



Bilaga 7:2

Internkontroll

Redovisning av genomförd internkontroll av
Försörjningsstödsenheten för stadsdelsförvaltningarna
Norrmalm, Kungsholmen och Östermalm

Oktober - november 2010

Inledning

Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm har en gemensam försörjningsstödsenhet vilken administreras av Östermalms stadsdelsförvaltning och som regleras genom en överenskommelse mellan de tre stadsdelarna; Överenskommelse om samordnad handläggning av försörjningsstöd och arbetsmarknadsåtgärder på Östermalms stadsdelsförvaltning samt specialistfunktioner på Norrmalms stadsdelsförvaltning under 2010. Se bilaga 1.

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ska nämnden se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. För försörjningsstödet skall Norrmalms och Kungsholmens stadsdelsnämnder ta del av Östermalms internkontroll och försäkra sig om att denna är tillfredsställande genom att under året också genomföra egna stickprover av akter och utbetalningar. På samma sätt skall kontroll ske vad gäller boutredningen.

Sammanfattningsvis är bedömningen att handläggningen i huvudsak är korrekt och sköts utifrån fungerande rutiner. Vissa brister kan noteras avseende dokumentation och akthantering.

Metod

Inventering av akter genomfördes den 18-19 oktober genom ett slumpvis urval med utgångspunkt i dag 5 – 15 – 25 av sammanlagt 30 akter, 10 från varje stadsdel. Detta innebär att totalt 30 ärenden har granskats utifrån följande områden:

Ansökan: Är ansökningsblanketten korrekt ifylld och underskriven av den sökande?

Utredning: Finns det en grundutredning?

Beslut: Är besluten kompletta och korrekt formulerade? Har beslut fattats utifrån ansökan? Är även avslagen registrerade i paraplyet?

Arbetsplan/handlingsplan: Finns arbetsplan? Är arbetsplanen underskriven? Är arbetsplanen aktuell? Tidsbestämd? Finns uppföljning planerad?

Journalanteckningar: Är journalföringen fortlöpande och korrekt? Görs kontroll utifrån uppgjord planering?

Arbetslösa: Har närvaro vid praktik/arbetsträning/arbetsförmedling eller dylikt kontrollerats? Har "olovlig frånvaro" fått konsekvenser?

I de granskade ärendena har både digitala akter och pappersakter genomgått. Fokus har legat på handläggning och beslut under 2010, i vissa fall har journalföringen granskats även avseende föregående år i syfte att få en helhetsbild av ärendet.

Resultat av granskningen

Ansökningar

Samtliga granskade ansökningsblanketter var underskrivna av de sökande. Av 30 akter gjordes stickprov på 10 avseende om det redovisats att inkomster saknades. Samtliga 10 var korrekt ifyllda. I några få fall förekommer att ansökan enbart är faxad till förvaltningen. Enligt enheten förekommer detta när klienten är på sjukhus eller behandlingshem. I ett fall var ansökan ifylld av handläggaren, men undertecknad av klienten.

15 akter har kontrollerats avseende om underlaget överensstämmer med genomförda utbetalningar. Samtliga ärenden var korrekt handlagda.

Beslut

Avslag och bifall är korrekt formulerade, men i ett fall är formuleringen otydlig. I 6 ärenden framgår inte om en besvärshänvisning har skickats med avslaget. Vid granskningstillfället fick vi information om att besvärshänvisningar alltid automatiskt medföljer ett beslut om avslag, via Paraplysystemet, men detta framgår inte i ärendena. Samtliga beslut är fattade enligt korrekt lag och paragraf.

Det händer att ansökningshandlingar inte alltid är fullständigt ifyllda. Biträdande chef informerar om att det händer att kopior på bl a läkemedelskostnader/läkarvård inkommer tillsammans med ansökan, men i ansökan har inte dessa kostnader noterats/angetts, vilket inte alla gånger leder till att klienten kontaktas för att återigen fylla i ansökan med de kostnader som inte har noterats. För att inte fördröja utbetalningen till klienten begärs ingen ny ansökan in. Utbetalning görs ändå, då underlag/kvitto finns.

Arbetsplaner

Arbetsplaner saknas i 28 av 30 granskade akter, något som medarbetarna är väl medvetna om. Man uppger tidsbrist som orsak till avsaknaden av arbetsplaner. Arbetsplanen beskrivs i journalanteckningar, men finns endast som separat dokument i 2 akter. Arbetet med att skriva arbetsplaner har dock startat. All planering avseende varje enskilt ärende finns dokumenterad i journalanteckningar.

Journaler

Journalanteckningar i Paraplysystemet är förda med regelbundenhet och ger i huvudsak en god bild av ärendet och handläggningens gång.

De granskade pappersakterna är sorterade på olika sätt, beroende på handläggare/socialsekreterare. En del är mycket strukturerade. Andra är i behov av



rensning och sortering. I ett fall låg 7 olika typer av dokument i samma bruna pappersficka, utan kronologisk ordning. I ett fall låg handlingar som rörde en tio år gammal tandvårdsbehandling kvar.

Beskrivningsrutan i Paraplysystemet saknar i många fall aktuell information och kontaktuppgifter.

Av de 30 granskade ärendena hade 27 löpande och korrekt journalföring, där det går att följa ärendets och handläggningens gång.

Jobbtorg

Av de granskade ärendena är 6 av 30 klienter aktuella för Jobbtorg. Övriga 24 bedöms vid uppföljningstillfället som ej arbetsföra. De är sjukskriva, har låg sjukersättning, är i aktivt missbruk eller i rehabilitering. Detta ger vid handen ett lägre genomsnitt än enhetens uppskattning att 1/3 av aktuella klienter är kodade som aktuella på Jobbtorget. Detta beror på att det råkade bli så att fler akter helt enkelt tillhörde gruppen sjukskrivna.

Bankkonton

Uppföljning av utbetalningar – hur går det till?

Klienten lämnar in ett underlag från banken där det framgår att det verkligen är klientens konto. Först därefter görs utbetalning till samma konto. Utbetalningen sker genom Paraplysystemet och det innebär att ett skriftligt beslut tas ut av handläggaren som signerar med sin egen namnteckning samt godkänner kontonumret med sin signatur. Beslut går vidare för avstämning till ansvariga avstämmare som kontrollerar alla ansökningar och beslut innan utbetalning görs.

En beslutsfattare kan aldrig avstämma ett eget fattat beslut.

Sedan två år tillbaks har socialtjänsten inte möjlighet att kontrollera om klienten redovisat samtliga av sina bankkonton, något som försvårar bedömningen och kontrollen av individens samlade ekonomi. Tidigare har det varit möjligt att kontrollera klientens tillgodohavanden via deklarationshandlingarna.

Närvaro vid Jobbtorget kontrolleras av handläggaren i datasystemet Närapp en gång i månaden. Vid ogiltig frånvaro påverkas utbetalningen av försörjningsstödet.

I några av de 6 akterna är det svårt att utläsa närvaron på Jobbtorget. Journalen saknar noteringar om närvaro. Underförstått, att om försörjningsstöd inte beviljas till en arbetssökande så har klienten inte skött sitt uppdrag på Jobbtorget. Treparsamtal mellan försörjningsstödsenheten, Jobbtorget och klienten förekommer regelbundet.

Grundutredning

Grundutredning saknades helt i 5 ärenden. Endast 7 av 30 granskade akter innehöll grundutredningar som var kompletta, dvs. omfattade både sidan 1 och 2.

Barnperspektivet

Barnperspektivet beaktas i utredningar där minderåriga barn finns, men kontinuerlig uppföljning utifrån barnperspektivet saknas. En konsekvensanalys håller på att arbetas fram utifrån ett underlag som har arbetats fram och prövats vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning. Den ska visa konsekvenserna för en familj med minderåriga barn vid ett avslagsbeslut. En regel finns att muntlig information om ett barnärende ska lämnas till familjeenheten.

Internkontrollplan

Verksamheten vid Enheten för försörjningsstöd utgör en del av stadsdelsförvaltningens internkontrollplan, vilken utgör en bilaga till verksamhetsplan 2010. Enheten har ingen egen skriftlig internkontrollplan, vilket vid uppföljningstillfället är det normala för de tre förvaltningarnas enheter. En risk och väsentlighetsanalys är gjord utifrån de indikatorer som berör enheten.

När det gäller risk- och sårbarhetsanalys är det viktigt att ha en plan för hur försörjningsstödet kan administreras även vid en situation när exempelvis när IT-system är ur funktion.

Bedömning och kommentarer

Sortering av handlingar i akten är olika mellan handläggarna, vilket försvårar överblicken. Akterna är inte tydligt märkta utifrån stadsdelstillhörighet.

Ett stort antal av akterna innehöll äldre inaktuella handlingar vilka kan arkiveras för att öka pappersaktens tillgänglighet.

Dokumenterna var i flera fall inte sorterade i tidföljd vilket försvårar överblicken.

I flera akter fanns lösa kvitton i pappersakten. Enligt RUT-utbildningen¹ kan dessa kastas sedan de verifierats i journalen.

Arbetsplaner saknas som ett eget dokument i 28 av 30 akter, vilket bidrar till att planeringen blir oöverskådlig. Troligen saknas dess planer i hög utsträckning över staden, varför det kan vara angeläget att lyfta detta faktum till central nivå.

En klar minoritet klienter är aktuella vid Jobbtorget verksamhet. Av de granskade akterna framgår det klart att övriga klienter inte står till arbetsmarknadens förfogande, eller att osäkerhet råder om de har möjlighet att stå till arbetsmarknadens förfogande. I de senare fallen är detta under utredning eller så befinner sig personen i rehabilitering. Övriga har exempelvis sjukersättning, är inne i ett aktivt missbruk, studerar eller är sjukskrivna.

I vissa akter, där Jobbtorg är aktuellt för klienten, är det svårt att följa klientens närvaro.

Barnperspektivet beaktas vid utredningar, men kontinuerlig uppföljning saknas. Även perspektivet med våld i nära relationer bör beaktas vid utredningar. I vår granskning framkommer inte att handläggarna regelmässigt ställer frågor till klienterna om våld i nära relationer. Kunskap om ämnet finns inom enheten genom socialsekreterare. Kompetensen finns, men strukturen saknas.

¹ Rätt Utbetalning – utbildning som anordnas av Stockholms stad.

Att beskrivningsrutan i Paraplysystemet i många fall saknar aktuell information och kontaktuppgifter försvårar överblicken i ärendet.

I vissa fall fanns faxade ansökningar i pappersakterna. Dessa var inte kompletterade med påskrivna original. Vår bedömning är att ansökningshandlingar alltid ska vara i form av underskrivna original. I fall där detta inte varit möjligt bör detta noteras i en journalanteckning.

Vi kan i vissa ärenden skönja att utgångspunkten verkar vara att handläggaren förutsätter att klienten återkommer även nästa månad. Hur förs en diskussion på enheten avseende bistånd för nästa månad relaterad till klientens möjligheter till egen försörjning?

Klienters konton kontrolleras regelbundet.

Vid samtal med medarbetarna nämns ofta hög arbetsbelastning, tidsbrist och att en socialsekreterare kan arbeta med upp till 80 ärenden. Under 2010 har enheten reducerats med 5 handläggare av budgetsäl.

Förslag till förbättringsområden

- Att arbetsplaner, som ett fristående dokument, upprättas i akterna.
- Att en mall för dokumentens ordning i pappersakten upprättas, för att tydliggöra strukturen.
- Att pappersakternas dokument sorteras i kronologisk ordning.
- Att akterna får en tydlig markering av stadsdelstillhörighet så att man ser utanpå akten vilken stadsdelsförvaltning den tillhör.
- Att akterna städas, för att minska dess omfång och öka tillgängligheten
- Att kvitton i pappersakter rensas, sedan de verifierats i journalen.
- Att det tydligt framgår av journalanteckningarna om närvaron sköts som avtalat, i de fall klienten är aktuell vid Jobbtorget.
- Att Jobbtorget handläggare har möjlighet att komma till förvaltningen för trepartssamtal, efterfrågas av socialsekreterarna.
- Att frågor som kontinuerligt beaktar barnperspektivet ställs vid fortgående utredning och planering.
- Att frågor som kontinuerligt beaktar våld i nära relationer ställs vid fortgående utredning och planering.
- Att beskrivningsrutan i Paraplyet kontinuerligt uppdateras.
- Att en faxad ansökan ska kompletteras med ett underskrivet original.

Internkontrollen har genomförts och dokumenterats av Mikael Josephson, Normmalms sdf, Eva Svedman, Östermalms sdf och Matilda Ekström Sundberg, Kungsholmens sdf.
