

Saksnummer	Utvalg	Møtedato
	Bystyret	26.03.2015

## Forvaltningsrevisjonsrapport: Internkontroll og kvalitetssikring NAV

### Forslag til vedtak:

1. Forvaltningsrevisjonsrapporten Internkontroll og kvalitetssikring NAV er forelagt bystyret og tas til etterretning.
2. Bystyret merker seg at lovkrav til saksbehandling og vedtak synes godt fulgt opp av tjenesten.
3. Bystyret ber rådmannen merke seg rapportens anbefaling.
4. Bystyret vil trekke frem følgende forhold for oppfølging fra administrasjonen:
  - Tjenesten må få på plass rutiner for oppfølging av saker med feilutbetalinger.

### Saksopplysninger

#### Bakgrunn for saken:

Bystyret har vedtatt følgende prioritering i plan for forvaltningsrevisjon i sak PS 12/132:

1. Kvalitet, bemanning og ressursbruk i barnevernet (gjennomført)
2. Helsesøstertjenesten (gjennomført)
3. Kvalitet innen Pedagogisk psykologisk tjeneste (gjennomført)
4. Sykefravær i barnehager
5. Kvalitet innen pleie og omsorgstjenester.
6. Styring og foretaksledelse Bodø havn KF

7. Innkjøp og offentlige anskaffelser
8. Kommuneplanlegging
9. Tilsyn, oppfølging og kontroll ved fosterhjems plasseringer
10. Samhandlingsreformen

I bystyrets vedtak fikk kontrollutvalget fullmakt til å gjøre endringer i planen ved behov.

Forvaltningsrevisjonen vedrørende NAV er gjennomført utenom vedtatt Plan for forvaltningsrevisjon 2012-2015. Kommunens administrasjon tok i mai 2014 opp spørsmålet om forvaltningsrevisjon på dette området med revisor. Bakgrunnen for dette var bl.a budsjettunderskudd og kostnadsvekst over tid høyere enn i landet og i kommunegruppe 13. Kontrollutvalget vedtok i sak 29/14 å bestille en forvaltningsrevisjon med det formål å undersøke internkontroll og kvalitetssikring i NAV i forbindelse med saksbehandling og vedtak om økonomisk sosialhjelp.

Følgende problemstilling er undersøkt i denne revisjonen:

- Har NAV sikret forsvarlig internkontroll i forbindelse med saksbehandling om sosialhjelp?

For å belyse problemstillingene har revisor gjennomført dokumentstudier, intervjuer og gjennomgang av 20 vedtak om økonomisk sosialhjelp. Blant de intervjuede er leder NAV, enhetsledere for to avdelinger, 3 rådgivere og 2 saksbehandlere.

**Revisjonskriterier** (krav og forventinger som kan stilles til den funksjon/aktivitet som undersøkes av revisjonen), er generelt sett bl.a forvaltningsloven, lov om sosiale tjenester og forskrift om internkontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen.

### **Revisors funn og vurderinger: Problemstilling 1 – Har NAV sikret forsvarlig internkontroll i forbindelse med saksbehandling om sosialhjelp?**

Revisjonskriterier / krav til tjenesten: Kommunen skal i henhold til lov om sosiale tjenester føre internkontroll for å sikre at virksomhet og tjenester etter lovens kap 4 er i samsvar med krav fastsatt i lov eller forskrift. Kommunen skal bl.a sørge for at de ansatte har tilstrekkelig kompetanse innen sitt fagfelt, og at de ansattes medvirker med sin kunnskap og erfaring. Videre skal kommunen *«utvikle, iverksette, kontrollere, evaluere og forbedre nødvendige prosedyrer, instruksjoner, rutiner eller andre tiltak for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelse av sosial- og helselovgivningen»*.

Når det gjelder vedtak stiller forvaltningsloven krav om at vedtak skal være skriftlig, det skal grunngis, og nevne de faktiske forhold vedtaket bygger på. Videre skal det vises til regler og paragrafer vedtaket bygger på, samt opplyse om klageadgang.

#### Revisors funn Internkontroll:

NAV har to ulike rutinehåndbøker for tjenesten. Det eldste av disse er et udatert arbeidsdokument for en rutinehåndbok. Det nyeste (fra 2013) inneholder et delegasjonsreglement (ikke vedtatt), oversikt over normer og utgiftsgrenser (per 01.07.2013). Dette dokumentet fremstår mer som en samling av rutiner og føringer, *«enn en bearbeidet rutinehåndbok»*. Etter revisjonens oppfatning har tjenesten ikke en vedtatt rutinehåndbok, og at det har vært vanskelig for tjenesten å sette av tid til arbeidet. En annen faktor i forhold til det å ferdigstille rutinehåndboken, var at staten kom med et nytt

rundskriv underveis i oppdateringen. De intervjuede gir inntrykk av at rutinehåndboken brukes i liten grad (og at man ikke fremstår som kjent med dokumentene), og at det nevnte rundskrivet er det som brukes i arbeidet.

Tjenesten har ikke rutiner for håndtering av feilutbetalingsaker (feilutbetaling eller svindel), selv om det er behov for dette.

Når det gjelder kompetanse, opplæring, bemanning er det krav om relevant utdanning ved tilsetting. Ansatte i kommunal NAV er gjennomgående sosionomer og barnevernspedagoger, mange med etterutdanning relevant for fagområdet. Det finnes ingen egen opplæringsplan, men nye medarbeidere gis en tett oppfølging av avdelingens rådgiver. Videre gjennomføres det kompetansehevende kurs. Revisors inntrykk er at tjenesten har nødvendig kompetanse og opplæring. I forhold til bemanning opplyses det at det er utfordrende for tjenesten å få tid til å jobbe med den enkelte bruker. Imidlertid opplyses det også at bemanningen er økt og situasjonen er bedret. En av avdelingene har hatt en særskilt utfordring med flere ansatte i langtids sykemelding. Bodø har en bemanningsfaktor for tjenesten omtrent på nivå med snittet i kommunegruppa.

Det er lagt opp til arbeidstakermedvirkning i interne møter i tjenesten, og i tillegg at saker drøftes med kolleger.

#### Revisors funn Vedtak:

Rådgiverne ved de tre avdelingene skal godkjenne vedtakene tjenesten gjør, men en del erfarne saksbehandlere har fullmakt til å fatte vedtak alene. Det er ikke etablert noen kontrollrutine for disse vedtakene. I de undersøkte sakene hadde 8 av 20 vedtak signatur fra saksbehandler og rådgiver, mens da 12 av 20 vedtak var signert av kun én ansatt. En egen besluttergruppe tar opp saker for å skape ens praksis.

De 20 enkeltsakene revisor har undersøkt inneholder alle begrunnelse for vedtak og beskrivelse av de faktiske forhold. I vedtak med avslag er det i vurderingen vist til søkerens manglende overholdelse av tidligere vedtak. Særlig i saker med avslag gis det fylldig råd og veiledning til søker. Sakene har gjennomgående et forståelig språk.

#### Revisors vurdering:

Tjenesten har et svakt internkontrollsystem, og siden etableringen av NAV-kontoret har det ikke blitt ferdigstilt og vedtatt et internkontrollsystem. Det er videre en svakhet at man ikke har rutine for håndtering av feilutbetalinger. Medvirkning fra arbeidstagerne ivaretas etter revisors vurdering.

I forhold til kvalitetssikring av vedtak mener revisor det ville vært en styrke om alle vedtakene var signert også av ikke bare saksbehandler, men også rådgiver / avdelingsleder. Krav til vedtak og saksbehandling er fulgt, og dette er en betydelig forbedring siden fylkesmannens tilsyn med tjenesten i 2010.

#### **Revisors anbefaling:**

*«Vår anbefaling i forbindelse med denne rapporten er at NAV Bodø tar stilling til hvordan man ønsker å nedfelle internkontrollen sin skriftlig, og at man gjennomfører det»*

#### **Rådmannens kommentar:**

Rådmannens kommentar er i sin helhet tatt med i rapporten. Vedlagt er også et notat med NAV sin verifisering av rapportens faktabeskrivelse.

**Vurdering:**

Salten kommunerevisjon IKS har gjennomført en undersøkelse og utarbeidet en rapport i samsvar med det oppdrag de ble gitt av kontrollutvalget. Videre er revisjonen utført i samsvar med kravene i Standard for forvaltningsrevisjon. Revisjonen ble bestilt i august 2014, og rapporten forelå i desember 2014. Dette er i samsvar med den tidsplan og frist som gjaldt.

Revisors undersøkelser av enkeltsaker viser at lovkrav til saksbehandling og vedtak er fulgt opp, og at tjenesten ut over vedtakene også gir råd og veiledning i et forståelig språk. Overholdelse av krav til saksbehandling og vedtak bidrar til å ivareta rettssikkerheten for den enkelte som søker om hjelp.

Rapporten får også frem at tjenesten har noen svakheter når det gjelder internkontroll, bl.a ved at det mangler rutiner og oppfølging når det gjelder saker med feilutbetalinger, i tillegg til at tjenesten ikke har et fullstendig system for internkontroll / rutinehåndbok.

**Inndyr, 16. januar 2015**

Lars Hansen  
Sekretær for kontrollutvalget

**Trykte vedlegg:**

1. Salten kommunerevisjon IKS 16.12.2014: Rapport: Forvaltningsrevisjon Internkontroll og kvalitetssikring i NAV
2. Saksprotokoll kontrollutvalgets møte 26.01.2015

## Utrykte vedlegg:

Ingen>

<Vennligst ikke slett noe etter denne linjen>