

Intern kontroll vid utbetalning av ekonomiskt bistånd

Sjöbo kommun

Augusti 2025

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Sjöbo kommun genomfört en granskning inom området ekonomiskt bistånd. Granskningsens syfte är att bedöma om familjenämnden har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i utbetalningsprocessen av ekonomiskt bistånd.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att familjenämnden **inte helt** har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i utbetalningsprocessen av ekonomiskt bistånd.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning	
Har nämnden säkerställt att det genomförs risk- och väsentlighetsanalyser avseende risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning?	Nej	
Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga processer och rutiner för handläggning av ekonomiskt bistånd?	Ja	
Har nämnden säkerställt att det finns styrande dokument och system som tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen?	Delvis	
Finns det en ändamålsenlig löpande kontroll av utbetalningar?	Delvis	
Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd?	Nej	

Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning vill vi lämna följande rekommendationer till familjenämnden:

- Säkerställ att befintliga riskanalyser inkluderar risker och åtgärder avseende tjänstepersonernas agerande för egen vinning. Detta för att identifiera svagheter i organisationen samt som ett redskap i att stärka arbetet med egenkontroller.
- Överväg att ta fram detaljerade styrdokument, rutiner och kontroller avseende behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen, med tanke på de många risker som nuvarande arbetssätt medför.
- Säkerställ att behörigheten att registrera kontonummer i verksamhetssystemet begränsas.
- Säkerställ att löpande och retroaktiva kontroller av utbetalningar sker med hänsyn till risken att handläggare gör utbetalningar för egen vinning och att rätt bistånd utbetalas till rätt person/kontonummer.
- Överväg att utarbeta rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar, som syftar till att stödja i processen och öka förutsättningarna för en strukturerad och likvärdig hantering.

Innehållsförteckning

Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och revisionsfrågor	4
Revisionskriterier	4
Avgränsning	5
Metod	5
Granskningsresultat	6
Risk- och väsentlighetsanalys	6
Iakttagelser	6
Bedömning	7
Processer och rutiner för handläggning	7
Iakttagelser	7
Bedömning	9
Styrande dokument och system för behörighetsstyrning	10
Iakttagelser	10
Bedömning	12
Löpande kontroll av utbetalningar	12
Iakttagelser	12
Bedömning	13
Rutiner för utredning av felaktiga utbetalningar	14
Iakttagelser	14
Bedömning	14
Samlad bedömning	15
Rekommendationer	15
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	16

Inledning

Bakgrund

I socialtjänstlagen anges att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Ekonomiskt bistånd är avsett att vara det yttersta skyddsnätet för personer med försörjningsproblem, och den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

En god intern kontroll i processerna som rör handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd är viktigt ur flera synvinklar; både utifrån kommunens kontroll över resurser och utifrån rättssäkerheten för enskilda individer. Det är även viktigt att det finns tillräckliga åtgärder för att förebygga och upptäcka felaktigheter vid utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Utan sådana åtgärder finns det en risk för att kommunen lider av ekonomisk och förtroendemässig skada.

De förtroendevalda revisorerna i Sjöbo kommun har i sin risk- och väsentlighetsanalys funnit skäl att granska intern kontroll vid utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om familjenämnden har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i utbetalningsprocessen av ekonomiskt bistånd.

Revisionsfrågor:

1. Har nämnden säkerställt att det genomförs risk- och väsentlighetsanalyser avseende risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning?
2. Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga processer och rutiner för handläggning av ekonomiskt bistånd?
3. Har nämnden säkerställt att det finns styrande dokument och system som tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen?
4. Finns det en ändamålsenlig löpande kontroll av utbetalningar?
5. Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

Granskningen genomförs med utgångspunkt i nedanstående revisionskriterier:

- 6 kap. 6 § kommunallagen (2017:725)

- Socialtjänstlagen (2001:453)¹
- Socialstyrelsens handböcker och föreskrifter på området
 - Ekonomiskt bistånd – Handbok för socialtjänsten
 - SOSFS 2011:9 (ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete)
 - Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten

Avgränsning

Granskningen omfattar i huvudsak år 2025 och avgränsas till ovanstående revisionsfrågor.

Metod

- Genomgång av styrande och stödjande dokument relevanta för granskningen.
- Genomgång av protokoll från familjenämndens sammanträden under perioden maj 2024 till och med maj 2025
- Intervjuer med följande funktioner:
 - Enhetschef för vuxenenheten
 - En socialsekreterare
 - Utvecklingsstrateg
- Stickprov av totalt tio utbetalningar som genomförts i mars 2025 har genomförts som en del för att besvara revisionsfråga två. Syftet med stickproven är att bedöma om det finns en dokumenterad ansökan, en utredning, underlag som styrker det sökta biståndet och ett dokumenterat beslut. Vidare syftar stickproven till att bedöma om de granskade besluten har fattats i enlighet med nämndens delegationsordning och attesterats i enlighet med gällande rutiner.

Rapporten har kvalitetssäkrats i enlighet med PwCs interna rutiner och checklistor för kvalitetssäkring

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

¹ En ny socialtjänstlag gäller från och med 2025-07-01. Denna granskning har genomförts under våren 2025, varför vi utgått från den lagstiftning och de paragrafer som gäller till och med 2024-06-30.

Granskningsresultat

Risk- och väsentlighetsanalys

Revisionsfråga 1: Har nämnden säkerställt att det genomförs risk- och väsentlighetsanalyser avseende risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning?

Enligt SKR:s rapport *Välfärdsbrott och otillåten påverkan* (år 2021) är riskanalyser som syftar till att identifiera svagheter i organisationen ett av de viktigaste verktygen i det förebyggande arbetet mot välfärdsbrott. I den checklista som PwC tagit fram i samarbete med SKR lyfts identifiering och analysering av risker som ett viktigt steg i att förebygga och motverka välfärdsbrott. Checklistan lyfter särskilt behovet av att genomföra riskanalyser på olika nivåer inom organisationen.

lakttagelser

Inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd har det inte genomförts några specifika riskanalyser för att medvetandegöra och upptäcka risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning. Det finns dock en struktur för hur nämnderna i Sjöbo kommun arbetar med riskanalyser inom ramen för internkontrollarbetet, som tar sin utgångspunkt i kommunens reglemente respektive riktlinjer för intern kontroll.

Arbetet med riskanalyser berördes i kommunrevisionens tidigare genomförda förstudie avseende välfärdsbrottslighet, från mars 2025. I förstudien framkom att samtliga förvaltningar, avdelningar och enheter arbetar med riskanalyser inom ramen för internkontrollarbetet, för att medvetandegöra och upptäcka risker inom olika områden. Alla verksamheter ska genomföra risk- och väsentlighetsanalyser som är heltäckande och speglar verksamhetens delar. Förvaltningarna tar fram förslag och kontrollmoment utifrån de framtagna riskanalyserna som sedan presenteras i respektive nämnd. Riskanalyserna sker i ett tidigt skede i internkontrollprocessen. Därefter prioriteras riskerna i det fortsatta arbetet med internkontrollplanen.

Även om genomförda riskanalyser inte specifikt berört området tjänstepersoners utbetalningar för egen vinning, noterar vi att nämndens internkontrollplan för år 2025 innehåller två riskområden som kan anses ha bäring på ekonomiskt bistånd:

- *Välfärdsbrott/felaktig grund för ersättning eller avtal*

Detta riskområde fokuserar huvudsakligen på risken att en person uppger oriktiga uppgifter i syfte att tillskansa sig kommunala medel. Detta kan även innefatta felaktiga intyg från annan myndighet eller arbetsgivare.

- *Välfärdsbrott/försvårad myndighetsutövning*

Detta riskområde avser risken att otillåten påverkan sker genom trakasserier av tjänstepersoner eller förtroendevalda genom mejl, sms eller samtal, samt direkta hot om vård, hot mot anhöriga eller utpressning vilket leder till att myndighetsutövningen försvåras.

Intervjuade ger uttryck för att det överlag finns en medvetenhet om risker kopplat till utbetalningar och att det inom verksamheten förs vissa diskussioner på området, men att det inte genomförts några särskilda riskanalyser vad gäller tjänstepersoners utbetalningar för egen vinning. Det framhålls att endast ett fåtal socialsekreterare arbetar med ekonomiskt bistånd, att personalomsättningen har varit låg, och att man är väl insatt i varandras ärenden, vilket fungerar som en viss skyddsfaktor i sammanhanget. Samtidigt betonas att socialsekreterarna i kommunen har en hög delegation, och det finns risker med att enbart förlita sig på att man har god överblick av varandras ärenden, eftersom det finns risk att faktorer i en anställds privatliv exempelvis kan påverka dennes agerande. Det gäller även eventuella risker med att förlita sig på att man känner sina kollegor väl. Kunskapen och medvetenheten om välfärdsbrott beskrivs som växande i takt med att frågan aktualiserats men att det finns ett fortsatt behov av ökad kunskap inom området.

Bedömning

Har nämnden säkerställt att det genomförs risk- och väsentlighetsanalyser avseende risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning?

Nej.

Utifrån genomförd granskning är vår bedömning att det inom nämndens verksamhet inte genomförts någon risk- och väsentlighetsanalys vad gäller risken för att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning. Detta bekräftas även i intervjuer.

Vi konstaterar att nämndens internkontrollplan innehåller ett riskområde med bäring på ekonomiskt bistånd, även om det i första hand berör rättssäker handläggning och inte utbetalningar för egen vinning.

Processer och rutiner för handläggning

Revisionsfråga 2: Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga processer och rutiner för handläggning av ekonomiskt bistånd?

lakttagelser

Styrande dokument

Det övergripande styrdokumentet på området är "Riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd²". Det syftar till att ge en översiktlig vägledning för handläggningen och redogöra för grundläggande principerna inom ekonomiskt bistånd.

Vi även tagit del av en checklista avseende kontroller inom ekonomiskt bistånd samt processbeskrivningar avseende nya och löpande ansökningar av ekonomiskt bistånd. Checklistan beskriver vilka kontroller som ska göras i samband vid första ansökningstillfället, månadsvis, årligen samt ytterligare individuella kontroller som ska göras regelbundet. Checklistan tydliggör även vem som ansvarar för att göra nämnda kontroller samt hur dessa ska göras. Processflödeskartorna beskriver stegvis

² Fastställd av familjenämnden 2024-10-24 § 112

handläggningsprocessen från det att en klient ansöker om ekonomiskt bistånd till det den delges ett beslut.

I intervjuer beskrivs att handläggning av ekonomiskt bistånd sker med utgångspunkt ovanstående dokument. Dokumenten finns samlade inom ramen för ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Utvecklingsstrateg ansvarar för att, i samråd med förvaltningen, revidera befintliga rutiner och riktlinjer. Därefter fattas beslut om riktlinjerna av familjenämnden. Dessutom beskrivs Socialstyrelsens handböcker inom området samt nämndens delegationsordning³ vara centrala för att säkerställa en korrekt myndighetsutövning.

Handläggning och normberäkning

I samband med att en klient ansöker om bistånd görs i regel en så kallad normberäkning. I normberäkningen finns ett antal uppgifter förifyllda, som exempelvis riksnormen, baserad på det aktuella hushållets sammansättning. För att räkna ut hur mycket bistånd klienten/hushållet ska erhålla, läggs samtliga eventuella inkomster och utgifter in i normberäkningen. Utifrån detta genereras den summa som ska betalas ut. Efter att en normberäkning upprättats fattas ett beslut om bistånd.

I vissa fall, när klienten exempelvis ansöker om en enskild utgift vid annan tidpunkt än i samband med månadsansökan om försörjningsstöd, framhålls att utgiften registreras direkt i ett beslut utan att någon normberäkning upprättas. Enligt uppgift skrivs då en journalanteckning, i vilken det beskrivs exempelvis vad ansökan avser.

Som stöd i arbetet med att säkerställa korrekta inkomstuppgifter används den digitala tjänsten SSBTEK⁴. I SSBTEK framgår den enskildes eventuella utbetalningar från andra myndigheter såsom Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, A-kassa etc. Vidare syns i SSBTEK även vissa uppgifter gällande exempelvis den enskildes status hos Arbetsförmedlingen (exempelvis inskrivningsdatum och eventuell insats) samt huruvida den enskilde äger något fordon. Därtill genomförs vissa årliga kontroller som exempelvis granskning av deklaration, fastighetsinnehav, samt kontroller av eventuella aktiva företag hos de sökande

I intervjuerna framgår det att kommunen erbjuder möjligheten att ansöka om ekonomiskt bistånd digitalt via en e-tjänst. Ungefär 47 procent av de löpande ansökningarna hanteras genom denna e-tjänst. Klienter kan dock inte använda e-tjänsten vid sin första ansökan; den är endast tillgänglig för återkommande ansökningar. För att använda e-tjänsten krävs att klienten identifierar sig med bank-id och behöver lämna in alla dokument som krävs vid en vanlig ansökan.

I samband med en ansökan om ekonomiskt bistånd har klienten/hushållet ett ansvar att verifiera samtliga ansökta kostnader genom exempelvis kvitto eller faktura. Även kontoutdrag för samtliga konton ska redovisas. Enligt intervjuade medför detta arbetssätt att risken för felaktigheter minskar och att sannolikheten för att felaktigheter ska

³ Fastställd 2022-05-19 § 41 och giltig från och med 2022-06-01

⁴ Sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd

upptäckas ökar. Samtliga handläggare har även tillgång till den juridiska informationstjänsten Juno, som kan användas som ett beslutsstöd.

Aktgranskning

Vi har genomfört en stickprovsgranskning av totalt tio utbetalningar av ekonomiskt bistånd som utfördes under mars 2025. Syftet med granskningen har varit att kontrollera förekomsten av underlag som verifierar det utbetalda biståndet. Det kan exempelvis handla om ansökan, underlag på ansökt kostnad, beräkning (normberäkning eller utredning etc.), beslut samt motivering till betalsätt. I de ärenden där utbetalning skett genom kontoinsättning och kontonumret har registrerats manuellt, har vi efterfrågat underlag som visar hur man verifierat det konto som biståndet utbetalas till.

Urvalet av utbetalningarna som granskats närmare skedde efter en genomgång av samtliga utbetalningar som genomfördes samma månad. Urvalet av utbetalningarna som granskats gjordes med avsikten att uppnå variation i flera avseenden, inklusive beloppens storlek, val av betalningssätt, beslutsfattare samt de specifika datumen för utbetalningarna.

Av de tio utbetalningar som granskats har det i samtliga fall funnits underlag som verifierar utbetalningen. Beroende på vad utbetalningen avser har underlagen varierat. Utbetalningar har skett genom SUS, faktura, förladdat kort såväl som manuella kontoinsättningar. I två fall har vi noterat att det inte finns någon underskriven ansökan i de underlag vi tagit del av, men det framgår däremot i journalen att en muntlig ansökan tagits emot. Dessa utbetalningar avser akuta matpengar och har betalats ut genom rekvisition.

I de underlag vi har granskat framgår det dock inte hur man har verifierat att utbetalningen har gått till rätt konto eller rätt person, i de fall där utbetalning har skett via bankkontoinsättning. Vidare framgår det inte hur klienternas identitet har kontrollerats. Detta kommer att beskrivas mer utförligt i en senare del av revisionsrapporten.

Bedömning

Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga processer och rutiner för handläggning av ekonomiskt bistånd?

Ja.

Vår bedömning är att det finns ett antal riktlinjer och andra styrande dokument som syftar till att säkerställa att ekonomiskt bistånd betalas ut korrekt, inklusive en aktuell delegationsordning. Vi ser positivt på att dessa i stor utsträckning finns samlade inom ramen för ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Utifrån genomförd aktgranskning är vår uppfattning att det finns en god efterlevnad avseende underlag som verifierar utbetalningarna. Vår aktgranskning är avgränsad till tio ärenden vilket gör att det inte med säkerhet går att uttala att resultatet är representativt för verksamheten totalt. Aktgranskningen ger däremot en indikation.

Styrande dokument och system för behörighetsstyrning

Revisionsfråga 3: Har nämnden säkerställt att det finns styrande dokument och system som tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen?

Uppgifterna som ska ligga till grund för utredning om ekonomiskt bistånd ska i första hand lämnas av den enskilde själv. Utgångspunkten är att nämnden kontrollerar de uppgifter som är nödvändiga för att kunna fatta beslut. I det här avsnittet har vi inte granskat specifikt de kontroller och bedömningar som sker av den enskildes rätt till bistånd, utan den hantering av betalningsprocessen som innebär att enskilda tjänstepersoner medvetet eller omedvetet kan göra utbetalningar utöver det som sökanden har rätt till. Med utbetalningsprocessen menas de aktiviteter som vidtas efter att ett beslut om att bevilja bistånd har fattats, från attest till utbetalning och uppföljning.

Vi har inom ramen för den här granskningen kontrollerat om det finns styrande dokument som beskriver utbetalningsprocessens olika moment och vem som är behörig att genomföra respektive del.

lakttagelser

Vem som har rätt att fatta vilken typ av beslut rörande ekonomiskt bistånd regleras i nämndens delegationsordning. Socialsekreterare och enhetschef har delegation att besluta om exempelvis försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd till livsföring i övrigt⁵ enligt riksnorm och riktlinjer. För bistånd utöver riksnorm och riktlinjer krävs beslut från enhetschef, och i vissa fall arbetsutskott (exempelvis vid skulder överstigande ett basbelopp).

Alla socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i Sjöbo kommun har behörighet att aktualisera ett nytt ärende samt att lägga till och ändra hushållsbilden i detta. Vid intervjuer framkommer att stöd tas i dokumenterade rutiner vad gäller ändring av hushållsbild, alternativt att administratör hjälper till med detta moment för att säkerställa att allt blir korrekt. Samtliga socialsekreterare har även behörighet att boka en utbetalning.

I *Rutin för utbetalningar i Lifecare*⁶ framgår att syftet med rutinen är att säkerställa en korrekt, effektiv och transparent hantering av överföring av utbetalningar från verksamhetssystemet till kommunens ekonomisystem för bokföring. Vidare framgår att rutinen syftar till att minimera risken för felaktiga betalningar och att säkerställa att alla transaktioner genomförs på ett korrekt och säkert sätt. I intervjuer beskrivs att rutindokumentet har upprättats nyligen, men att man har arbetat på ett likartat sätt med kontroller tidigare.

I ovanstående rutindokument anges att endast behöriga personer inom socialtjänsten får genomföra överföringar av betalningar i verksamhetssystemet. Hanteringen av behörigheter styrs enligt rutinen *Behörighetstilldelning och loggkontroller i Procapita/Lifecare IFO*⁷. Vilken behörighetsnivå en medarbetare ska ha beslutas av

⁵ Exempelvis tandvård, hyresskuld, flyttkostnader etc.

⁶ Upprättad av systemförvaltare och giltig fr o m 2025-04-28

⁷ Upprättad av systemförvaltare och giltig fr o m 2025-01-01

enhetschef. Det gäller både nya användare och vid ändringar av befintliga behörigheter. Systemförvaltare utfärdar sedan själva behörigheten, efter att en behovs- och riskanalys genomförts enligt en särskild matris. Behörigheter aktiveras och inaktiveras baserat på anställningsavtal och uppsägningsblanketter. Administratör ansvarar för att följa upp behörigheter i systemet.

Olika utbetalningssätt

Det finns flera olika sätt att betala ut biståndet. Ett sätt är så kallad *SUS-utbetalning*, vilket innebär att klienten själv ansluter sitt konto till Swedbanks utbetalningssystem. På det sättet beskrivs det finnas en ökad säkerhet för att det bistånd som betalas ut når rätt person, då SUS är kopplat till den enskildes personnummer.

En klient/ett hushåll som inte har möjlighet att ansluta sig via SUS (exempelvis om man saknar konto eller att kontot blivit spärrat) kan få biståndet utbetalt via ett så kallat *förladdat kort*. Även nödbistånd (exempelvis matpengar) kan utbetalas via förladdat kort, om den enskilde inte kan vänta till nästa bankdag. I intervjuer beskrivs grundprincipen vara att klienten legitimerar sig innan ett förladdat kort lämnas ut av socialsekreterare. Vid avsaknad av ID-handling behöver den enskilde styrka sin identitet på annat sätt, exempelvis genom anhörig eller annan myndighet. Den enskilde uppmanas att omgående ansöka om ID-handling. Om identiteten ej kan styrkas på något vis så är detta en avslagsgrund, men det uppges vara ovanligt. Utbetalningen sker sedan via verksamhetssystemet efter att socialsekreterare bekräftat utbetalningen med bank-id. I intervjuer beskrivs att förvaltningen är restriktiva med förladdade kort och att de enbart ska användas i undantagsfall. Det är även möjligt att erhålla bistånd på *rekvisition*. Om den enskilde av någon anledning inte är ansluten till SUS kan utbetalning även ske till valfritt *kontonummer*. Varje socialsekreterare har behörighet att manuellt ändra eller lägga till kontonummer i systemet.

Enligt intervjuade är det tekniskt sett inte möjligt att i systemet radera ett beslut och en utbetalning som godkänts och genomförts.

Överföring av bokade betalningar

I *Rutin för utbetalningar i Lifecare* framgår att administratören har ansvar för att genomföra och säkerställa att betalningar överförs korrekt från verksamhetssystemet till kommunens ekonomisystem. Detta innefattar bland annat att säkerställa att alla betalningar överförs kl. 14.00 varje helgfri arbetsdag. Som stöd för detta finns en steg-för-steg-beskrivning i en särskild lathund för överföring av betalning. Dokumentet *Överföring betalning – instruktion till användare Procapita/Lifecare IFO* är utfärdat av systemleverantören och är daterat 2024-08-12. Det innehåller instruktioner om hur överföringen rent tekniskt går till i systemet. I dagsläget sker attestering därmed av administratör. I granskningen har det framkommit att administratör även har behörighet att boka utbetalningar.

I verksamhetens rutindokument för utbetalningar framgår att enhetschefen ska säkerställa att överföringarna genomförs korrekt och att ingen information missas. Detta görs genom att genomföra en kontroll av betalningar som en del av verksamhetens egenkontroll för att säkerställa att alla betalningar är korrekt genomförda och att inga felaktigheter

förekommer. I Sjöbo kommun har enhetschef även möjlighet att boka utbetalningar i verksamhetssystemet. Se mer om detta i nästkommande kapitel.

Bedömning

Har nämnden säkerställt att det finns styrande dokument och system som tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen?

Delvis.

Vår bedömning är att det finns ett antal nyligen upprättade styrande dokument som på övergripande nivå tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen av ekonomiskt bistånd. Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning däremot att det inom ramen för nuvarande arbetssätt finns flertalet olika risker som innebär att ekonomiskt bistånd kan betalas ut på felaktiga grunder. Detta avser exempelvis att handläggare och chef har behörighet att, på egen hand, manuellt lägga in kontonummer som utbetalning ska ske till. Exempel på ytterligare risker är att systemförvaltare och enhetschef kan boka utbetalningar som de sedan har ansvaret för att attestera och granska, och möjligheten för socialsekreterare att på egen hand lämna ut och göra utbetalningar till förladdade kort. Därtill ser vi att nuvarande styrande dokument med fördel kan konkretiseras i mer detaljerade beskrivningar avseende hur man avser att säkerställa att utbetalningar genomförs på ett korrekt och säkert sätt.

Löpande kontroll av utbetalningar

Revisionsfråga 4: Finns det en ändamålsenlig löpande kontroll av utbetalningar?

Iakttagelser

I föregående kapitel beskrevs att det åligger enhetschef att säkerställa att överföringarna genomförs korrekt. Rutindokumentet för utbetalningar upprättades 2025-04-28. Vid intervjuer beskrivs att man tidigare tillämpat ett arbetssätt som innebar att enhetschef på daglig basis erhöll en lista över bokade utbetalningar. Den listan skulle signeras av enhetschef, för att administratör sedan skulle kunna genomföra själva överföringen av betalningarna. Numera attesteras utbetalningarna av administratör, medan enhetschef i stället gör en stickprovskontroll varannan månad.

I rutindokumentet att kontroller ska genomföras regelbundet varannan månad på ett systematiskt sätt för att upprätthålla korrekt hantering av ekonomiska transaktioner, i enlighet med gällande regelverk såsom Bokföringslagen (1999:1078), samt för att säkerställa att interna rutiner följs. Dessa kontroller är vid granskningstillfället i uppstartsfas då kort tid gått sedan rutinens införande. Kontrollerna beskrivs komma att omfatta exempelvis att det finns en upprättad beräkning, att utbetalat belopp stämmer överens med beslutat belopp, och att dokumentationen kopplad till utbetalningen går att förstå etc. Kontrollerna kommer inte att omfatta genomgång av att de ansökta kostnaderna verifierats genom exempelvis fakturor och kvitton.

I intervjuer framgår det att det ännu inte har specificerats hur många kontroller som ska genomföras per gång, eller hur urvalet ska göras. Detta beskrivs kunna komma att variera mellan kontrolltillfällena.

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av ett dokument kallat *Intern kontroll och stickprovskontroll – ekonomiskt bistånd*. Dokumentet omfattar tre delar; en checklista för transaktionsgranskning, en rapportmall för stickprovskontroller samt en sammanfattning av resultat där eventuella avvikelser och vidtagna åtgärder ska dokumenteras. Dessa mallar ska användas

Loggkontroller

Alla handläggare som arbetar med ekonomiskt bistånd har i praktiken tillgång till varje ärende. I den tidigare nämnda rutinen *Behörighetstilldelning och loggkontroller i Procapita/Lifecare IFO* framgår att behörigheten i systemet styrs via användaridentiteten och användarens personliga lösenord. Detta möjliggör spårbarhet i systemet genom loggning. I dokumentet framgår att loggkontroller genomförs som en del av egenkontrollen i det systematiska förbättringsarbetet. Förutom att följa upp att sekretessen efterlevs och att journaldokumentation förvaras på ett säkert sätt med trygga rutiner för inloggning och åtkomst, beskrivs i dokumentet att kunskap om att loggning och loggkontroller sker har en förebyggande inverkan och avskräcker från obehörig åtkomst. Det ligger i socialchefens ansvar att säkerställa att kontroller genomförs enligt de instruktioner som anges i dokumentet. Det omfattar bland annat att loggkontroller genomförs regelbundet enligt fastställt tidsschema, som ska innehålla information om urval och specifika kontrolltillfällen. Kontrollerna genomförs av utvecklingsstrateg och systemförvaltare gemensamt. Granskningsprotokollen lämnas till ledningsgruppsmöten två gånger per termin, för vidare genomgång med enhetschefer och socialchef. Alla med behörighet till verksamhetssystemet omfattas av kontrollerna. De åligger chef att ansvara för att medarbetarna informeras om genomförande av loggkontroller. Protokollet och journalloggen skickas till systemförvaltare för arkivering i fem år.

I rutindokumentet framgår att en loggkontroll omedelbart ska ske vid misstanke om obehörig åtkomst.

Bedömning

Finns det en ändamålsenlig löpande kontroll av utbetalningar?

Delvis.

Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning att löpande kontroller görs i syfte att säkerställa att klienten/hushållet har rätt till ansökta kostnader, och att loggkontrollerna kan fånga upp vissa eventuella felaktigheter. Vår bedömning är däremot att den interna processen avseende löpande kontroller i syfte att säkerställa att rätt bistånd utbetalas till rätt person/kontonummer är begränsad.

Vi ser positivt på att en dokumenterad rutin avseende kontroller tagits fram. Denna tydliggör att kontroller ska göras varannan månad. Vid granskningstillfället har rutinen nyligen införts. Vi konstaterar att det i rutinen inte tydliggjorts hur många kontroller som ska genomföras vid respektive tillfälle eller hur urvalet till dessa kontroller ska göras. Vi rekommenderar därmed nämnden att utveckla systematiken avseende de stickprovskontroller som genomförs i samband med utbetalningar.

Rutiner för utredning av felaktiga utbetalningar

Revisionsfråga 5: Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd?

I de fall en person har beviljats ekonomiskt bistånd på felaktiga grunder finns en återbetalningsskyldighet som regleras i 9 kap. 1 § socialtjänstlagen. Den felaktiga utbetalningen kan bero på att den enskilde antingen har lämnat oriktiga uppgifter eller att den enskilde har låtit bli att lämna vissa uppgifter.

Enligt 6 § bidragsbrottslagen ska socialtjänsten göra en polisanmälan om det finns misstanke om brott. Det är därmed inte möjligt att avstå från anmälan exempelvis på grund av att andra sanktioner drabbar personen eller på grund av social hänsyn. Vid bedömningen av om en anmälan ska göras bör myndigheten göra en preliminär bedömning av om det föreligger uppsåt eller grov oaktsamhet.

Lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Underrättelseskyldigheten innebär att myndigheterna är skyldiga att underrätta varandra om det finns anledning att anta att en ekonomisk förmån felaktigt betalats ut eller betalats ut med för högt belopp.

lakttagelser

Det finns inga särskilda handläggare med ansvar för att utreda felaktiga utbetalningar, så kallade FUT-handläggare. Det åligger respektive socialsekreterare att, vid misstanke om felaktiga utbetalningar, eskalera detta. I några av de dokument vi tagit del av återfinns övergripande vägledning kring exempelvis återkrav, felaktiga utbetalningar samt polisanmälan. I rutindokumentet för utbetalningar framgår som exempel att alla felaktigheter eller oegentligheter som upptäcks under överföringsprocessen omedelbart ska rapporteras och hanteras enligt den fastställda avvikelshanteringsprocessen inom socialtjänsten i Sjöbo kommun.

Enligt intervjuade finns det inte några dokumenterade rutiner som beskriver hur Sjöbo kommun arbetar i frågan, men att det är önskvärt för att tydliggöra vilka steg som behöver vidtas beroende på situation. I dagsläget tas stöd från lagstiftning, handböcker och övriga bestämmelser och vägledningar på området, liksom att frågan diskuteras i arbetsgruppen för kollegial hjälp.

Bedömning

Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd?

Nej.

Vår bedömning är att det inte finns några dokumenterade rutiner eller etablerade arbetssätt i arbetet med att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Vi rekommenderar nämnden att överväga att utarbeta rutiner på området, som syftar till att stödja i processen och öka förutsättningarna för en strukturerad och likvärdig hantering.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Sjöbo kommun genomfört en granskning inom området ekonomiskt bistånd. Granskningens syfte är att bedöma om familjenämnden har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i utbetalningsprocessen av ekonomiskt bistånd.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att familjenämnden **inte helt** har säkerställt en tillräcklig intern kontroll i utbetalningsprocessen av ekonomiskt bistånd.

Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning vill vi lämna följande rekommendationer till familjenämnden:

- Säkerställ att befintliga riskanalyser inkluderar risker och åtgärder avseende tjänstepersonernas agerande för egen vinning. Detta för att identifiera svagheter i organisationen samt som ett redskap i att stärka arbetet med egenkontroller.
- Överväg att ta fram detaljerade styrdokument, rutiner och kontroller avseende behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen, med tanke på de många risker som nuvarande arbetssätt medför.
- Säkerställ att behörigheten att registrera kontonummer i verksamhetssystemet begränsas.
- Säkerställ att löpande och retroaktiva kontroller av utbetalningar sker med hänsyn till risken att handläggare gör utbetalningar för egen vinning och att rätt bistånd utbetalas till rätt person/kontonummer
- Överväg att utarbeta rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar, som syftar till att stödja i processen och öka förutsättningarna för en strukturerad och likvärdig hantering.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Har nämnden säkerställt att det genomförs risk- och väsentlighetsanalyser avseende risker kopplat till att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning?	Nej Utifrån genomförd granskning är vår bedömning att det inom nämndens verksamhet inte genomförts någon risk- och väsentlighetsanalys vad gäller risken för att tjänstepersoner gör utbetalningar för egen vinning. Detta bekräftas även i intervjuer. Vi konstaterar att nämndens internkontrollplan innehåller ett riskområde med bäring på ekonomiskt bistånd, även om det i första hand berör rättssäker handläggning och inte utbetalningar för egen vinning.	
2. Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga processer och rutiner för handläggning av ekonomiskt bistånd?	Ja Vår bedömning är att det finns ett antal riktlinjer och andra styrande dokument som syftar till att säkerställa att ekonomiskt bistånd betalas ut korrekt, inklusive en aktuell delegationsordning. Vi ser positivt på att dessa i stor utsträckning finns samlade inom ramen för ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Utifrån genomförd aktgranskning är vår uppfattning att det finns en god efterlevnad avseende underlag som verifierar utbetalningarna. Vår aktgranskning är avgränsad till tio ärenden vilket gör att det inte med säkerhet går att uttala att resultatet är representativt för verksamheten totalt. Aktgranskningen ger däremot en indikation.	
3. Har nämnden säkerställt att det finns styrande dokument och system som tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen?	Delvis Vår bedömning är att det finns ett antal nyligen upprättade styrande dokument som på övergripande nivå tydliggör behörighetsstyrning i utbetalningsprocessen av ekonomiskt	

bistånd. Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning däremot att det inom ramen för nuvarande arbetssätt finns flertalet olika risker som innebär att ekonomiskt bistånd kan betalas ut på felaktiga grunder. Detta avser exempelvis att handläggare och chef har behörighet att, på egen hand, manuellt lägga in kontonummer som utbetalning ska ske till. Exempel på ytterligare risker är att systemförvaltare och enhetschef kan boka utbetalningar som de sedan har ansvaret för att attestera och granska, och möjligheten för socialsekreterare att på egen hand lämna ut och göra utbetalningar till förladdade kort. Därtill ser vi att nuvarande styrande dokument med fördel kan konkretiseras i mer detaljerade beskrivningar avseende hur man avser att säkerställa att utbetalningar genomförs på ett korrekt och säkert sätt.

4. Finns det en ändamålsenlig löpande kontroll av utbetalningar?

Delvis

Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning att löpande kontroller görs i syfte att säkerställa att klienten/hushållet har rätt till ansökta kostnader, och att loggkontrollerna kan fånga upp vissa eventuella felaktigheter. Vår bedömning är däremot att den interna processen avseende löpande kontroller i syfte att säkerställa att rätt bistånd utbetalas till rätt person/kontonummer är begränsad.

Vi ser positivt på att en dokumenterad rutin avseende kontroller tagits fram. Denna tydliggör att kontroller ska göras varannan månad. Vid granskningstillfället har rutinen nyligen införts. Vi konstaterar att det i rutinen inte tydliggjorts hur många kontroller som ska genomföras vid respektive tillfälle eller hur urvalet till dessa kontroller ska göras. Vi rekommenderar



därmed nämnden att utveckla systematiken avseende de stickprovskontroller som genomförs i samband med utbetalningar.

5. Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd?

Nej

Vår bedömning är att det inte finns några dokumenterade rutiner eller etablerade arbetssätt i arbetet med att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Vi rekommenderar nämnden att överväga att utarbeta rutiner på området, som syftar till att stödja i processen och öka förutsättningarna för en strukturerad och likvärdig hantering.



2025-08-19

Emma Ekstén

Gustaf Almqvist

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Sjöbo kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2025-04-01]. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.