

Revisionsrapport

Granskning av handläggning av ekonomiskt bistånd

Gislaveds kommun

Rebecca Lindström
Cert. kommunal revisor
Alexander Arbman

Februari 2018

Innehåll

1.	Sammanfattning	2
2.	Inledning	3
2.1.	Bakgrund	3
2.2.	Syfte och Revisionsfråga.....	3
2.3.	Revisionskriterier	3
2.4.	Kontrollmål	3
2.5.	Avgränsning.....	4
2.6.	Metod.....	4
3.	Iakttagelser och bedömningar	5
3.1.	Lagstiftning och Socialstyrelsen	5
3.2.	Organisation	5
3.3.	Nämnden har upprättat mål, regler och riktlinjer, utöver lagstiftning, som tillämpas i samband med beviljandet av ekonomiskt bistånd	6
3.3.1.	Iakttagelser	6
3.3.2.	Bedömning.....	9
3.4.	Nämnden har upprättat mål, regler och riktlinjer för arbetet med insatser för att hjälpa personer att bli självförsörjande.....	9
3.4.1.	Iakttagelser	9
3.4.2.	Bedömning.....	11
3.5.	Förvaltningen har ändamålsenliga rutiner för utbetalning respektive återkrav 11	
3.5.1.	Iakttagelser	11
3.5.2.	Bedömning.....	13
3.6.	Uppföljning och återrapportering genomförs kring hanteringen av ekonomiskt bistånd 13	
3.6.1.	Iakttagelser	13
3.6.2.	Bedömning.....	14
3.7.	Socialnämnden säkerställer att den interna kontrollen avseende handläggning av ekonomiskt bistånd är tillräcklig.....	15
3.7.1.	Iakttagelser	15
3.7.2.	Bedömning.....	16
4.	Revisionell bedömning.....	17
4.1.	Bedömningar mot kontrollmål.....	17
4.2.	Rekommendationer.....	18
5.	Bilagor	19
5.1.	Riksnorm 2017 och 2018	19

1. *Sammanfattning*

PwC har fått i uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Gislaveds kommun att genomföra granskning av handläggning av ekonomiskt bistånd. Granskningen är framtagen utifrån de förtroendevalda revisorernas analys av väsentlighet och risk.

Granskningen ska besvara följande revisionella frågeställning:

Är socialnämndens organisation och hantering av ekonomiskt bistånd ändamålsenlig?

Vi bedömer att socialnämndens organisation och hantering av ekonomiskt bistånd i huvudsak är ändamålsenligt. Vår bedömning grundas på att det finns mål, styrdokument och dokumenterade riktlinjer som tillämpas i samband med beviljandet av ekonomiskt bistånd, vilket även fungerar som stöd i arbetet med att få personer till egenförsörjning. Däremot anser vi dokumentationen och återrapporteringen av att den interna kontrollen avseende ekonomiskt bistånd kan utvecklas. Avvikelse behöver i större utsträckning dokumenteras och återrapporteras.

Utifrån ovanstående bedömningar ger vi följande rekommendationer:

- Vi rekommenderar nämnden att säkerställa att avvikelser inom ramen för den interna kontrollen dokumenteras och återrapporteras.
- Vidare rekommenderar vi nämnden att dokumentera de arbetsrutiner som finns i processen med utbetalning och återkrav av ekonomiskt bistånd.

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 den klara sin försörjning på egen hand, vilket också är betydande för att verksamheten drivs effektivt och ändamålsenligt.

Socialtjänstlagen är en ramlag som anger syftet med, och inriktningen, på olika insatser. Varje kommun måste därför fastställa olika tillämpningsföreskrifter. Det bör finnas regler och riktlinjer för beslut om och utbetalning av bidrag, dokumentation och uppföljning samt den praktiska tillämpningen. Det krav som ställs på biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen är att rätten till bistånd skall tillförsäkras genom en rättssäker och likvärdig biståndsbedömning. De insatser som genomförs ska vara av god kvalitet. Prövning av rätten till bistånd utgår från den enskildes ansökan och den utredning förvaltningen gör.

Revisorernas har i sin analys av väsentlighet och risk funnit skäl att genomför granskningen.

2.2. Syfte och Revisionsfråga

Syftet med granskningen är att bedöma om socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig organisation och hantering av ekonomiskt bistånd.

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

- Är socialnämndens organisation och hantering av ekonomiskt bistånd ändamålsenlig?

2.3. Revisionskriterier

- Socialtjänstlagen (kapitel 4 SoL)
- Socialstyrelsens författningssamling SOSFS 2013:1
- Kommunens egna tillämpningsföreskrifter, regler och rutiner

2.4. Kontrollmål

Revisionsfrågan kommer att besvaras utifrån nedanstående kontrollmål som har sin utgångspunkt i revisionskriterierna:

- Nämnden har upprättat mål, regler och riktlinjer, utöver lagstiftning, som tillämpas i samband med beviljande av ekonomiskt bistånd
- Nämnden har upprättat mål, regler och riktlinjer för arbetet med insatser för att hjälpa personer att bli självförsörjande
- Förvaltningen har ändamålsenliga rutiner för utbetalning respektive återkrav

- Uppföljning och återrapportering genomförs kring hanteringen av ekonomiskt bistånd
- Socialnämnden säkerställer att den interna kontrollen avseendehandläggning av ekonomiskt bistånd är tillräcklig

2.5. Avgränsning

Granskningen har avgränsats till socialnämnden för räkenskapsåret 2017.

2.6. Metod

Granskning har skett av tillämpliga styrdokument och rutiner inom området. Vidare har intervjuer skett med programområdeschef, utvecklingsledare, tf. enhetschef, socialsekreterare och ekonom.

Vidare har en aktgranskning genomförts som berör handläggning av ekonomiskt bistånd under 2017 (20 st.).

Avseende aktgranskning har följande punkter granskats:

- Finns aktuell ansökan?
- Finns beslut som täcker hela ansökan?
- Finns en aktuell skriftlig utredning?
- Är besluten tydligt formulerade?
- Framgår det för vilken tidsperiod beslutet gäller?
- Framgår det vem som är beslutsfattare?
- Framgår det av dokumentation/ utredning motiv till beslut?
- Vid avslag, helt eller delvis, finns besvärshänvisning?
- Anges lagrum?

Rapporten är sakavstämmd av berörda tjänstemän.

3. Iakttagelser och bedömningar

3.1. Lagstiftning och Socialstyrelsen

Rätten till bistånd styrs av Socialtjänstlagens (2001:453) fjärde kapitel 1 §, vilket gör gällande att *den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt*. Ekonomiskt bistånd innefattar försörjningsstöd samt livsföring i övrigt.

Lagstiftningen tydliggör vad försörjningsstödet innebär och gäller:

1. Livsmedel, kläder och skor, lek och fritid, förbrukningsvaror, hälsa och hygien samt dagstidning, telefon och radio- och TV-avgift.
2. Boende hushållsel, arbetsresor, hemförsäkring samt medlemskap i fackförening och arbetslöshetskassa.

Till lagstiftningen finns även av Socialstyrelsen en författningssamling (SOSFS:2013:1) vilket behandlar ekonomiskt bistånd och ger allmänna råd. Socialstyrelsen har även tagit fram en handbok, ”Ekonomiskt bistånd - Handbok för socialtjänsten”, som underlättar vid praktiskt tillämpning av socialtjänstlagen.

3.2. Organisation

Av socialnämndens reglemente framgår att nämnden ska *fullgöra kommunens uppgifter inom socialtjänsten samt vad som i lag sägs om socialnämnden i Socialtjänstlagen*. Vidare av reglementet framgår även att fullmäktige har delegerat till nämnden att fastställa *norm för försörjningsstöd samt vad som i övrigt finns stadgat i socialtjänstlagen*.



Inom enheten för försörjningsstöd finns tre grupperingar. Mottagningsgruppen tar emot alla nybesök samt de som inte varit aktuella på 6 månader. Arbetsgruppen arbetar närmast med arbetsmarknadsenheten. Mottagningsgruppen består utav fyra handläggare.

Gislaveds kommuns hemsida innehåller information vad som gäller för enskilda som är i behov av ekonomiskt stöd. Det framgår att biståndet är till för de som inte har tillräckliga inkomster för att klara den daglig livsföring.

Socialnämnden har tagit fram en delegationsförteckning som innehåller de beslut som delegerats till nämndens utskott samt tjänstemän på förvaltningen. Den gäller från och med 24 maj år 2016 och reviderades senast samma år den 22 november. Delegationsförteckningen tydliggör att nämndens delegationer gällande ekonomiskt bistånd är till sociala utskottet, programområdeschef, enhetschef, socialsekreterare och utredningsassistent. Delegation på beslut som överstiger riksnormen och kommunens riktlinjer är endast ställd till nämndens utskott.

3.3. Nämnden har upprättat mål, regler och riktlinjer, utöver lagstiftning, som tillämpas i samband med beviljandet av ekonomiskt bistånd

3.3.1. Iakttagelser

Fullmäktige i Gislaveds kommun beslutar varje år om målsättningar. Av delårsrapport 2017 framgår tre prioriterade målområden som ska leda till uppfyllandet av kommunens vision. De prioriterade målområdena är *Barns lärande, Attraktivitet och utveckling för Gislaveds kommun* och *Företagsklimat och näringslivssamverkan*.

Socialnämnden har tagit fram mål på nämnds- och enhetsnivå utifrån ovanstående målområden. I uppföljningsdokument rapporterar enheten för försörjningsstöd målområdena inklusive området *Interna processer*. Enheten för försörjningsstöd har följande mål:

<ul style="list-style-type: none"> • Verksamheterna ska präglas av ett barnperspektiv.
<ul style="list-style-type: none"> • Utvecklad teknik utifrån arbetet med eHälsa enligt konceptet trygghet, service och delaktighet i hemmet genom välfärdsteknologi. • Verksamheterna ska arbeta utifrån ett brukarperspektiv. • Verksamheterna ska arbeta utifrån ett familjefridsperspektiv. • Utvecklat förebyggande arbete som är genomtänkt och offensivt. • Utvecklade behandlingsmetoder.
<ul style="list-style-type: none"> • Verksamheterna ska arbeta utifrån ett arbets- och sysselsättningsperspektiv.
<ul style="list-style-type: none"> • Socialförvaltningen ska vara en attraktiv arbetsgivare och arbeta med att förbättra attraktiviteten för socialnämndens bristyrken. • Värdegrunden ska vara implementerad i individ- och familjeomsorgens verksamheter. • Inom socialnämndens verksamheter är heltid en rättighet och deltid en möjlighet. • Förbättrad kvalitet i dokumentations- och utredningsarbetet. • Förbättrade och mer effektiva administrativa processer.

Målsättningarna bedöms i samband med uppföljningsrapporter, delårsrapport och årsredovisning. Av redovisningarna framgår inga underliggande indikatorer som stöd för måluppfyllelse, utan enhetsmålen bedöms utifrån kommentarer kopplade till aktiviteter och händelser under året. Socialnämndens rapporter sammanställs utifrån rapporteringar från programområdena och enheterna. Av enhet för försörjningsstöds delårsrapport 2017 bedöms enhetsmålen med uppfyllelse, endast enhetsmålet gällande administrativa processer bedöms som delvis uppfyllt.

Socialnämnden har inför år 2018 tagit fram ett planeringsdirektiv där det framgår vilka uppdrag som nämnden gett förvaltningen. Individ- och familjeomsorgen har fått tre uppdrag. Ett av uppdragen är följande:

- *Socialförvaltningen ska arbeta med att minska utredningstiden för försörjningsstöd samt arbeta med att införa en modell riktad mot aktivitet och sysselsättning (liknande Växjö löftet) för att minska passiviseringen kopplat till försörjningsstöd.*

Enligt intervjuer är uppdragets syfte att säkerställa att samtliga som ansöker om och har stöd även har någon form av sysselsättning. Uppdraget ska leda till snabbare handläggning med framtagandet av handlingsplan och att nå sysselsättning. Arbetet uppges ha startat under hösten år 2017, och sker mellan enheten för försörjningsstöd och arbetsmarknadsenheten. Av intervjuer framgår att detta ännu inte är på plats, utan kommer fortsätta under år 2018.

Socialnämnden har antagit ett samlat dokument för hantering av försörjningsstöd som kallas ”Riktlinjer för försörjningsstöd” och fastställdes den 29 april år 2014. Det framgår att revidering ska ske vart fjärde år. Utav socialnämndens protokoll från den 30 januari år 2018 framgår att riktlinjerna är under revidering. Kapitelindelningen består utav flera områden, exempelvis allmän information, barnperspektivet, försörjningsstöd, bistånd för livsföring i övrigt, inkomstberäkning, överklagande, återkrav, utbetalning samt bedömnings- och beräkningsunderlag. I kapitlet bedömnings- och beräkningsunderlag framgår information om den enskildes rätt till försörjningsstöd. Som rutinbeskrivning framgår att bedömnings- och beräkningsunderlaget tillsammans med omfattande utredning ska leda till att ett riktigt beslut kan fattas. Det framgår även att varje ansökan ska, utom vid särskilda omständigheter, lämnas in skriftligen antingen till receptionen eller i samband med besöket på socialkontoret. Om det finns särskilda omständigheter så ska det tydligt dokumenteras av handläggare i ärendehanteringssystemet.

Av intervjuer framgår att det inom förvaltningen finns en gemensam mapp på kommunens intranät där samtliga dokumenterade riktlinjer, rutiner, blanketter och mallar förvaras. De intervjuade uppger att det finns två blanketter, en för nybesök och en för ansökningar. Blanketten för nybesök fungerar som en intresseanmälan och ska leda till en besökstid på enheten för försörjningsstöd. Det går även att göra motsvarande intresseanmälan via förvaltningens e-tjänst. Enheten för försörjningsstöd har som rutin att varje utredning av försörjningsstöd måste föregås av ett besök på socialkontoret.

Enheten för försörjningsstöd använder sig utav två checklistor som används vid nybesök och återbesök. Checklistorna innehåller vilka kontroller samt dokumentationer som ska ske. Gemensamt för båda är att kontroller ska ske mot exempelvis folkbokföring, senaste hyresavi, inkomster, förmögenhet samt hushållets sammansättning. Vid beslut som har påtagliga konsekvenser för barn i familjer rekommenderas att en barnkonsekvensanalys genomförs. För nybesök finns även kontroll mot legitimation, medborgarskap och uppehållstillstånd respektive uppehållsrätt. För återbesök ges ytterligare information för hantering av inkomna ansökningar gällande exempelvis lägenhet, möbelutrustning, spädbarnsutrustning och klädnorm, vilket ska diskuteras med övriga kollegor i enheten alternativt enhetschef.

Enheten för försörjningsstöd har tagit fram en rutinbeskrivning för rensning i akt. Rutinen beskriver vilka handlingar som ska bevaras två respektive fem år samt hantering för digital kontra fysisk förvaring.

Av intervjuer framgår att enheten arbetar med att ta fram en dokumenterad mall för handlings-/genomförandeplan. Av arbetsdokumentet framgår utrymme för angivelse av mål, delmål samt beskrivning av ansvarsområde för måluppfyllnad. Det framgår även att ansökningar ska inlämnas via brev eller i samband med besökstiden.

Av Gislaveds kommuns hemsida framgår delar av ansökningsförfarandet. Den enskilde kan initiera en ansökan om ekonomiskt bistånd antingen via kommunens e-tjänst eller brevledes. På hemsidan finns länkar till olika och relevanta myndigheter. Efter anmälan skett så erbjuds den enskilde en besökstid hos enheten för försörjningsstöd. Först efter besöket kan utredning om ansökan om ekonomiskt bistånd starta. Enheten har som rutin att samtliga beslut ska kommuniceras skriftligt. Avslagsbeslut skickas även med en besvärshänvisning där det framgår hur den enskilde kan överklaga beslutet.

Av delårsrapport 2017 framgår bland annat att individ- och familjeomsorgen har under de senaste åren påverkats av den stora inströmningen av nyanlända. Vidare framgår att ansökningar om försörjningsstöd utreds med noggrannhet. Det framgår även att det genomförts ett arbete med att förstärka barnperspektivet i handläggningen. Enhetens rehabarbete uppges ha lett till att flera invånare blivit självförsörjande med anledning av rätt ersättning i form av exempelvis sjukersättning. Ordinarie försörjningsstöd uppges ha minskade kostnader, medan det finns ökade kostnader gällande försörjningsstöd för flyktingar. En utmaning framgår gällande utvecklingen av försörjningsstöd kopplat till utträde ur etableringen.

Aktgranskningen har genomförts på totalt 20 stycken slumpmässigt valda stickprov. I nedan tabell redovisas frågeställningarna samt iakttagelser.

Frågeställningar	Iakttagelser
<i>Finns aktuell ansökan?</i>	Ansökan om ekonomiskt bistånd förvaras i stor utsträckning i den fysiska akten. Om den inte finns i akten så förvaras den digitalt i ärendehanteringssystemet.
<i>Finns beslut som täcker hela ansökan?</i>	Beslut som täcker hela ansökan förekommer i flera fall. I vissa fall har avslag skett av delar av ansökningens berörda kostnader.
<i>Finns en aktuell skriftlig utredning?</i>	Aktuell skriftlig utredning framgår.
<i>Är besluten tydligt formulerade?</i>	Besluten är tydligt formulerade.
<i>Framgår det för vilken tidsperiod beslutet gäller?</i>	Tidsperioden är angiven i samtliga stickprov.
<i>Framgår det vem som är beslutsfattare?</i>	Det framgår av samtliga stickprov i ärendehanteringssystemet. I vissa fall framgår det inte av den fysiska akten.
<i>Framgår det av dokumentation/ utredning motiv till beslut?</i>	Det finns i samtliga stickprov motivering till besluten.
<i>Vid avslag, helt eller delvis, finns besvärshänvisning?</i>	Samtliga avslag, både helt eller delvis, förklaras och tydliggörs i besvärshänvisning. Utav våra stickprov är 7 stycken avslag antingen helt eller delvis. Det framgår inga beslut om återkrav i stickproven.

Anges lagrum?	I flera fall anges korrekt lagrum, i ett fall avges inget lagrum.
---------------	---

Av intervjuer framgår att enheten arbetar med att tydliggöra barnperspektivet i samtliga beslut. Enligt de intervjuade pågår arbetet med detta. I vår aktgranskning konstaterar vi att barnperspektivet finns med i vissa fall.

3.3.2. *Bedömning*

Vi bedömer att socialnämnden i huvudsak har upprättat mål, regler och riktlinjer som tillämpas i samband med beviljandet av ekonomiskt bistånd. Vi grundar vår bedömning på att det finns beslutade riktlinjer för försörjningsstöd. Vidare finns dokumenterade checklistor som stärker handläggningen. Resultatet från vår aktgranskning styrker även vår bedömning i avseende på följsamhet mot lagar och interna rutiner och riktlinjer.

3.4. *Nämnden har upprättat mål, regler och riktlinjer för arbetet med insatser för att hjälpa personer att bli självförsörjande*

3.4.1. *Iakttagelser*

3.4.1.1. *Mål*

Socialnämnden har, som beskrivet i kapitel 3.3, tagit fram nämndmål och enhetsmål utifrån ovanstående målområden. I uppföljningsdokument rapporterar enheten för försörjningsstöd målområdena inklusive området *Interna processer*. Nämndens mål för att hjälpa personer att bli självförsörjande är följande:

- Verksamheterna ska arbeta utifrån ett arbets- och sysselsättningsperspektiv.

Målsättningarna bedöms i samband med uppföljningsrapporter, delårsrapport och årsredovisning. Av redovisningarna framgår inga underliggande indikatorer som stöd för måluppfyllelse, utan enhetsmålen bedöms utifrån kommentarer kopplade till aktiviteter och händelser under året. Av enheten för försörjningsstöds delårsrapport 2017 beräknas måluppfyllelsen gällande ovanstående enhetsmål som uppfyllt. Av bedömningen framgår att det pågår arbete med en SE-coach, samarbete med Arbetsförmedlingen och arbetsmarknadsenheten pågår och kommer utökas, målet med handläggningen är att nå egenförsörjning där arbetet ska ske i samarbete med andra aktörer.

Av socialnämndens planeringsdirektiv, som nämns i kapitel 3.3, framgår tre uppdrag till individ- och familjeomsorgen. Två av uppdragen är följande.

- Införa en modell för Lotsande organisation inom socialtjänsten.
- Att arbetsmarknadsenheten intensifierar sina insatser för att minska arbetslösheten.

Enligt intervjuer är lotsande organisation ett sätt att förbättra samarbetet och samverkan inom individ- och familjeomsorgens olika enheter. Detta ska leda till bättre kontaktytor mellan olika handläggare. Uppdraget inriktat mot arbetsmarknadsenheten ska leda till förbättrade arbetssätt och metoder.

Av socialnämndens sammanträdesprotokoll från år 2011 framgår att individ- och familjeomsorgens enhet för försörjningsstöd har arbetat med ett särskilt projekt som gällde att hitta nya former för arbetet med de personer som uppburit försörjningsstöd under lång tid.

Det särskilda projektet ledde till socialnämndens beslut år 2011 att inleda två nya projekt inriktade mot rehabilitering och förhindrandet av felaktiga utbetalningar. Projektet med felaktiga utbetalningar pågick mellan år 2011 till 2013 och ledde till framtagandet av checklistorna som beskrevs i kapitel 3.3.

Socialnämnden har tagit fram ett samlat dokument, som tidigare nämnts i kapitel 3.3, för försörjningsstöd. Av riktlinjerna framgår att en utredning skall innehålla en arbetsplanering. Vidare ska arbetsplaneringen lägga fokus på att alla vill och kan ta ansvar för sin egen försörjning. Riktlinjerna tydliggör att insatser, motivations- och förändringsarbete ska ge förutsättningar för att den enskilde individen blir självförsörjande. Det framgår även att om den enskilde inte kan arbeta helt eller delvis så ska denne erbjudas arbetsrehabilitering till lämpligt arbete eller motiveras till att söka tidsbegränsad sjukersättning. Insatserna ska ske på så sätt att rehabilitera de som inte är arbetsföra samt att stärka personer till anställningsbarhet samt för återinträde på arbetsmarknaden. Arbetsplanen ska regelbundet följas upp där resultatet utvärderas, samt att det ska framgå vilka krav på motprestationer som ställs för att få försörjningsstöd. Enligt intervjuer kan processen för genomförande av arbetsplanen förbättras.

Enheten för försörjningsstöd genomför gruppmöten vid tre tillfällen per månad. Vid mötena sker ärendegenomgångar, där exempelvis domar lyfts.

I Gislaveds kommuns individ- och familjeomsorg finns en arbetsmarknadsenhet, som arbetar med arbetsträning och praktik. Enheten tar hand om de individer som varit arbetslösa en längre tid, har försörjningsstöd eller är nyanlända flyktingar. Remittering till enheten sker genom socialsekreterare. Av intervjuer framgår att det inom enheten finns snickeri, tvätter, café och bageri samt datacentrum. Det finns även en verksamhet med möblemang som går ut på reparerande insatser.

I förvaltningsorganisationen finns även en rehabiliteringsenhet som består utav arbetsterapeut, sjukgymnast, sjukgymnastbiträde och hjälpmedels- och servicetekniker. Enhetens arbete inriktas mot rehabiliterande insatser för personer som är av behov av dessa insatser. Personal, vårdtagare och anhöriga kan få stöd samt handledning av enheten.

På kommunens hemsida framgår att nyanlända flyktingar som är arbetslösa och ingår i arbetsförmedlingens etableringsprogram kan få praktikplats antingen på arbetsmarknadsenheten eller inom någon annan kommunal förvaltning. Om praktik inom arbetsmarknadsenheten beviljas så sker även språkträning 1-2 gånger i veckan samt jobbsökaraktivitet som extra insats. Detta ska leda till framförallt språkträning, men även referenser samt arbetserfarenhet.

Av intervjuer framgår den grundläggande principen om att det är den enskildes ansvar att se till att uppfylla kraven för ekonomiskt bistånd. Detta inkluderar att aktivt kunna bidra till sin egen försörjning. Detta innefattar att delta i verksamhet som anordnas för arbets-

lösa, exempelvis arbetsmarknadsutbildningar, beredskapsarbete samt arbetsrehabiliterande insatser.

3.4.2. *Bedömning*

Vi bedömer att nämnden i huvudsak har upprättat mål, regler och riktlinjer som tillämpas i samband med insatser för att hjälpa personer att bli självförsörjande. Detta grundar vi på att det finns beslutade riktlinjer för försörjningsstödet. Vidare har nämnden beslutat om särskilda projekt som avser att hitta nya former för arbete med de personer som uppburit försörjningsstöd under längre tid. Nämnt projekt ledde bl.a. till framtagande av checklistor. Vidare finns i planeringsdirektiv inför år 2018 tre uppdrag som innefattar att förbättra arbetssätt och metoder.

3.5. *Förvaltningen har ändamålsenliga rutiner för utbetalning respektive återkrav*

I Socialtjänstlagens nionde kapitel framgår bestämmelser om återkrav av ekonomiskt bistånd. Återkrav kan ske i följande fall:

- *återbetalningsskyldighet av felaktigt eller för högt ekonomiskt bistånd. 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 §)*

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.

Riksnormen tillsammans med skäligen kostnader för vissa andra behov sätter nivån på försörjningsstödet. Riksnormen gäller för samtliga kommuner i Sverige. Riksnormen för år 2017 och 2018 presenteras i bilaga. Socialnämnden kan, om det finns särskilda skäl, beräkna kostnaderna till en högre samt lägre nivå.

3.5.1. *Iakttagelser*

Individ- och familjeomsorgen har, som tidigare nämnt i kapitel 3.3, tagit fram ett samlat dokument "Riktlinjer försörjningsstöd". Av riktlinjerna framgår information och hantering av utbetalning samt återkrav av ekonomiskt bistånd.

Riktlinjerna anger inga beloppsgränser, utan hänvisar till riksnormen samt i vissa fall som procentuell andel av prisbasbeloppet som underlag för utbetalningar. Vidare framgår även att samtliga avsteg från riksnormen ska tydligt motiveras. Vid utbetalning ska det normalt ske direkt till den enskilde genom kontant utbetalning. Detta innebär bankkontoinsättning, postgiro, bankgiro eller motsvarande. Rekvisition kan endast bli aktuellt efter noggrann individuell prövning samt i speciella situationer.

I samband med delårsrapport 2017, avger enheten för försörjningsstöd en egen verksamhetsuppföljning. Av denna uppföljning framgår att verksamheten för felaktiga utbetal-

ningar (FUT) arbetar med att skapa rutiner för en rättssäker handläggning samt för att undvika felaktiga utbetalningar.

Av intervjuer framgår att det i gruppleddartjänstens arbetsuppgifter ingår att genomföra intern kontroll på utbetalningar. Kontrollen avser att säkerställa att det inte sker felaktiga utbetalningar. Kontrollen sker genom ett antal stickprov som kontrolleras mot utbetalningar och checklistorna. Gruppleddaren för sedan en dialog med enhetschefen om resultatet.

Av samma riktlinjer framgår även information och rutinbeskrivning vid återkrav av ekonomiskt bistånd. Hänvisning görs till socialtjänstlagens 4 kapitel 1 §, samt att det konstateras att den enskilde i princip inom denna paragraf inte är skyldig att betala tillbaka. Av rutinerna framgår att det ska upprättas en avbetalningsplan vid beslut om återbetalning av beviljat belopp. Avbetalningsplanen undertecknas och godkänns av klienten samt handläggaren. Bevakning sker genom påminnelser i verksamhetssystemet *Procapita*. Vid utebliven återbetalning skickas påminnelsebrev efter två veckor. Om påminnelsen inte leder till någon betalning, så sker kontakt med klienten via telefon samt att en besökstid bokas in. Avbetalningsplanen kan revideras om det uppkommer nya omständigheter som inte fanns då planen undertecknades. Om utebliven återbetalning fortgår i en månad så skickas ett nytt påminnelsebrev med kallelse till individ- och familjeomsorgens kontor. Om utebliven återbetalning fortgår i två månader så sammanställs ärendet och aktualiseras till sociala utskottet.

Vidare framgår av riktlinjerna att om det föreligger bidragsbrott så ska anmälan ske i enlighet med bidragsbrottslagen. Om det finns misstanke om bidragsbrott så lämnas det till FUT-handläggare för vidare utredning.

Av socialnämndens delegationsförteckning framgår beslutade delegationer kopplat till återkrav och återbetalning av ekonomiskt bistånd. Beslut om återkrav kan fattas av programområdeschef inom individ- och familjeomsorgen, enhetschef, socialsekreterare och utredningsassistent samt sociala utskottet.

Gislaveds kommuns hemsida innehåller information kopplat till återkrav av ekonomiskt bistånd. Det framgår att den enskilde måste meddela förändrad inkomst till individ- och familjeomsorgen. Om det inte sker så kan den enskilde bli återbetalningsskyldig. Vidare framgår även att det kan bli aktuellt med återbetalning gällande *förskött på förmån vid arbetskonflikt, när det finns tillgångar som man på grund av rådande omständigheter ej kan nyttja för tillfället och vid felaktiga utbetalningar genom att felaktiga uppgifter lämnats eller genom underlåtenhet att lämna uppgifter.*

Av intervjuer framgår att återkrav skickas ut till klienter som inte är aktuella för försörjningsstödet. Vid återkrav av aktuella ärenden så hanteras det av handläggaren genom avbetalningsplaner.

Av intervjuer framgår att klienter med pågående bistånd hanteras av handläggare varje månad i dialog med klienten. När beslut om återkrav ska ske så ska det finnas en återbetalningsplan som ska undertecknas av båda parter. Inbetalningar som görs till förvaltningarna går att följa. Av intervjuer framgår att de flesta återkraven avser hyresskulder,

vilket uppges kunna lösas så att det inte blir avhysning. Uppstår en hyresskuld så betalas denna direkt till hyresvärden, i dialog med klienten.

Av intervjuer framgår att handläggarna ansvarar för utbetalningar, upplägg av ansökningar och klienter medan klientprofilen läggs upp av administrationen. Gruppchef skriver under varje utbetalning som sker. Utvecklingsledare har en övergripande kontroll på utbetalningar som har höga belopp. Om ett belopp är ovanligt högt så kontakter utvecklingsledare enheten och kollar mot delegation och riksnorm.

Av intervjuer framgår att kontroll i utbetalningssystemet finns via den digitala tjänsten för ekonomiskt bistånd (SSBTEK). SSBTEK möjliggör för verksamheten att få information från flera myndigheter, exempelvis Arbetsförmedlingen, Skatteverket och Försäkringskassan. Kontrollen säkerställer att beräkningsgrunderna för klienterna är korrekta, det vill säga att ersättningar från exempelvis Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ligger med som grund för beslut. Denna kontroll fungerar endast på de klienter som har gett samtycke, vilket enligt intervjuerna inte uppges vara några problem.

Av intervjuer framgår att bokföring och kontering av beslutade utbetalningar genomförs av ekonomiassistenter. I processen genomför assistenterna kontroll mot kommunens kon-ton för att säkerställa att det stämmer överens på kontonivå. De intervjuade anger att det i ekonomisystemet finns en spärr på förmedlingsmedel.

3.5.2. Bedömning

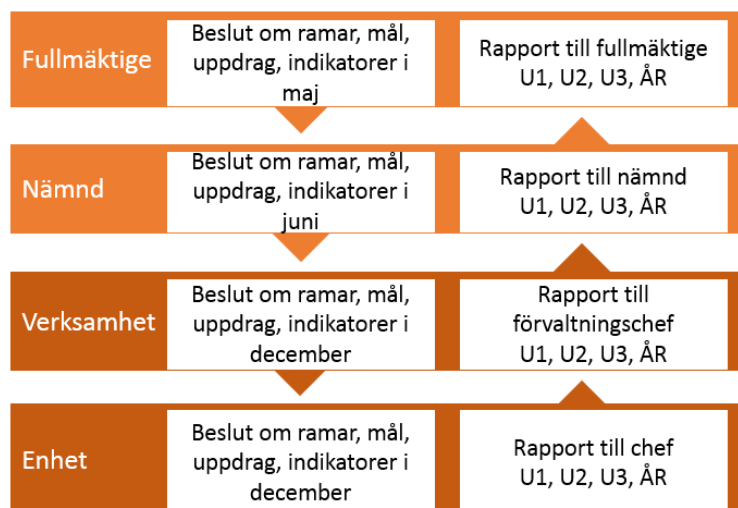
Vi bedömer att det delvis finns ändamålsenliga rutiner för utbetalning respektive återkrav. Det genomförs stickprov på utbetalningar inom ramen för intern kontroll. Vidare finns det dokumenterade riktlinjer som beskriver utbetalning och återkrav av ekonomiskt bistånd, men det finns inga dokumenterade rutiner som på ett detaljerat sätt tydliggör den interna arbetsprocessen. Vidare anges i delårsrapporten 2017 att ett arbete pågår som syftar till att skapa rutiner för en rättssäker handläggning samt att undvika felaktiga utbetalningar. Vi konstaterar därmed att det finns en sårbarhet i och med att viktiga moment i samband med utbetalning och återkrav inte finns dokumenterade.

3.6. Uppföljning och återrapportering genomförs kring hanteringen av ekonomiskt bistånd

3.6.1. Iakttagelser

Socialnämndens reglemente tydliggör att nämnden ska inom sitt område se till att verksamheten bedrivs utifrån beslutade mål och riktlinjer, samt lagar och förordningar. Fullmäktige anger att nämnden ska regelbundet rapportera och följa upp sin verksamhet, där särskild angivelse ges på de åtgärder som erfordras för att mål och bestämmelser ska uppfyllas.

Fullmäktige beslutade den 15 december år 2016 om en ny styrmodell vilket gäller från och med år 2017. Styrmodellen innebär att kommunens organisation kontinuerligt ska genomföra planering av mål, ekonomi och kvalitet samt analys av förutsättningar, uppföljningar och kvalitetssäkringar. Styrmodellen anger att samtliga verksamheter ska medverka i planerings- och uppföljningsprocessen. Former för uppföljning framgår av styrkedja, som presenteras nedan, där "U1" står för "Uppföljning 1":



Den nya styrmodellen ställer därmed krav på en uppföljning motsvarande fyra tillfällen per år. Uppföljningsrapporterna tas i april, september, oktober och vid årsbokslutet.

Vid genomgång av socialnämndens sammanträdesprotokoll framgår att nämnden löpande hanterar beslut, domar, ekonomiskt utfall samt muntlig verksamhetsinformation. Utöver detta har socialnämnden under år 2017 gett förvaltningen i uppdrag att arbeta med budgetföljdsamheten för underskottsområden, vilket även rapporteras under året.

Socialnämnden följer upp och rapporterar till kommunstyrelsen respektive fullmäktige i huvudsak i samband med delårsrapport och årsredovisning. I rapporterna framgår uppföljning av målsättningar, ekonomiskt utfall i förhållande till budget samt detaljerad verksamhetsuppföljning i text.

Individ- och familjeomsorgens enhet för försörjningsstöd tar i enlighet med styrmodellen fram ett underlag på enhetsnivå i samband med delårsrapport och årsredovisning. Av underlaget för delårsrapport 2017 framgår följande ekonomiska ramar:

Ekonomisk uppföljning	Utfall 2016-08-31	Utfall 2016-12-31	Utfall 2017-08-31	Budget 2017	Prognos 2017
Intäkt	2 371	3 329	1 549	3 409	2 884
Kostnad	-22 095	-32 781	-20 846	-32 470	-32 544
<i>Nettokostnader</i>	<i>-19 724</i>	<i>-29 452</i>	<i>-19 297</i>	<i>-29 061</i>	<i>-29 660</i>

Vidare framgår av underlaget att enheten har som ambition att hitta alternativa lösningar till försörjningsstödet. Nybesöksgruppen uppges ha hög arbetsbelastning i och med det ökade antalet nyanlända. Detta har medfört att andra grupper har fått ge stöd. Detta ska ha bidragit till att hålla nere väntetiden till nybesök.

Av intervjuer framgår att nämnden erhåller löpande statistik med antalet personer och antal hushåll redovisade på nämndens sammanträde. Detta inkluderar även budget.

3.6.2. Bedömning

Vi bedömer att det delvis sker uppföljning och återrapportering kring hanteringen av ekonomiskt bistånd. Vi grundar vår bedömning på att hanteringen av ekonomiskt bistånd

följs upp och återrapporteras i enlighet med årliga rapporttillfällen. Vidare bedömer vi att det i de protokoll som varit föremål för vår granskning framgår att nämnden har löpande hanterat beslut, domar, ekonomiskt utfall samt muntlig verksamhetsinformation. Dock dokumenteras inte utfallet av den interna kontrollen, vilket innebär att resultatet inte återrapporteras.

3.7. Socialnämnden säkerställer att den interna kontrollen avseende handläggning av ekonomiskt bistånd är tillräcklig

3.7.1. Iakttagelser

Fullmäktige i Gislaveds kommun har antagit ett reglemente för kommunens interna kontroll. Av reglementet framgår att det är nämnderna som har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom respektive verksamhetsområde. I reglementet framgår en uppmaning om att respektive nämnd tar fram dokumenterade lokala regler och anvisningar för den interna kontrollen.

Som beskrivet i kapitel 3.5 så ingår det i gruppleddartjänstens arbetsuppgifter att genomföra intern kontroll genom stickprovskontroll av utbetalningar. Den interna kontrollen dokumenteras inte. Om det föreligger felaktigheter så dokumenteras det i akten. Gruppledarna genomför även kontroll av att se att blanketterna används i den mån det går. Av intervjuerna framgår att inga övriga kontroller sker utanför gruppchefsledarens tjänst.

Av intervjuerna framgår att förvaltningen har som avsikt att införa ett IT-system som möjliggör ansökanblankett och ansökan via e-tjänsten. Detta skulle kunna innebära en löpande och lättillgänglig kontroll av ansökanblankettens användande. Detta IT-system har inga automatiska kontroller, utan snarare kan leda till mindre samtal för handläggarna samt att standardisera processen.

Av socialnämndens protokoll framgår att nämnden löpande rapporterar och hanterar ej verkställda beslut under året. Det framgår även att delegerade arbetsuppgifter och beslut återrapporteras löpande till socialnämnden.

Socialnämnden antar för varje år en internkontrollplan. Av internkontrollplan 2016 framgår två kontrollområden gällande genomförandeplaner och skriftliga rutiner för samverkan i individärenden mellan enheterna. Kontrollområdena bedömdes som delvis uppfyllt respektive ej uppfyllt. Vid socialnämndens sammanträde den 25:e april år 2017 behandlas den interna kontrollen för år 2017. I samband med detta har ett förslag till plan antagits. Riskanalyser har genomförts i förvaltningens ledningsgrupper på såväl programområdesnivå som övergripande. Av internkontrollplan 2017 framgår inga kontrollområden hänförliga till ekonomiskt bistånd.

Av Gislaveds kommuns hemsida framgår att när den enskilde ansöker om ekonomiskt bistånd så genomförs viss kontroll med regelbundenhet. Kontrollerna godkänns när den enskilde skriver under ansökningsblanketten.

Av intervjuer framgår att utvecklingsledare tittar på ett ledningssystem för handläggning i enlighet med SOSFS 2011:9.

3.7.2. Bedömning

Vi bedömer att socialnämnden delvis säkerställer att den interna kontrollen avseende handläggningen av ekonomiskt bistånd är tillräcklig. Detta grundar vi på att det finns dokumenterade styrdokument som tydliggör nämndens ansvar samt sätter formerna för uppföljning av verksamheten. Det finns även i verksamheten former för regelbunden kontroll mot utbetalningar och checklistor. Däremot anser vi att dessa kontroller i större utsträckning behöver dokumenteras där resultatet kommuniceras på ett tydligare sätt. Vi ser även behov av att den interna kontrollen dokumenteras i en rutinbeskrivning.

Vi rekommenderar nämnden att säkerställa att avvikelser dokumenteras och återrapporteras.

4. *Revisionell bedömning*

Granskningen syftar till att besvara revisionsfrågan: *Är socialnämndens organisation och hantering av ekonomiskt bistånd ändamålsenlig?*

Vi bedömer att socialnämndens organisation och hantering av ekonomiskt bistånd i huvudsak är ändamålsenligt. Vår bedömning grundas på att det finns mål, styrdokument och dokumenterade riktlinjer som tillämpas i samband med beviljandet av ekonomiskt bistånd, vilket även fungerar som stöd i arbetet med att få personer till egenförsörjning. Däremot anser vi dokumentationen och återrapporteringen av att den interna kontrollen avseende ekonomiskt bistånd kan utvecklas. Avvikelser behöver i större utsträckning dokumenteras och återrapporteras.

4.1. *Bedömningar mot kontrollmål*

Kontrollmål	Kommentar
Nämnden har upprättat mål, regler och riktlinjer, utöver lagstiftning, som tillämpas i samband med beviljande av ekonomiskt bistånd	Uppfyllt Vi bedömer att socialnämnden i huvudsak har upprättat mål, regler och riktlinjer som tillämpas i samband med beviljandet av ekonomiskt bistånd. Vi grundar vår bedömning på att det finns beslutade riktlinjer för försörjningsstödet. Vidare finns dokumenterade checklistor som stärker handläggningen. Resultatet från vår aktgranskning visar på följsamhet mot lagar och interna rutiner och riktlinjer.
Nämnden har upprättat mål, regler och riktlinjer för arbetet med insatser för att hjälpa personer att bli självförsörjande	Uppfyllt Vi bedömer att nämnden i huvudsak har upprättat mål, regler och riktlinjer som tillämpas i samband med insatser för att hjälpa personer att bli självförsörjande. Detta grundar vi på att det finns beslutade riktlinjer för försörjningsstödet. Vidare har nämnden beslutat om särskilda projekt som avser att hitta nya former för arbetet med de personer som uppburit försörjningsstöd under längre tid. Projektet ledde till framtagandet av checklistor. Vidare finns i planeringsdirektiv inför år 2018 tre uppdrag som innefattar att förbättra arbetssätt och metoder inom området.
Förvaltningen har ändamålsenliga rutiner för utbetalning respektive återkrav	Delvis uppfyllt Vi bedömer att det delvis finns ändamålsenliga rutiner för utbetalning respektive återkrav. Det finns dokumenterade riktlinjer som beskriver

utbetalning och återkrav av ekonomiskt bistånd, men det finns inga dokumenterade rutiner som på ett detaljerat sätt tydliggör den interna arbetsprocessen. Vi konstaterar att det finns en sårbarhet i och med att viktiga moment i samband med utbetalning och återkrav inte finns nedskrivna.

Uppföljning och återrapportering genomförs kring hanteringen av ekonomiskt bistånd

Delvis uppfyllt

Vi bedömer att det delvis sker uppföljning och återrapportering kring hanteringen av ekonomiskt bistånd. Detta grundar vi på att hanteringen av ekonomiskt bistånd följs upp och återrapporteras i enlighet med årliga rapporttillfällen. Vidare bedömer vi att de protokoll som varit föremål för vår granskning framgår att nämnden har löpande hanterat beslut, domar, ekonomiskt utfall samt muntlig verksamhetsinformation.

Socialnämnden säkerställer att den interna kontrollen avseende handläggning av ekonomiskt bistånd är tillräcklig

Delvis uppfyllt

Vi bedömer att socialnämnden delvis säkerställer att den interna kontroll avseende handläggningen av ekonomiskt bistånd är tillräcklig. Detta grundar vi på att det finns dokumenterade styrdokument som tydliggör nämndens ansvar samt sätter formerna för uppföljning av verksamheten. Det finns även i verksamheten former för regelbunden kontroll mot utbetalningar och checklistor. Däremot anser vi att dessa kontroller i större utsträckning behöver dokumenteras där resultatet kommuniceras på ett tydligare sätt. Vi ser även behov av att den interna kontrollen dokumenteras i en rutinbeskrivning.

4.2. Rekommendationer

Vi rekommenderar nämnden att säkerställa att avvikelser inom ramen för den interna kontrollen dokumenteras och återrapporteras.

Vidare rekommenderar vi nämnden att dokumentera de arbetsrutiner som finns i processen med utbetalning och återkrav av ekonomiskt bistånd.

5. Bilagor

5.1. Riksnorm 2017 och 2018

Personliga kostnader per hemmavarande barn och skolungdom, kronor

Ålder	0 år	1-2 år	3 år	4-6 år	7-10 år	11-14 år	15-18 år	19-20 år
Summa personliga kostnader 2017	1 860	2 100	1 850	2 100	2 690	3 120	3 540	3 570
Summa personliga kostnader 2018	2 090	2 330	2 080	2 330	2 930	3 370	3 800	3 830
Utan lunch 5 dagar per vecka 2017	1 730	1 920	1 670	1 850	-	-	-	-
Utan lunch 5 dagar per vecka 2018	1 960	2 150	1 900	2 080	-	-	-	-

Personliga kostnader vuxna, kronor

	Ensamstående	Sammanboende
Summa personliga kostnader 2017	2 980	5 370
Summa personliga kostnader 2018	3 030	5 460

Gemensamma hushållskostnader, kronor

Antal personer	1	2	3	4	5	6	7
Summa gemensamma kostnader 2017	950	1 060	1 330	1 520	1 740	1 980	2 150
Summa gemensamma kostnader 2018	970	1 080	1 350	1 540	1 770	2 010	2 180

2018-02-15

Carl-Magnus Stenehav

Uppdragsledare

Rebecca Lindström

Projektledare