, social- och arbetsmarknadsnämnden
- ▶ Verksamhetsplan med budget och internkontrollplan 2020, social- och arbetsmarknadsnämnden.

Bilaga 2: Stickprovskontroll

	Verksamhet	Belopp på stickprov	Belopp mot faktura	Attest av faktura	Belopp/faktura mot beslut	Kommentar
1	HVB ungdom	157 200	✓	✓	✓	
2	HVB ungdom	111 000	✓	✓	✓	Av fakturan framgår inte antal vårddygn eller dygnspris.
3	HVB ungdom	345 600	✓	✓	✓	
4	HVB ungdom	63 442	✓	✓	✓	
5	HVB ungdom	284 700	✓	✓	✓	
6	HVB vuxen	80 166	✓	✓	✓	
7	HVB vuxen	26 170	✓	✓	✓	
8	HVB vuxen	48 400	✓	✓	✓	Delkostnader hade felaktigt bokförts som moms. Korrigerat med ny bokföringsorder.
9	HVB vuxen	189 410	✓	✓	✓	Av fakturan framgår inte antal vårddygn eller dygnspris.
10	HVB vuxen	183 300	✓	✓	✓	Av fakturan framgår inte antal vårddygn eller dygnspris.
11	Ek bistånd	159	✓	✓	✓	
12	Ek bistånd	6 500	✓	✓	✓	
13	Ek bistånd	2 520	✓	✓	✓	
14	Ek bistånd	7 678	✓	✓	✓	
15	Ek bistånd	12 057	✓	✓	✓	
16	Ek bistånd	249	✓	✓	✓	
17	Ek bistånd	1 422	✓	✓	✓	
18	Ek bistånd	200	✓	✓	✓	
19	Ek bistånd	480	✓	✓	✓	
20	Ek bistånd	255	✓	✓	✓	

Bilaga 3: Volymer och kostnader försörjningsstöd

Av social- och arbetsmarknadsnämndens *Månadsrapport maj 2020* framgår att nämnden prognostiserar ett underskott för året på 33 mnkr. Anledningen till underskottet kopplas delvis till den pågående pandemin (motsvarande 17 mnkr). Inom ekonomiskt bistånd prognosticeras ett underskott jämfört med budget på cirka 11 mnkr kopplat till ökning av försörjningsstöd som följd av konjunktur nedgång.

Antalet unika hushåll inom ekonomiskt bistånd har minskat jämfört med 2018 och andelen avslutade ligger relativt konstant över åren. I månadsrapporten anges däremot att fler individer bedöms ha mer långsiktiga behov.

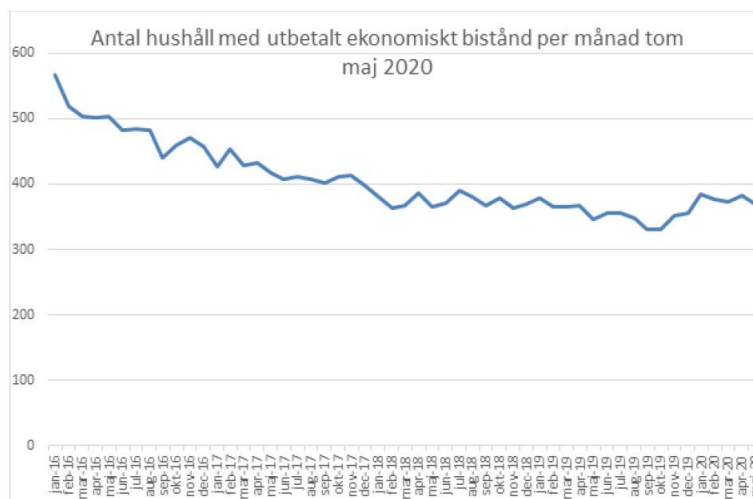


Diagram från social- och arbetsmarknadsnämndens Månadsrapport maj 2020

	2015	2016	2017	2018	2019
unika hushåll med ärende under året	1375	1214	1096	1036	1017
antal avslutade hushåll	628	556	540	477	473
andel avslutade av unika hushåll	46%	46%	49%	46%	47%
antal hushåll där orsaken är angiven och innebär självförsörjning	330	303	225	190	187
andelen av avslutade där orsaken är uppgiven som självförsörjande	53%	54%	42%	40%	40%
varav till arbete eller studier	orsakskoden saknas	orsakskoden saknas	40%	52%	48%
varav via socialförsäkringssystemet inkl. ålderspension	orsakskoden saknas	orsakskoden saknas	55%	42%	49%

Diagram från verksamhetsberättelse med bokslut 2019, social- och arbetsmarknadsnämndens

Bilaga 4: Volymer och kostnader HVB

Inom enheten för barn och ungdom prognostiseras ett underskott med 21 mnkr. Kostnader för köpta insatser för HVB barn och ungdom uppgår till 18 mnkr 2020, motsvarande 13,4 helårsplatser¹⁴. Kostnaderna för placeringar i SiS¹⁵ uppgick under året till 7,2 mnkr. Kostnaden för externa HVB placeringar 2020 för ensamkommande var 3,3 mnkr, vilket motsvarande 6,9 helårsplatser.

I Verksamhetsberättelsen för 2019 framgår att kostnaderna inom beroende och socialpsykiatri har ökat för behandlingar och olika boendeformer.

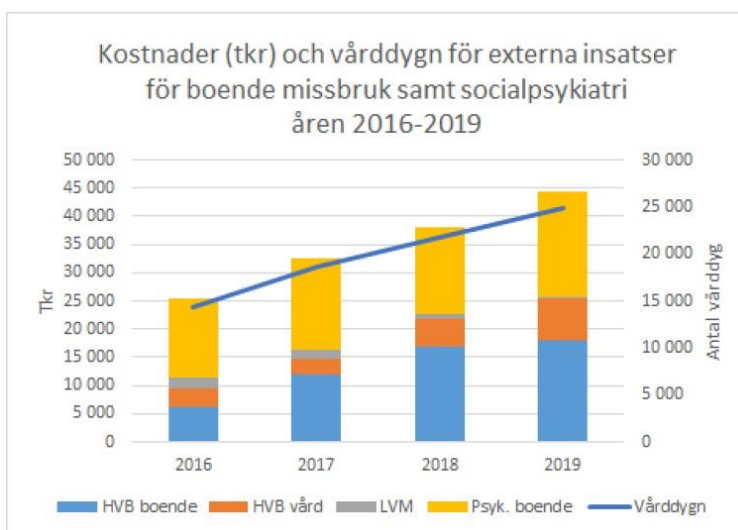


Diagram från verksamhetsberättelse med bokslut 2019, social- och arbetsmarknadsnämndens

¹⁴ Ej att likställa med unika personer.

¹⁵ Särskilda HVB inom ramen för SiS (Statens institutionsstyrelse) ansvar.