



FYLKESMANNEN I OSLO OG AKERSHUS
Sosial- og familieavdelingen

OSLO KOMMUNE	
BYDEL ØSTENSJØ	
18 JUL 2012	
201200287-6	
AVD. VOF	LUG
SAKSBEH.:	AK 351

Oslo kommune - Bydel Østensjø
Pb 157 Manglerud
0612 OSLO

Deres ref.: Deres dato: Vår ref.: Saksbehandler: Dato:
4.7.2012 2012/9175-7 S-SOS Marit Thorseth 16.7.2012

RAPPORT FRA TILSYN MED SOSIALE TJENESTER I NAV - BEHANDLING AV SØKNADER OM ØKONOMISK STØNAD FRA PERSONER MED FORSØRGERANSVAR FOR BARN I BYDEL ØSTENSJØ 19. OG 20. JUNI 2012

Fylkesmannen i Oslo og Akershus oversender herved rapport fra gjennomført tilsynsbesøk i perioden 30.4.2012 – 16.7.2012 i Oslo kommune, Bydel Østensjø.

Rapporten er offentlig, og blir lagt ut på www.helsetilsynet.no samt Fylkesmannens egne nettsider.

Vi har mottatt brev av 4.7.2012 der bydelen bekreftet at de faktiske forhold i den foreløpige rapporten var korrekte.

Det ble avdekket 1 avvik under tilsynet. Avviket er som følger:

Bydel Østensjø sikrer ikke en systematisk kartlegging av barns behov, slik at individuelle behov blir tilstrekkelig ivaretatt i alle saker med søknader fra personer med forsørgeransvar for barn.

Fylkesmannen vil be om at Bydel Østensjø igangsetter arbeidet for å rette opp avviket.

Vi ber om at Bydel Østensjø utarbeider en plan for korrigerings av avviket, og at det i planen gjøres rede for:

- Hvilke tiltak som iverksettes
- Når de ulike tiltakene skal iverksettes
- Dokumentasjon for de ulike tiltakene
- Hvordan bydelen skal følge opp og evaluere om tiltakene har ønsket effekt

Planen, vedlagt dokumentasjon, sendes Fylkesmannen i Oslo og Akershus innen **1.10.2012**.

Dersom det gjenstår noe arbeid som må slutføres etter 1.10.2012, bes det om at det utarbeides en plan for dette hvor det gjøres rede for de samme punktene som ovenfor.

FYLKESMANNEN I OSLO OG AKERSHUS

Fylkesmannen takker for hyggelig kontakt og godt samarbeid ved gjennomføringen av tilsynet.

Med hilsen

Bente Rygg
underdirektør

Marit Thorseth
rådgiver

Dokumentet er elektronisk godkjent.

Kopi til:

Postmottak@helsetilsynet.no

Statens helsetilsyn

Oslo kommune, Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester

Postboks 8128 Dep.

Rådhuset

0032

OSLO

0037

OSLO



Fylkesmannen i Oslo og Akershus

Rapport fra tilsyn med sosiale tjenester i NAV – behandling av søknader om økonomisk stønad fra personer med forsørgeransvar for barn

i

Oslo kommune, Bydel Østensjø

Virksomhetens adresse: Postboks 157 Manglerud, 0612 OSLO

Tidsrom for tilsynet: 30.4.2012 – 16.7.2012

Kontaktperson i virksomheten: NAV-leder kommune Kjetil Ødegaard

Sammendrag

Denne rapporten beskriver avvik som ble påpekt innen de reviderte områdene. Systemrevisjonen omfattet følgende områder:

Tema for tilsynet er behandling av søknad om økonomisk stønad for personer med forsørgeransvar for barn. Gjennom tilsynet skal det undersøkes om bydelen ved sine styringsaktiviteter (internkontroll) sikrer at søkers rett til økonomiske stønad blir ivaretatt. For å undersøke dette tas det utgangspunkt i bestemmelsene om økonomisk stønad i lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen §§ 18 og 19, i saksbehandlingskrav fastsatt i eller i medhold av lov eller forskrift og i krav til internkontroll.

Målsetting med tilsynet er å undersøke om:

- Kommunen sikrer, ved tilstrekkelig styringstiltak, at det foretas forsvarlig kartlegging ved behandling av søknad om økonomisk stønad fra personer med forsørgeransvar
- Kommunen sikrer at det foretas forsvarlige vurderinger ved behandling av søknader om økonomisk stønad fra personer med forsørgeransvar.

Det ble gitt ett avvik under tilsynet:

Avvik:

Bydel Østensjø sikrer ikke en systematisk kartlegging av barns behov, slik at individuelle behov blir tilstrekkelig ivaretatt i alle saker med søknader fra personer med forsørgeransvar for barn.

Dato:

Marit Thorseth
revisjonsleder

Mari Pleym
revisor

Arnfinn Løvik
revisor

Innhold

Sammendrag	1
1. Innledning	4
2. Beskrivelse av virksomheten - spesielle forhold	4
3. Gjennomføring	5
4. Hva tilsynet omfattet.....	5
5. Funn	5
6. Regelverk.....	6
7. Dokumentunderlag	7
8. Deltakere ved tilsynet	8

1. Innledning

Rapporten er utarbeidet etter systemrevisjon i Oslo kommune, NAV i Bydel Østensjø i perioden 30.4.2012 – 16.7.2012. Revisjonen inngår som en del av Fylkesmannens planlagte tilsynsvirksomhet i inneværende år og er en del av et landsomfattende tilsyn, gjennomført etter oppdrag fra Statens helsetilsyn.

Fylkesmannen er gitt myndighet til å føre tilsyn med sosialtjenesten etter lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen § 9.

Formålet med systemrevisjonen er å vurdere om virksomheten ivaretar ulike krav i lovgivningen gjennom sin internkontroll. Revisjonen omfattet undersøkelse om:

- hvilke tiltak virksomheten har for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelse av lovgivningen innenfor de tema tilsynet omfatter
- tiltakene følges opp i praksis og om nødvendig korrigeres
- tiltakene er tilstrekkelige for å sikre at lovgivningen overholdes

En systemrevisjon gjennomføres ved granskning av dokumenter, ved intervjuer og andre undersøkelser.

Rapporten omhandler avvik som er avdekket under revisjonen og gir derfor ingen fullstendig tilstandsvurdering av virksomhetens arbeid innenfor de områder tilsynet omfatter.

- **Avvik** er mangel på oppfyllelse av krav gitt i eller i medhold av lov eller forskrift

2. Beskrivelse av virksomheten - spesielle forhold

Bydel Østensjø har vel 46 000 innbyggere. Under bydelsdirektøren er det 3 avdelinger; Barn og kultur, Velferd og fritid og Rehabilitering og omsorg. NAV-kontoret er organisert i avdeling Velferd og fritid som ledes av en avdelingssjef. NAV-kontoret har to ledere, en leder for den kommunale delen og en leder for den statlige delen. Under NAV-leder kommune er det 3 enheter med hver sin teamleder; Stab, Oppfølging kommune og Kvalifiserings- og introduksjonsteam. Kontoret har felles publikumsmottak som ledes av en PM-leder. Både ansatte i publikumsmottaket og enhet Oppfølging er intervjuet under tilsynet.

Årsregnskapet for økonomisk sosialhjelp viser et mindreforbruk på 4,213 mill. kroner i 2011. I forhold til 2010 er antall personer som mottok sosialhjelp i 2011 redusert. I 2011 ble det registrert totalt 1124 personer med utbetaling. Dette er en reduksjon på 2 % (23 personer) i forhold til 2010.

I tiltaksplan mot sosial eksklusjon av barn og unge fra fattige familier 2011 – 2014 legges det til grunn at bydelen har til sammen 984 fattige barn i alderen 0 – 17 år. I brev av 25.1.2012 opplyses at bydelen hadde 45 store barnefamilier (mer enn 3 barn) i 2011. Av disse mottok 11 familier økt støtte i kommunens livsoppholdssats. 20 familier har fått stønad i form av tilleggsytelser/andre formål.

3. Gjennomføring

Systemrevisjonen omfattet følgende aktiviteter:

Revisjonsvarsel ble utsendt 30.4.2012. Oversikt over dokumenter virksomheten har oversendt i forbindelse med tilsynet er gitt i kapitlet Dokumentunderlag.

Åpningsmøte ble avholdt 19.6.2012.

Intervjuer

8 personer ble intervjuet.

Oversikt over dokumentasjon som ble gjennomgått under revisjonsbesøket er gitt i kapitlet Dokumentunderlag.

Sluttmøte ble avholdt 20.6.2012.

4. Hva tilsynet omfattet

Temaet for tilsynet var å undersøke om bydelen sikrer at behandling av søknader om økonomisk stønad fra personer med forsørgeransvar for barn ble behandlet i medhold av krav i lov og forskrift.

Målsettingen med tilsynet var derfor å undersøke om:

- Kommunen sikrer, ved tilstrekkelig styringstiltak, at det foretas forsvarlig kartlegging ved behandling av søknad om økonomisk stønad fra personer med forsørgeransvar
- Kommunen sikrer at det foretas forsvarlige vurderinger ved behandling av søknader om økonomisk stønad fra personer med forsørgeransvar.

5. Funn

Avvik:

Bydel Østensjø sikrer ikke en systematisk kartlegging av barns behov, slik at individuelle behov blir tilstrekkelig ivaretatt i alle saker med søknader fra personer med forsørgeransvar for barn.

Avvik fra følgende myndighetskrav:

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen §§ 18 og 19, jf. §§ 4 og 41
Forvaltningsloven § 17
Internkontrollforskriften § 4

Avviket bygger på følgende:

- I kvalitetshåndbok for sosialtjenesten står det på s. 38: "I henhold til Oslo kommunes retningslinjer ytes det barnetillegg for hvert barn til og med familiens tredje. Når det ytes sosialhjelp til familier skal det alltid vurderes hvilke konsekvenser det får for barna. Det forutsettes at sosialhjelpssøknader blir individuelt vurdert, basert på det

antall barn familien faktisk har. Det skal tas hensyn til utgifter til forsørgelse av alle barn.”

- Ved gjennomgang av saksmapper framkommer det at Bydel Østensjø har som utgangspunkt å følge Oslo kommunenes retningslinjer med å yte barnetillegg for hvert barn til og med familiens tredje barn, men det er i liten grad dokumentert en konkret og individuell vurdering av behovet utover kommunens satser for ordinært livsopphold.
- Bydel Østensjø bruker et datasystem som automatisk gir forslag til stønadsnivå basert på kommunens sats.
- Det framkom at livsoppholdet til store barnefamilier blir individuelt vurdert, men dette ble i liten grad dokumentert ved gjennomgang av saksmapper og journalnotat.
- Det framgår ikke av kartleggingsskjema for mottak forelagt tilsynet, at det er særskilt fokus på barns behov. Det ble opplyst at oppfølgingsenheten ikke har kartleggingsskjema.
- I få antall saker framgår kartlegging utover antall barn, alder og faktisk forsørgeransvar. Det framgår ikke alltid om det foreligger behov utover kommunal sats for barnetillegg.
- Bydel Østensjø har få skriftlige rutiner knyttet til kartlegging og vurdering av saker som omhandler barn.
- Det oppgis at feil og mangler meldes muntlig til nærmeste leder.
- I Kvalitetslosen finnes det en prosedyre for avviksbehandling. Til tross for opplæring/gjennomgang av systemet, ble det opplyst at få benytter seg av det.
- Bydel Østensjø gjennomfører stikkprøvekontroll ved hvert 25. vedtak. Kontrollen har ikke avdekket manglende kartlegging og individuell vurdering i saker vedrørende personer med forsørgeransvar for barn.

6. Vurdering av virksomhetens styringssystem

Kommunen/bydelens ledelse er ansvarlig for å sikre forsvarlige tjenester og etterlevelse av sosiallovgivningen gjennom systematiske styringstiltak, jf. internkontrollforskriften.

Bydel Østensjø har startet arbeidet med å innføre internkontrollsystemet Kvalitetslosen, og har som mål at alle ansatte er kjent med Kvalitetslosen og benytter denne for å finne prosedyrer og sjekklister. Kriterier som ligger til grunn for målet er at relevante prosedyrer og sjekklister ligger lett tilgjengelig i Kvalitetslosen, og at alle ansatte har fått innføring og opplæring i bruken. Tiltak som i følge bydelens årsplan for 2012 skal gjennomføres innen 31.12.2012, er at kvalitetsgrupper kartlegger behov for opplæring på alle tjenestesteder, alle ansatte skal tilbys opplæring, og kvalitetsgruppene skal i samarbeid kartlegge behov for nye prosedyrer og utarbeide disse.

Bydelens NAV-kontor bruker Oslo kommunes ”Kvalitetshåndbok for sosialtjenesten”, revidert mai 2011, men kontoret har få skriftlige rutiner knyttet til kartlegging og vurdering av saker som omhandler barn. Tilsynsmyndighetens funn under tilsynet tilsier at det ikke alltid foretas tilstrekkelige individuelle vurderinger, og at ledelsen ikke har tilstrekkelig styring med at kvalitetshåndbokens veiledende retningslinjer blir fulgt. Ledelsen vurderes ikke i tilstrekkelig grad å ha sikret utarbeidelse av kartleggings- og vurderingsverktøy som kan sikre at barns behov blir kartlagt og vurdert.

I Kvalitetslosen finnes det en prosedyre for avviksbehandling, der formål, omfang og ansvar for behandling av avvik framgår. Til tross for opplæring og gjennomgang av systemet,

benytter få ansatte seg av det. Feil og mangler blir meldt muntlig til nærmeste leder. Bydelen anses derfor ikke å ha et tilstrekkelig internkontrollsystem som sikrer opplæring av de ansatte i håndtering av avvik. Bydelens ledelse får da ikke god nok oversikt over områder hvor det er fare for svikt eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav, jf. internkontrollforskriften § 4. Bydelen gjennomfører stikkprøvekontroll av hvert 25. vedtak, uten at dette har ført til at de forhold som tas opp i avviket har blitt avdekket og korrigert.

7. Regelverk

- Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (2009)
- Forvaltningsloven (1967)
- Forskrift om internkontroll (2010)
- Rundskriv I-34/2001 Sosialtjenesteloven kap. 5

8. Dokumentunderlag

Virksomhetens egen dokumentasjon knyttet til den daglige drift og andre forhold av betydning som ble oversendt under forberedelsen av revisjonen:

- Overordnet organisasjonskart Bydel Østensjø
- Overordnet organisasjonskart NAV
- Organisatorisk skisse for bemanning på kommunal side ved NAV Østensjø fordelt på team og funksjoner
- Årsberetning Bydel Østensjø 2011
- Strategisk plan 2010-2013
- Årsplan VoF
- Handlingsplan for barn og unge i en vanskelig livssituasjon 2012 – 2015
- Tiltaksplan mot sosial eksklusjon av barn og unge fra fattige familier 2011 – 2014
- Boligpolitisk handlingsplan 2012 – 2013
- Boligosial handlingsplan 2009 – 2012
- Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse 2011 – 2012
- Oversikt over delegasjon av fullmakter til å fatte vedtak med videre – Bydel Østensjø
- Delegasjon over budsjettfullmakter 2012 fra avdelingssjef til tjenesteleder
- Skjema for videredelegasjon av fullmakter til å treffe enkeltvedtak i Bydel Østensjø
- MBU september 2010. Omgjøring av stilling fra teamleder til fagkonsulent
- MBU juni 2010. Organisatoriske endringer ved sosialtjenesten
- MBU mai 2009. Intern organisering av sosialtjenesten
- Øvrige stillingsbeskrivelser
- Oversikt over ansatte NAV
- Årshjul VoF
- Årshjul Bydel Østensjø
- Avviksbehandling
- Prosedyre for månedlig kontroll av 5 tilfeldige utvalgte enkeltsaker i sosialtjenesten
- Sjekkliste ved internkontroll av vedtak
- Kvalitetshåndbok, kapittel 3, Mottak og økonomisk sosialhjelp
- Sjekkliste mottak
- Kommunale veiledende satser og rutiner for utmåling av stønad til foreldre
- Brukerundersøkelse
- Sjekkliste for innføring i den praktiske jobbsituasjonen

- Opplæringsplan/kompetanseplan
- Referat Partnerskapsmøte 25.5.2012
- Møteinnkalling Brukerutvalg
- 2 Enkeltvedtak med saksdokumenter – tildeling
- 3 Enkeltvedtak med saksdokumenter – avslag

Dokumentasjon som ble gjennomgått under revisjonsbesøket:

- 10 saksmapper – ordinære saker hvor søker har forsørgeransvar for barn, hvorav 5 saker der familien har flere enn 3 barn
- 5 saksmapper som gjelder nødhjelp til personer med forsørgeransvar
- 5 saksmapper hvor forsørger har samvær med barn
- 5 saksmapper der det er behandlet søknader etter lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen § 19 til søker med forsørgeransvar for barn
- Brev av 25.1.2011 til Bydelsadministrasjonen om økonomisk hjelp, ekstraytelser til store barnefamilier i 2010
- Brev av 25.1.2012 til Bydelsadministrasjonen om økonomisk sosialhjelp til store barnefamilier i 2011
- Prosedyre ”Utmåling av økonomisk sosialhjelp”
- Prosedyre for opplæring av nyansatte ved Østensjø sosialtjeneste rev. desember 2006
- Regler for overføring fra Mottak/PM til Oppfølging (sosialtjenesten) av 2.5.2011
- Rutine for oppfølging av barn til psykisk syke og/eller rusavhengige foreldre gjeldende fra 20.8.2007
- Skjema: Henvisning til boligframskaffelse
- Sjekkliste for introduksjon
- Noen retningslinjer for behandling av søknader om sosialhjelp ved NAV Østensjø sosialtjeneste

Korrespondanse mellom virksomheten og Fylkesmannen:

- Varsel om tilsyn datert 27.4.2012
- Dokumenter fra bydelen datert 29.5.2012
- Program datert 11.6.2011

1. Deltakere ved tilsynet

I tabellen under er det gitt en oversikt over deltakerne på åpningsmøte og sluttmøte, og over hvilke personer som ble intervjuet.

Navn	Funksjon / stilling	Åpningsmøte	Intervju	Sluttmøte
Mary Ann Gursli	Avdelingssjef	X	X	X
Tove Stien	Bydelsdirektør	X		X
Anders Horgen	Veileder	X	X	X
Kristin Kanestrøm	Fagkonsulent	X	X	X
Kjetil Ødegaard	NAV-leder kommune	X	X	X
Karianne Wiken	Veileder	X	X	X

FYLKESMANNEN I OSLO OG AKERSHUS

Agustin Quiles-Diaz	Veileder	X	X	X
Karin Edsbergsløkken	Teamleder merkantil	X		
Marta Solveig Djupang	Fagkonsulent	X	X	X
Ingrid K.V. Raab	Publikumsmottaksleder	X	X	X
Mariana Engvik	Spesialkonsulent Adm.			X
Hilde Myhre Lindvik	Sosialkonsulent			X
Lillian Gulla	NAV-leder stat			X
Wenche Ripland	Veileder			X
Solveig Hildershavn	Teamleder Oppfølging			X
Torun Rogne	Førstesekretær merkantil			X
Ann-Charlot Aamodt	Veileder			X
Mona Nilsen	Regnskapskonsulent			X
Torunn Salomonsen	Sosialkonsulent oppfølging			X
Jeanette Kurseth	Veileder			X

Fra tilsynsmyndighetene deltok:

Mari Pleym, revisor

Arnfinn Løvik, revisor

Marit Thorseth, revisjonsleder

