



Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler

2013

Tidligere publikasjoner fra Kommunerevisjonen i Oslo

- Rapport 01/2012 Gjennomgang av anskaffelsesdokumentasjon i 16 virksomheter
- Rapport 02/2012 Bydelene som barnehagemyndighet – Bydel St. Hanshaugen og Bydel Nordstrand
- Rapport 03/2012 Styringsinformasjon i Utviklings- og kompetansetaten
- Rapport 04/2012 Utleie av kommunal grunn - saksbehandling, kontroll og oppfølging
- Rapport 05/2012 Anskaffelse, kontroll og oppfølging av tjenester til utviklingshemmede – Bydel Frogner og Bydel Nordre Aker
- Rapport 06/2012 Planlegging av investeringsprosjekter i Vann- og avløpsetaten
- Rapport 07/2012 Ulike undersøkelser i regnskapsrevisjonen – samlerapport 2011
- Rapport 08/2012 Skolens saksbehandling knyttet til spesialundervisning – Korsvoll skole, Lindeberg skole, Skøyenåsen skole, Tiurleiken skole
- Rapport 09/2012 Intern kontroll i og rundt enkelte IT-systemer – Samlerapport 2011
- Rapport 10/2012 Informasjonssikkerhet i Energigjenvinningsetaten
- Rapport 11/2012 Informasjon om tannhelsetjenester til mottakere av hjemmesykepleie – Bydel Alna og Bydel Vestre Aker
- Rapport 12/2012 Etterlevelse av finansreglementet i Oslo kommune
- Rapport 13/2012 Forvaltning av Gerica i Oslo kommune og intern kontroll rundt inntekter fra praktisk bistand
- Rapport 14/2012 Sosialtjenestens oppfølging av rusmiddelavhengige ved behandlingsopphold
- Rapport 15/2012 Ledelsesforankring av innkjøpsområdet i Sykehjemsetaten
- Rapport 16/2012 Kontroll og oppfølging av kvalitet i kommunale institusjoner for rusmiddelavhengige
- Rapport 17/2012 Rapportering av statistikk for pleie- og omsorgstjenester
- Rapport 18/2012 Ettervern Barneverntiltak for ungdom etter fylte 18 år i Bydel Gamle Oslo og Bydel Stovner
- Rapport 19/2012 Registrering av elever i risikozonen for frafall. Bruken av koden “ELEV” i IT-systemet OTTO
- Rapport 20/2012 Oppfølgingsundersøkelse etter rapport 18/2009 Sykehjemsetaten – status etter to års drift.
- Rapport 21/2012 Tjenester til beboere i samlokaliserte boliger - Bydel Stovner
- Rapport 22/2012 Internkontroll i Kollektivtransportproduksjon AS med datterselskaper
- Rapport 23/2012 Anskaffelser og internkontroll i Oslo Vognselskap AS
- Rapport 01/2013 Internkontroll med anskaffelsesområdet i Ruter AS
- Rapport 02/2013 Internkontroll i- og rundt enkelte IT-systemer. Samlerapport 2012
- Rapport 03/2013 Ulike undersøkelser i regnskapsrevisjonen. Samlerapport 2012
- Rapport 04/2013 Barneverntjenestenes håndtering av meldinger fra Oslo Krisesenter i 2011
- Rapport 05/2013 Informasjonssikkerhet i Vann- og avløpsetaten (unntatt offentlighet)
- Rapport 06/2013 Eierskapskontroll i Kollektivtransport-produksjon AS 2010-2012
- Rapport 07/2013 Oslo kommunes saksbehandling i Lindebergsakene
- Rapport 08/2013 Eierskapskontroll i Oslo Vognselskap AS 2010-2012
- Rapport 09/2013 Oslo kommunes oppfølging av berørte etter 22.07.2011

For mer informasjon om Kommunerevisjonen og våre rapporter se www.krv.oslo.kommune.no

Forord

Denne rapporten er et resultat av forvaltningsrevisjonsprosjektet Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler. Undersøkelsen er forankret i kontrollutvalgets vedtak av 28.08.2012 (sak 87), og tilhører fokusområdet *myndighetsutøvelse og brukertilpassede tjenester*, jf. bystyrets vedtak om *Overordnet analyse og plan for forvaltningsrevisjon* av 13.06.2012 (sak 165).

Forvaltningsrevisjon er en lovpålagt oppgave for Oslo kommune. Formålet er nedfelt i kommuneloven § 77 nr. 4 som blant annet har følgende ordlyd:

“... systematiske vurderinger av økonomi, produktivitet, måloppnåelse og virkninger ut fra kommunestyrets eller fylkestingets vedtak og forutsetninger (forvaltningsrevisjon).”

Forvaltningsrevisjon i Oslo kommune gjennomføres iht. gjeldende standard for forvaltningsrevisjon i kommuner og fylkeskommuner i Norge (RSK 001).

Prosjektet er gjennomført av Inger-Johanne Kramer (prosjektleder) og Kari Breisnes (prosjektmedarbeider).

Vi vil takke alle vi har vært i kontakt med for nødvendig bistand i løpet av prosjektet.

03.06.2013


Lars Normann Mikkelsen
avdelingsdirektør


Inger-Johanne Kramer
revisjonsrådgiver

Innhold

Forord	1
Hovedbudskap	5
Sammendrag	5
1. Innledning	9
1.1 Bakgrunn	9
1.2 Formål og problemstillinger.....	10
1.3 Nærmere om undersøkelsen rettet mot bydelene	10
1.4 Nærmere om undersøkelsen rettet mot byråden	11
1.5 Revisjonskriterier	11
1.6 Metode.....	12
1.7 Forvaltning av klientmidler	12
1.8 Rapportens oppbygning.....	13
2. Vedtak og skriftlige avtaler	15
2.1 Tvungen forvaltning	15
2.2 Frivillig forvaltning.....	15
3. Myndighet til å inngå forvaltningsavtale	18
3.1 Revisjonskriterier	18
3.2 Faktabeskrivelse.....	18
3.3 Kommunerevisjonens vurdering	19
4. Innlogging i nettbank	20
4.1 Revisjonskriterier	20
4.2 Faktabeskrivelse.....	20
4.3 Kommunerevisjonens vurdering	20
5. Grunnlag for endelig godkjenning av betaling	21
5.1 Revisjonskriterier	21
5.2 Faktabeskrivelse.....	21
5.3 Kommunerevisjonens vurdering	21
6. Kontroll av utbetalinger til andre enn klient	23
6.1 Revisjonskriterier	23
6.2 Faktabeskrivelse.....	23
6.3 Kommunerevisjonens vurdering	23
7. Kontroll av utbetalinger til klienten	25
7.1 Revisjonskriterier	25
7.2 Faktabeskrivelse.....	25
7.3 Kommunerevisjonens vurdering	26
8. Utskrift etter endelig godkjent betaling	27

9. Avstemming av forvaltningskonto	28
9.1 Revisjonskriterier	28
9.2 Faktabeskrivelse	28
9.3 Kommunerevisjonens vurdering	29
10. Evaluering av forvaltningsavtalen	31
10.1 Revisjonskriterium	31
10.2 Faktabeskrivelse	31
10.3 Kommunerevisjonens vurdering	33
11. Bydel St. Hanshaugen	34
11.1 Varslede tiltak etter Kommunerevisjonens rapport 23/2010	34
11.2 Bydelens opplysninger om status varslede tiltak	34
11.3 Kontroll av enkeltsaker – status opp mot tidligere funn	35
11.4 Kommunerevisjonens vurdering	35
12. Søndre Nordstrand	36
12.1 Varslede tiltak etter Kommunerevisjonens rapport 23/2010	36
12.2 Bydelens opplysninger om status varslede tiltak	36
12.3 Kontroll av enkeltsaker – status opp mot tidligere funn	37
12.4 Kommunerevisjonens vurdering	38
13. Byrådets oppfølging av bystyrets vedtak	39
13.1 Bystyrets vedtak	39
13.2 Byrådets oppfølging	39
13.3 Kommunerevisjonens vurdering	40
14. Oppsummering, konklusjon og anbefalinger	41
14.1 Oppsummering av vurderinger.....	41
14.2 Konklusjon	43
14.3 Anbefalinger.....	43
15. Uttalelser til rapporten og Kommunerevisjonens vurdering av disse	44
15.1 Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester.....	44
15.2 Bydelene.....	44
15.3 Kommunerevisjonens vurdering	46
Referanser	49
Tabelloversikt	50
Vedlegg 1 Undersøkelsens metode	51
Vedlegg 2 Revisjonskriterier	55
Vedlegg 3 Uttalelse fra Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester	61
Vedlegg 4 Uttalelser fra de åtte bydelene	65

Hovedbudskap

I denne undersøkelsen har Kommunerevisjonen sett nærmere på sosialtjenestens forvaltning av klientmidler i åtte bydeler. Undersøkelsen viser at Oslo kommune de senere årene har arbeidet for å sikre en betryggende forvaltning av klienters økonomiske midler, noe som gjenspeiles i resultatet av Kommunerevisjonens kontroll av enkeltsaker.

Undersøkelsen avdekket imidlertid avvik på viktige punkter i de seks bydelene som ikke tidligere har vært omfattet av Kommunerevisjonens undersøkelser.

Det gjaldt blant annet årlig evaluering av avtalene, utbetalingsgrunnlag ved utbetalinger utenom forvaltningsavtalen, avstemming av forvaltningskontoene og kontroll før endelig godkjenning av utbetalinger. Det varierte hvilke avvik som gjaldt i de ulike bydelene, samt omfanget av disse. Samlet sett innebar de mangler som undersøkelsen avdekket, en risiko for svekket rettssikkerhet for klientene og for økonomiske misligheter.

Bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand har i etterkant av en tidligere undersøkelse iverksatt de varslede tiltakene. Bydel St. Hanshaugen hadde imidlertid ikke iverksatt tilstrekkelige tiltak for å sikre årlig evaluering av avtalene.

Byråden for helse og sosiale tjenester har gjennom flere tiltak fulgt opp bystyrets vedtak i møte 13.04.2011 (sak 82) om rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008*, men det gjenstår fortsatt noe arbeid med å revidere gjeldende rutiner.

Sammendrag

Totalt forvaltet sosialtjenesten i Oslo kommune per 31.12.2012 midler for i underkant av 2700 klienter, hvorav et stort flertall hadde frivillig

forvaltning. Samlet sett forvaltet de undersøkte bydelene midler for 1556 klienter.

Kommunerevisjonen har tidligere gjennomført to undersøkelser på dette området, jf. rapport 11/2008 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler* og rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008*. Kommunerevisjonens rapport 23/2010 avdekket vesentlige mangler, som utgjorde en risiko for svekket rettssikkerhet for klientene og for økonomiske misligheter.

Syv av de ni bydelene som var omfattet av undersøkelsen i 2010, var også inkludert i Kommunerevisjonens undersøkelse i 2008. Disse syv bydelene er ikke omfattet av denne undersøkelsen. Bydelene som har vært omfattet av denne undersøkelsen, er Gamle Oslo, Nordre Aker, Nordstrand, Sagene, Ullern og Østensjø. I tillegg er det utført en oppfølging etter rapport 23/2010 rettet mot bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand og byråden for helse og sosiale tjenester.

Formålet med denne undersøkelsen har vært å gi ny informasjon til kontrollutvalget om status på dette området og bidra til forbedring av sosialtjenestens praksis ved etablering og gjennomføring av forvaltning av økonomiske midler.

Følgende problemstillinger er belyst:

1. Sikrer bydelenes rutiner og praksis at forvaltningen av klientmidler er i samsvar med gjeldende regelverk?
2. Har byråden for helse og sosiale tjenester fulgt opp bystyrets vedtak i møte 13.04.2011 (sak 82)?

Undersøkelsen rettet mot de seks bydelene som ikke har vært revidert tidligere, bygger i hovedsak på intervjuer og kontroll av syv enkeltsaker i hver bydel.

Oppfølgingsundersøkelsen rettet mot de to bydelene som inngikk i Kommunerevisjonens undersøkelse i 2010, samt mot byråden, er basert på skriftlig kommunikasjon og gjennomgang av tilsendt materiale fra bydelene og Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester. I tillegg har Kommunerevisjonen i bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand gjennomgått og kontrollert syv enkeltsaker i hver av bydelene.

Undersøkellesperioden omfatter i hovedsak 2012. Det meste av datainnsamlingen ble gjennomført i perioden januar–mars 2013.

I det følgende gjør Kommunerevisjonen rede for sentrale vurderinger etter gjennomført forvaltningsrevisjon.

Vedtak og skriftlige avtaler

Det forelå vedtak om tvungen forvaltning fra Arbeids- og velferdsforvaltningen i alle de kontrollerte sakene hvor forvaltningen var tvungen. I to bydeler manglet det skriftlig disponeringsplan i én av to kontrollerte saker i hver av bydelene.

I fem av de åtte bydelene forelå det skriftlig forvaltningsavtale i alle de kontrollerte sakene. I de øvrige tre bydelene manglet det skriftlig forvaltningsavtale i til sammen åtte saker.

Undersøkelsen tyder på at de undersøkte bydelene nå benytter Oslo kommunes standardavtale ved inngåelse av nye forvaltningsavtaler.

Myndighet til å inngå forvaltningsavtale

Det var bare i én av de åtte bydelene det forelå skriftlig delegasjon av myndigheten til å inngå forvaltningsavtalene for hele 2012 fra kommunal enhetsleder. Kontrollen av avtaler inngått i 2012 eller senere viste at alle avtalene var inngått av den/de som var angitt som bemyndiget.

Grunnlag for endelig godkjenning av betaling

Samlet sett forelå det et tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag for 93 prosent av de kontrollerte utbetalingene. I tre bydeler gjaldt dette for alle de kontrollerte utbetalingene. Manglene i de øvrige fem bydelene var i all hovedsak knyttet til utbetalingsgrunnlaget ved ekstrap betalinger til klienten og ved utbetalinger av husleie.

Én av de åtte bydelene oppga at det i den bydelen ikke var krav om at det skulle foreligge et bekreftet utbetalingsgrunnlag ved utbetalinger utenom forvaltningsavtalen. De øvrige syv bydelene oppga at de hadde krav om dette ved ekstra utbetalinger til klienten. Tre av bydelene hadde i tillegg krav om dette ved utbetaling til andre enn klienten.

Kontroll av utbetalinger

Det var bare én av de seks kontrollerte bydelene som beskrev kontrollrutiner i samsvar med gjeldende retningslinjer ved utbetalinger til andre enn klienten.

Ingen av de seks kontrollerte bydelene beskrev kontrollrutiner i samsvar med gjeldende retningslinjer ved utbetalinger til klienten.

Utskrift etter endelig godkjenning

Det forelå i all hovedsak utskrift etter endelig godkjenning for hver enkelt utbetaling i de kontrollerte sakene. Alle utskriftene inneholdt opplysninger om betalerens kontonummer, mottakers navn og kontonummer, utbetalingsdato, beløp og bankreferanse. Det varierte imidlertid hvilke typer utskrifter som forelå, både mellom bydelene og i enkelte tilfeller innen den enkelte bydel. Noen utskrifter var tatt ut etter endelig godkjenning, mens andre var tatt ut etter at utbetalingen var utført. Enkelte bydeler arkiverte utskriftene uavhengig av bilagene. Videre varierte det om utskriftene inneholdt opplysninger om endringer og om hvem som hadde vært involvert i betalingen(e).

Avstemming av forvaltningskonto

Avstemming foretas av en person som ikke har vært delaktig ved utbetalingene

I to av de åtte bydelene var alle de kontrollerte forvaltningskontoene avstemt av en person som ikke hadde vært delaktig i betalingene.

I én bydel kunne Kommunerevisjonen ikke kontrollere dette grunnet manglende dokumentasjon i to av sakene. Imidlertid var alle kontoene i de fem sakene Kommunerevisjonen kontrollerte, avstemt av en tredjeperson.

I tre av de øvrige fem bydelene forekom det forvaltningskontoer som ikke var avstemt, eller hvor avstemmingen var foretatt av en person som hadde vært delaktig i betalingene.

I to bydeler var alle de kontrollerte kontoene avstemt av en person som hadde vært involvert i betalingene.

Avstemmingsgrunnlag

De seks bydelene Kommunerevisjonen intervjuet, var innforstått med kravet om at avstemmingen skal baseres på kontoutdrag fra banken og regnskapsbilag/fakturaer. Det var imidlertid bare to bydeler som la utskrift etter endelig godkjenning til grunn for avstemmingen. Videre var det bare én bydel som avstemte opp mot gjeldende forvaltningsavtale.

Dokumentasjon av avstemmingen

Bare to av de åtte bydelene hadde tatt i bruk Oslo kommunes skjema "Månedlig avstemming av forvaltningskonto". I tillegg hadde to bydeler prøvd ut skjemaet og mente at bruken av dette var svært tidkrevende og ikke nødvendig for å sikre en tilfredsstillende kontroll.

Evalueringsavtalen

Evalueringsavtalen var aktuelt for 13 avtaler, fordelt på seks bydeler. Det var bare i to bydeler det forelå dokumentasjon på at evalueringen av alle de aktuelle avtalene var påbegynt eller gjennomført, det gjaldt til sammen fem avtaler.

Bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand

Bydel St. Hanshaugen og Bydel Søndre Nordstrand har i etterkant av tidligere undersøkelse iverksatt de varslede tiltakene, jf. Kommunerevisjonens rapport 23/2010.

Kommunerevisjonens kontroll av syv enkeltsaker i hver av bydelene viste at begge bydelenes praksis i all hovedsak var i tråd med gjeldende regelverk på alle de områdene som ble kontrollert. Kontrollen avdekket imidlertid at Bydel St. Hanshaugen ikke hadde iverksatt tilstrekkelige tiltak for å sikre årlig evaluering av avtalene.

Byrådens oppfølging av bystyrets vedtak

Kommunerevisjonen konkluderer med at byråden har fulgt opp bystyrets vedtak ved at det er innhentet skriftlig tilbakemelding fra bydelene og byrådsavdelingen har vurdert de tiltakene bydelene har oppgitt å ha planlagt eller gjennomført i etterkant av vår undersøkelse i 2010. Videre er nytt fellesskriv ferdigstilt og distribuert til bydelene, og byrådsavdelingen har iverksatt kompetanseoppbyggende tiltak i form av kurs for ansatte i sosialtjenesten. Byråden har gjennom flere notater orientert helse- og sosialkomiteen om tiltak som er iverksatt på området.

Undersøkelsen viser imidlertid at det gjenstår noe arbeid før revisjonen av gjeldende rutiner er fullført.

Kommunerevisjonens anbefalinger

Kommunerevisjonen anbefaler bydelene Gamle Oslo og Ullern å vurdere egen praksis knyttet til kravet om skriftlig forvaltningsavtale, herunder evaluering av avtalene. Videre anbefales Bydel Nordre Aker å vurdere egne rutiner og egen praksis for evaluering av forvaltningsavtalene.

Bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker, Nordstrand, Sagene, Ullern og Østensjø anbefales å vurdere egne kontrollrutiner for

endelig godkjenning av utbetalinger. Bydelene Sagene, Ullern og Østensjø anbefales i tillegg å se særlig på egne rutiner og praksis knyttet til kravene om utbetalingsgrunnlag ved utbetalinger utenom forvaltningsavtalen. Videre anbefales bydelene Nordre Aker og Nordstrand å se særlig på egne rutiner og praksis for avstemming av forvaltningskontoene.

Bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker, Nordstrand, Sagene, Ullern og Østensjø bør se særskilt på egen praksis knyttet til delegasjonen av myndigheten til å inngå forvaltningsavtaler.

I arbeidet med revisjonen av Velferdsetatens rutinehåndbok anbefales byråden for helse og sosiale tjenester å se særskilt på gjeldende rutiner for utskrift etter endelig godkjent betaling og bruken av Oslo kommunes avstemmingsskjema.

Uttalelsene til rapporten

Rapporten ble 08.05.2013 oversendt for uttalelse til de åtte bydelene som er omfattet av undersøkelsen, og byråden for helse og sosiale tjenester. Uttalelsene fra bydelene og Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester følger i sin helhet som trykte vedlegg til rapporten.

Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester oppgir at rapporten er et nyttig verktøy i avdelingens videre arbeid med å utvikle gode og nødvendige rutiner for bydelene. Av tiltak

angir avdelingen blant annet at gjeldende rutiner vil bli innskjerpet og at Velferdsetaten vil få i oppdrag å ferdigstille rutinehåndboken for bruk av nettbank, samt vurdere rutinene knyttet til utskrift etter endelig godkjent betaling og bruken av Oslo kommunes avstemmingsskjema. Når det gjelder rutiner og praksis knyttet til skriftlig forvaltningsavtale og årlig evaluering av avtalen, vil byrådsavdelingen avvente bydelenes forslag til tiltak i bydelenes uttalelser til rapporten og ut fra det vurdere behovet for videre oppfølging.

Bydel Sagene anfører i sin uttalelse at det blir svært tidkrevende dersom godkjenner nr. 2 skal gjennomføre kontroller av alle utbetalingsgrunnlag i alle saker og at bydelens rutiner for månedlig avstemming, som blant annet innebærer kontroll av effektuerte transaksjoner, vurderes å innebære en kontroll som sikrere kan avdekke eventuelle feil eller misligheter. En praksis hvor godkjenner nr. 2 bare foretar stikkprøvekontroller er ikke i samsvar med Oslo kommunes retningslinjer. Kommunerevisjonen understreker viktigheten av arbeidsdeling og gode kontrollrutiner før klientens konto belastes.

For øvrig er det Kommunerevisjonens vurdering at tiltakene som de åtte bydelene og byrådsavdelingen oppgir å ha iverksatt eller vurderer å iverksette, er relevante og i tråd med Kommunerevisjonens anbefalinger.

1. Innledning

I denne undersøkelsen har Kommunerevisjonen sett nærmere på sosialtjenestens forvaltning av klientmidler i åtte bydeler. Kommunerevisjonen har tidligere avgitt to rapporter om forvaltning av klientmidler, jf. rapport 11/2008

Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler og rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008*.

Samlet sett avdekket rapport 23/2010 vesentlige mangler, som utgjorde en risiko for svekket rettssikkerhet for klientene og økonomiske misligheter.

Den foreliggende undersøkelsen er gjennomført våren 2013 og er både en oppfølging av rapport 23/2010 og en første revisjon på dette området i de seks bydelene som til nå ikke har vært omfattet av slike undersøkelser.

Sosialtjenestens forvaltning av økonomiske midler skjer på grunnlag av den enkeltes samtykke (frivillig forvaltning) eller med hjemmel i folketrygdloven § 22-6¹ (tvungen forvaltning). Denne bestemmelsen gir Arbeids- og velferdsetaten myndighet til å treffe vedtak om at individuelle trygdeytelser i gitte situasjoner skal utbetales til et NAV- kontor, ikke direkte til klienten.

Ved tvungen forvaltning skal ytelsen disponeres til beste for klienten, jf. folketrygdloven § 22-6. Sikring av husvære, mat og klær samt hensynet til dem klienten har forsørgelsesplikt overfor, anses som primærbehov til beste for klienten. Sosialtjenesten må foreta en konkret, individuell vurdering av den enkelte klients behov, og det må utarbeides en skriftlig disponeringsplan.

Frivillig forvaltning av klientmidler er et viktig virkemiddel i et økonomisk rådgivningsperspektiv. Det foreligger imidlertid ingen lovpålagt plikt til å tilby tjenesten. Ved inngåelse av avtale om frivillig

forvaltning utøver ikke sosialkontoret offentlig myndighet, og avtalen reguleres derfor av privatrettslige regler. Dette stiller særlige krav til sosialkontorene, både ved utformingen av avtalen og oppfølgingen av denne. Forvaltningslovens generelle bestemmelser, grunnleggende prinsipper for forsvarlig saksbehandling og kravene til god forvaltningsskikk gjelder likevel for sosialtjenestens forvaltning. En forvaltningsavtale skal være individuelt tilpasset.

Uavhengig av om forvaltningen er tvungen eller frivillig, er det overordnede målet å forebygge gjeldsproblemer, sikre klientens boforhold og sørge for at klienten har nødvendige midler til dekning av livsopphold.

Forvaltningen gjennomføres ved at klientens inntekt overføres til en bankkonto, som står i klientens navn, men som sosialtjenesten forvalter. Sosialtjenesten betaler klientens utgifter i henhold til avtale/disponeringsplan, og klienten mottar avtalte beløp til livsopphold. Ekstern revisjon er ikke lovpålagt for sosialtjenestens forvaltning av klientmidler.

1.1 Bakgrunn

Ved behandlingen av rapport 23/2010 i møte 14.12.2010 (sak 84) vedtok kontrollutvalget dette:

Kontrollutvalget merker seg at Kommunerevisjonens rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008* viser at det på vesentlige punkter var avvik i forhold til gjeldende regelverk og god regnskapspraksis. Dette gjaldt blant annet kravene om:

- skriftlig forvaltningsavtale
- faktura/utbetalingsgrunnlag
- kontroll av den enkelte utbetaling
- avstemming av forvaltningskontiene

¹ Bestemmelsen er gjengitt i vedlegg 2.

De avdekkede manglene utgjør en risiko for svekket rettssikkerhet for klientene og for økonomiske misligheter. Det siste året er det avdekket to mislighetssaker på dette området. Kontrollutvalget merker seg at byrådsavdelingen og bydelene oppgir å ha iverksatt, eller vurderer å iverksette tiltak, i tråd med Kommunerevisjonens anbefalinger. Det er svært viktig at bydelsdirektørene etablerer og gjennomfører betryggende intern kontroll.

Kontrollutvalget ber Kommunerevisjonen fremme sak med vurdering av en fast årlig kontroll på dette området, eventuelt etter samråd med byrådsavdelingen.

Kontrollutvalget tar for øvrig Kommunerevisjonens rapport 23/2010 til orientering.

Kontrollutvalget innstiller til bystyret å fatte følgende vedtak:
Kommunerevisjonens rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008* viser at kontrollen med frivillig forvaltning av klientmidler var mangelfull. De avdekkede manglene utgjør en risiko for svekket rettssikkerhet for klientene og for økonomiske misligheter. Klienter som omfattes av ordningen med frivillig forvaltning, kan ikke forventes å kontrollere forvaltningen av egne midler i særlig grad. Kommunen har ikke regnskaps- eller revisjonsplikt på dette området. Dette innebærer høy risiko og øker behovet for annen kontroll. Bystyret ber byrådet følge opp at bydelsdirektørene sørger for betryggende intern kontroll på dette området.

For øvrig tar bystyret Kommunerevisjonens rapport 23/2010 til orientering.

Ved behandling av saken 13.04.2011 (sak 82) fattet bystyret følgende vedtak, i tråd med helse- og sosialkomiteens innstilling av 30.03.2011 (sak 33):

1. Kommunerevisjonens rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008* viser at kontrollen med frivillig forvaltning av klientmidler var mangelfull. De avdekkede manglene utgjør en risiko for svekket rettssikkerhet for klientene og for økonomiske misligheter.

Klienter som omfattes av ordningen med frivillig forvaltning, kan ikke forventes å kontrollere forvaltningen av egne midler i særlig grad. Kommunen har ikke regnskaps- eller revisjonsplikt på dette området. Dette innebærer høy risiko og øker behovet for annen kontroll. Bystyret ber byrådet følge opp at bydelsdirektørene sørger for betryggende intern kontroll på dette området.

For øvrig tar bystyret Kommunerevisjonens rapport 23/2010 til orientering.

2. Bystyret ber byrådet gi en tilbakemelding til bystyrets organer innen 30. juni 2011 om hvilke nye tiltak byrådsavdelingen og hver enkelt bydel har gjennomført for å sikre betryggende internkontroll på dette området.

1.2 Formål og problemstillinger

Det overordnede målet med denne undersøkelsen har vært å bidra til forbedring av sosialtjenestens praksis ved etablering og gjennomføring av forvaltning av økonomiske midler.

Undersøkelsen har hatt to problemstillinger:

1. Sikrer bydelenes rutiner og praksis at forvaltningen av klientmidler er i samsvar med gjeldende regelverk?
2. Har byråden for helse og sosiale tjenester fulgt opp bystyrets vedtak i møte 13.04.2011 (sak 82)?

1.3 Nærmere om undersøkelsen rettet mot bydelene

Kommunerevisjonens undersøkelse i 2010, jf. rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008*, omfattet ni bydeler. I rapport 23/2010 anbefalte Kommunerevisjonen alle bydelene å vurdere kapasitet, rutiner og praksis med sikte på å iverksette ytterligere tiltak for å sikre betryggende forvaltning av klientmidler, herunder at Oslo kommunes sentrale rutiner og retningslinjer overholdes.

Syv av de ni bydelene som var omfattet av undersøkelsen i 2010, var også inkludert i vår undersøkelse i 2008. Disse bydelene er derfor ikke omfattet av den foreliggende undersøkelsen. Denne undersøkelsen har vært gjennomført i bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker, Nordstrand, Sagene, Ullern og Østensjø. I tillegg er det i bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand utført en oppfølging etter Kommunerevisjonens rapport 23/2010.

I seks av de åtte bydelene var oppgaven med forvaltningen av klientmidler lagt til sosialtjenesten i NAV. Bydel Sagene forvaltet økonomien for ca. 600 klienter, hvorav Sosialtjenesten i NAV Sagene forvaltet midler for i underkant av 500 personer. Bydelens søknadskontor forvaltet økonomien for de resterende. Denne undersøkelsen omfatter bare Sosialtjenesten i NAV Sagene. I Bydel Østensjø var oppgaven med forvaltning av klientmidler lagt til Tiltakssenteret, som var en utfører enhet for sosialtjenesten i NAV.

Bydelene hadde ulike betegnelser på stillingen som øverste leder. I rapporten benytter vi tittelen *kommunal enhetsleder*. Videre benytter vi betegnelsen *forvalter* om de som forestår den tekniske forvaltningen, dvs. de som regelmessig er involvert i utbetalingene. Det varierte også om bydelen brukte saksbehandler eller sosialkonsulent. Vi bruker tittelen *saksbehandler*, med unntak av i omtalen av Bydel Østensjø. Dette gjør vi fordi sosialkonsulentene ved Tiltakssenteret for øvrig ikke var klientens saksbehandler.

1.4 Nærmere om undersøkelsen rettet mot byråden

I rapport 23/2010 anbefalte Kommunerevisjonen daværende byråd for sosiale tjenester og rusomsorg å følge opp bydelenes arbeid med forvaltning av klientmidler, herunder bydelenes iverksettelse av gjeldende rutiner og retningslinjer for forvaltningen av klientmidler. Byråden ble videre anbefalt å fullføre arbeidet

med å videreutvikle gjeldende rutiner og retningslinjer så raskt som mulig. I den forbindelse pekte vi på at det burde vurderes om det var behov for å presisere hvilke kontroller som skal gjøres før godkjenning av den enkelte utbetaling. Kommunerevisjonen viste for øvrig til rapport 08/2010 *Misligheter ved frivillig forvaltning av klientmidler i sosialtjenesten – Bydel Grorud*, hvor vi pekte på ytterligere spørsmål som kunne vurderes.

I sin uttalelse til rapporten opplyste Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester at avdelingen tok sikte på å sende ut et revidert fellesskriv til bydelene rundt årsskiftet 2010/11. Videre påpekte byrådsavdelingen at Kommunerevisjonens undersøkelse viste at det var behov for bedre oppfølging av bydelenes arbeid med forvaltning av klientmidler. Byrådsavdelingen ville be den daværende Helse- og velferdsetaten om å utarbeide kurs-/ opplæringsmaterieell, som kunne bidra til å bedre kompetansen på dette feltet i bydelene.

Byrådsavdelingen understreket at videreutvikling av sosialtjenestens arbeid på dette området var en løpende prosess, og at det måtte forventes å være utfordringer på dette området, som måtte løses underveis. I den forbindelse pekte byrådsavdelingen på at enkelte utfordringer kanskje kunne løses ved endring av rutiner i samarbeid med kommunens bankforbindelse.

1.5 Revisjonskriterier

Revisjonskriterier er målestokken som legges til grunn for Kommunerevisjonens vurderinger. I denne undersøkelsen er revisjonskriteriene blant annet utledet fra følgende kilder:

- lov 25. september 1992 nr. 107 om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)
- byråds sak 1057/08 *Overordnet rammeverk for god intern kontroll i Oslo kommune*
- bystyresak 466/05 *Juridisk strategi for Oslo kommune*

- lov 28. februar 1997 nr. 19 om folketrygd (folketrygdloven)
- byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester fellesskriv til bydelene 5/2011 *Sosialtjenestens forvaltning av klienters økonomi*
- Arbeids- og velferdsdirektoratets *Landsdekkende veiledningsrutiner for frivillig offentlig forvaltning av enkeltpersoners økonomi*
- god regnskapspraksis
- DNBS rutinehåndbok for nettbank

Revisjonskriteriene presenteres innledningsvis i hvert kapittel, og det er redegjort nærmere for utledningen av dem i rapportens vedlegg 2.

1.6 Metode

Undersøkelsen rettet mot de seks bydelene som ikke har vært revidert tidligere, bygger i hovedsak på intervjuer og kontroll av enkeltsaker. Det ble gjennomført to gruppeintervjuer i hver bydel. Det ene intervjuet var med forvaltere og saksbehandlere, det andre med deres ledere. Spørsmålene omhandlet i stor utstrekning de samme temaene. Vi stilte samme spørsmål til de ansatte i alle bydelene. Tilsvarende gjaldt for spørsmålene til lederne, men de ble likevel noe tilpasset etter hvilken informasjon vi hadde mottatt fra bydelen før intervjuet.

Oppfølgingsundersøkelsen av de to bydelene som inngikk i Kommunerevisjonens undersøkelse i 2010, samt av byråden, er basert på skriftlig kommunikasjon og gjennomgang av tilsendt materiale fra bydelene og Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester. I tillegg har vi i bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand gjennomgått og kontrollert syv enkeltsaker i hver av bydelene.

Vi har til sammen kontrollert 56 enkeltsaker i de åtte bydelene. Bydelene fremla en oppdatert oversikt over samtlige forvaltningsklienter ved revisjonsbesøket. Vi valgte ut syv saker i hver bydel, hvorav to med tvungen forvaltning. I tillegg la vi vekt på å sikre at utvalget omfattet saker fra ulike forvaltere og kontoer med varierende saldo (høy/lav). For øvrig skjedde utvelgelsen tilfeldig. Vi har kontrollert til sammen 476 utbetalinger i de 56 sakene.

Hver bydel har verifisert en samlet faktabeskrivelse for sin egen del, basert på verifiserte intervjuer og Kommunerevisjonens gjennomgang av enkeltsaker i bydelen. Kommunerevisjonen har underveis hatt kontakt med flere av bydelene, blant annet for å oppklare uklarheter. Opplysninger gitt muntlig er senere bekreftet skriftlig.

Undersøkellesperioden omfatter i hovedsak 2012. Det meste av datainnsamlingen ble gjennomført i perioden januar–mars 2013.

På enkelte punkter bygger vi kun på bydelens egen beskrivelse av praksis. I slike tilfeller er vi forsiktige i våre vurderinger og konklusjoner.

1.7 Forvaltning av klientmidler

Totalt forvaltet sosialtjenesten i Oslo kommune per 31.12.2012 midler for i underkant av 2700 klienter, hvorav et stort flertall hadde frivillig forvaltning. Anslagsvis medgikk i underkant av 50 årsverk til forvaltning av klientmidler.

Tabell 1 viser en oversikt over antall forvaltningsklienter for hver av de åtte undersøkte bydelene og bydelens opplysninger om antall årsverk som samlet medgikk til forvaltning av klientmidler. Nederst i tabellen fremkommer opplysningene for de bydelene som inngikk i Kommunerevisjonens undersøkelse i 2010, men som ikke er omfattet av denne undersøkelsen.

Tabell 1 Antall forvaltningsklienter

Bydel	Antall forvaltningsklienter	Antall årsverk
Gamle Oslo	330	7,5
Nordre Aker	52	*
Nordstrand	100	2,5
Sosialtjenesten i NAV Sagene	477	6
Sagene, søknads-kontoret	121	1
St. Hanshaugen	180	2,5
S. Nordstrand	95	1,7
Ullern	59	1
Østensjø	142	3,6
Totalt i de kontrollerte bydelene	1556	25,8
Alna	98	3,5
Bjerke	86	3
Frogner	154	4
Grorud	208	3
Grünerløkka	310	4
Stovner	150	2,5
Vestre Aker	85	2
Totalt i alle bydelene	2 647	47,8

Note: Tallene inkluderer både tvungen og frivillig forvaltning og er basert på utskrift fra DNB nettbank mottatt ved revisjonsbesøk i hver av de åtte bydelene som er omfattet av undersøkelsen, korrigert for bydelens opplysninger om i hvilke saker forvaltningen var opphørt uten at kontoen ennå var avsluttet. De øvrige syv bydelene har på forespørsel fra Kommunerevisjonen oppgitt antall forvaltningsklienter per 31.12.2012. *Bydel Nordre Aker oppga at seks saksbehandlere hadde ansvaret for inngåelse av avtaler og oppfølging av klienter, og at to personer hadde ansvaret for den tekniske delen med håndtering av inn- og utbetalinger m.m. Forvaltning kom i tillegg til andre arbeidsoppgaver, og det var vanskelig å anslå antall årsverk til forvaltning av klientmidler.

Som tabell 1 viser, varierer antall klienter fra en bydel til en annen. Bydel Sagene (Sosialtjenesten i NAV Sagene) hadde 477 klienter og dermed flest. Bydel Nordre Aker hadde færrest, med 52 klienter. Med forbehold om den usikkerhet som er knyttet til bydelenes anslag på dette punkt, viser tabellen også at forskjellen i antall klienter ikke nødvendigvis

gjenspeiles i antall årsverk som medgår til forvaltningen.

Bydelene fortalte om en sterk økning i antall forvaltningsklienter de siste årene og oppga at mange av klientene var rusmiddelavhengige og/eller psykisk syke. Videre påpekte flere bydeler at innføringen av arbeidsavklaringspenger (AAP) var en medvirkende årsak til økningen i antall forvaltningsklienter, da mange ikke klarte å disponere egne penger ved utbetaling hver 14. dag. Ordningen skapte også uforutsigbarhet for forvaltningen, da mange av klientene ikke evnet å følge opp kravet om å sende inn skjemaet hver 14. dag.

Flere bydeler påpekte at arbeidet med forvaltning av klienters midler var ressurskrevende, og flere beskrev et stort arbeidspress.

1.8 Rapportens oppbygning

I kapittel 2 vurderer vi grunnlaget for bydelenes forvaltning av klientmidler. Vi har sett på om det i saker hvor forvaltningen var tvungen, forelå vedtak fra Arbeids- og velferdsforvaltningen og en disponeringsplan. Ved frivillig forvaltning så vi om det forelå en skriftlig forvaltningsavtale, og om bydelene benyttet Oslo kommunes standardavtale.

I kapittel 3 redegjør vi nærmere for myndigheten til å inngå forvaltningsavtalene.

I kapitlene 4–9 redegjør vi nærmere for bydelenes praksis knyttet til kravene om arbeidsdeling: Vi har sett på myndigheten til å inngå forvaltningsavtaler, innlogging i nettbank, grunnlaget for endelig godkjenning av betaling, kontroll før endelig godkjenning av utbetalinger, utskrift etter endelig godkjent betaling og avstemming av forvaltningskontoene.

I kapittel 10 ser vi nærmere på bydelenes evaluering av forvaltningsavtalene.

I kapitlene 11 og 12 redegjør vi nærmere for bydelene St. Hanshaugens og Søndre Nordstrands oppfølging av meldte tiltak etter Kommunerevisjonens rapport 23/2010.

I kapittel 13 presenteres status for byrådets oppfølging av bystyrets vedtak ved behandlingen av Kommunerevisjonens rapport 23/2010.

I kapittel 14 oppsummerer vi de viktigste vurderingene, konkluderer og gir anbefalinger.

I kapittel 15 gir vi et sammendrag av uttalelsene fra bydelene og Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester, og Kommunerevisjonens vurderinger av disse. Uttalelsene følger i sin helhet som trykte vedlegg til den endelige rapporten.

2. Vedtak og skriftlige avtaler

2.1 Tvungen forvaltning

2.1.1 Revisjonskriterier

- Tvungen forvaltning av klientmidler skal være basert på vedtak fra Arbeids- og velferdsetaten. Sosialtjenesten skal utarbeide en disponeringsplan.

2.1.2 Faktabeskrivelse

Ved mappegjennomgangen kontrollerte vi i alle de åtte bydelene om

- det forelå vedtak fra Arbeids- og velferdsetaten
- det forelå skriftlig disponeringsplan

Det forelå vedtak i henhold til folketrygdloven § 22-6 i alle de 16 kontrollerte sakene hvor bydelene oppga at forvaltningen var tvungen. Videre forelå det i all hovedsak en skriftlig disponeringsplan i disse sakene. I bydelene St. Hanshaugen og Østensjø manglet det disponeringsplan i én av to saker med tvungen forvaltning.

2.1.3 Kommunerevisjonens vurdering

I bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker, Nordstrand, Sagene, Søndre Nordstrand og Ullern var praksisen i de undersøkte sakene i tråd med revisjonskriteriet på dette punktet.

Også i bydelene St. Hanshaugen og Østensjø forelå det vedtak fra Arbeids- og velferdsetaten i de undersøkte sakene, men det manglet disponeringsplan i én sak i hver av disse bydelene. En skriftlig disponeringsplan, samt en begrunnelse for denne, er viktig for at klienten skal kunne ivareta sine interesser i saken. Videre er det en risiko for at manglende skriftlig disponeringsplan vil vanskeliggjøre kontrollen med forvaltningen som sådan.

2.2 Frivillig forvaltning

2.2.1 Revisjonskriterier

- En avtale om frivillig forvaltning av klientmidler skal være skriftlig, og bydelen skal benytte Oslo kommunes standard forvaltningsavtale.
- Forvaltningsavtalen skal tilpasses den enkelte klients behov.

Kommunerevisjonen har lagt til grunn at det må foreligge et skriftlig avtaledokument signert av begge parter. Videre må avtalen, foruten å angi hvilke inntekter og utgifter som inngår i forvaltningen, omhandle partenes plikter og rettigheter for øvrig. En samtykkeerklæring fra klienten, eller et budsjett / en disponeringsplan signert av begge parter, utgjør således ikke en tilfredsstillende forvaltningsavtale i denne sammenheng.

2.2.2 Faktabeskrivelse

Med unntak av bydelene St. Hanshaugen og Nordstrand spurte vi de undersøkte bydelene om

- de brukte Oslo kommunes standardavtale
- hvordan bydelen sikret at standardavtalen ble tilpasset den enkeltes situasjon

Ved mappegjennomgangen kontrollerte vi i alle de åtte bydelene om Oslo kommunes standardavtale var benyttet, eventuelt om det forelå en annen skriftlig forvaltningsavtale.

Skriftlig avtale, herunder bruk av standardavtalen

Alle de seks bydelene vi intervjuet, oppga at de benyttet Oslo kommunes standardavtale.

Bydel Gamle Oslo hadde utarbeidet en egen mal for forvaltningsavtalene, basert på standardavtalen. Avtalen bestod av to deler. Del I tilsvarte standardavtalens beskrivelse av rammene for forvaltningen, men bydelen hadde innarbeidet ytterligere punkter. Dette gjaldt

blant annet et punkt om at sosialtjenesten ved en økning i klientens trygd og økning/reduksjon i husleie innenfor en ramme på 5 prosent kunne endre avtalens del II uten ny signatur fra klienten. Del II omhandlet klientens inntekter og utgifter samt hvordan midlene skulle disponeres.

Avtale tilpasset klientens behov

De seks bydelene oppga at de alltid hadde møte(r) med brukeren hvor partene gikk gjennom vedkommendes situasjon og ble enige om hvilke midler som skulle inngå i avtalen, og hvordan forvaltningen skulle gjennomføres.

Kontroll av avtaler

Tabell 2 gir en oversikt over forekomsten av avtaler i de kontrollerte sakene.

Tabell 2 viser at det forelå skriftlig forvaltningsavtale i 32 av de 40 kontrollerte sakene. I bydelene Nordstrand, Sagene, St. Hanshaugen, Søndre Nordstrand og Østensjø

forelå det avtaler i alle sakene. I henhold til de kriteriene vi har lagt til grunn, manglet bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker og Ullern skriftlige avtaler i henholdsvis fire, én og tre av de fem sakene som var kontrollert i hver bydel. I Bydel Gamle Oslo manglet avtalens del I i to av sakene. I de to øvrige sakene var ikke avtalenes ulike deler signert av begge parter. I Bydel Nordre Aker var én avtale ikke signert av begge parter. I Bydel Ullern var forvaltningen i tre saker basert på fullmaktserklæring fra klienten fra henholdsvis 1996, 2004 og 2011.

Oslo kommunes standardavtale var benyttet ved inngåelse av 27 av de 32 avtalene. Tre av de øvrige avtalene var inngått før standardavtalen ble innført i 2007. En av avtalene i Bydel Nordre Aker var inngått i september 2007, men dagjeldende standardavtale var ikke benyttet. I Bydel Østensjø var det for en avtale inngått i oktober 2012 brukt et avtaleformular som også var benyttet i samme sak i 2004.

Tabell 2 Forekomst av avtaler i de kontrollerte sakene

Bydel	Saker med frivillig forvaltning	Avtale manglet	Antall avtaler	Standard-avtale	Avtaler inngått før standard-avtalen i 2007	Annen avtale
Gamle Oslo	5	4	1	0	1	0
Nordre Aker	5	1	4	2	1	1
Nordstrand	5	0	5	5	0	0
Sagene	5	0	5	5	0	0
Ullern	5	3	2	1	1	0
Østensjø	5	0	5	4	0	1
St. Hanshaugen	5	0	5	5	0	0
S. Nordstrand	5	0	5	5	0	0
Totalt	40	8	32	27	3	2

Note: Informasjonen er hentet fra Kommunerevisjonens kontroll av enkeltsaker. Bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand var også omfattet av undersøkelsen i 2010.

Tabell 3 viser antall kontrollerte avtaler som var inngått i 2011 og 2012, og om standardavtalen var benyttet ved inngåelse av disse.

Tabell 3 Bruken av standardavtalen ved avtaler inngått i 2011 og 2012

Bydel	Antall kontrollerte avtaler	Standardavtalen benyttet	2011	2012
Gamle Oslo	0	0	0	0
Nordre Aker	1	1	0	1
Nordstrand	2	2	1	1
Sagene	4	4	3	1
Ullern	1	1	0	1
Østensjø	3	2	0	2
St. Hanshaugen	5	5	2	3
S. Nordstrand	4	4	0	4
Totalt	20	19	6	13

Note: Informasjonen er hentet fra Kommunerevisjonens kontroll av enkeltsaker. Bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand var også omfattet av undersøkelsen i 2010.

Tabell 3 viser at Oslo kommunes standardavtale var benyttet i 19 av de 20 kontrollerte avtalene som var inngått i 2011 og 2012. I Bydel Østensjø var ikke standardavtalen benyttet ved inngåelse av én avtale i 2012. Dette var samme sak som beskrevet over.

2.2.3 Kommunerevisjonens vurdering

Det forelå skriftlig forvaltningsavtale i alle de kontrollerte sakene i bydelene Nordstrand, Sagene, St. Hanshaugen, Søndre Nordstrand og Østensjø. I Bydel Nordre Aker manglet det skriftlig forvaltningsavtale i én av fem kontrollerte saker. I Bydel Ullern manglet det skriftlig forvaltningsavtale i tre av fem kontrollerte saker.

Bydel Gamle Oslo benytter en forvaltningsavtale bestående av to deler. Etter vår vurdering må begge delene foreligge og være signert av begge parter for at det skal foreligge en inngått forvaltningsavtale etter de kriterier som legges til grunn i denne

undersøkelsen. Ut fra dette er det vår vurdering at det manglet skriftlig forvaltningsavtale i fire av fem kontrollerte saker i Bydel Gamle Oslo.

En skriftlig forvaltningsavtale basert på Oslo kommunes standardavtale er viktig for å klargjøre rammene for sosialtjenestens forvaltning av klientens midler. Etter vår vurdering vil uklare rammer for forvaltningen kunne redusere muligheten til å føre en kontroll med forvaltningen som sådan. Manglende skriftlig forvaltningsavtale gir videre en risiko for at konsekvensene av avtalen ikke blir tilstrekkelig tydeliggjort for klienten, og gir mindre forutsigbarhet for begge parter.

Undersøkelsen tyder på at bydelene nå benytter Oslo kommunes standardavtale ved inngåelse av nye forvaltningsavtaler.

Bydelenes beskrivelse av egen praksis tyder på at avtalene ble utformet i samråd med den enkelte klient og tilpasset den enkeltes situasjon.

3. Myndighet til å inngå forvaltningsavtale

3.1 Revisjonskriterier

- Avtale om frivillig forvaltning skal inngås av kommunal enhetsleder, eller den som kommunal enhetsleder har delegert myndighet til.
- Ansvarsforholdene skal være basert på skriftlige og oppdaterte delegasjoner.

3.2 Faktabeskrivelse

Med unntak av bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand spurte vi de undersøkte bydelene om hvem som hadde fullmakt til å inngå forvaltningsavtalene på vegne av bydelen. Videre spurte vi alle åtte bydelene om det forelå skriftlig delegasjon av myndigheten til å inngå forvaltningsavtalene. Ved mappegjennomgangen kontrollerte vi i alle de åtte bydelene om kommunens representant var en bemyndiget person.

Myndighet til å inngå forvaltningsavtalene

Bydelene Gamle Oslo og Ullern oppga at klientens saksbehandler hadde myndighet til å inngå forvaltningsavtalene. Bydel Nordstrand oppga at saksbehandler og forvalter var bemyndiget i fellesskap, dvs. at både en saksbehandler og en forvalter skulle undertegne for at avtalen skulle kunne anses å være inngått av bemyndiget person.

I Bydel Nordre Aker oppga lederne vi intervjuet, at saksbehandlerne alene hadde myndighet til å inngå forvaltningsavtalene. De ansatte oppga imidlertid at saksbehandler og forvalter var bemyndiget i fellesskap, dvs. at både en saksbehandler og en forvalter skulle undertegne for at avtalen skulle kunne anses å være inngått av bemyndiget person.

I Bydel Sagene oppga ledelsen at saksbehandler og forvalter i fellesskap var bemyndiget, dvs. at både en saksbehandler og en forvalter skulle undertegne for at avtalen skulle kunne anses å

være inngått av bemyndiget person. Ledelsen presiserte at det ved fornyet eller endret avtale var tilstrekkelig at forvalter undertegnet på vegne av kommunen. De ansatte oppga at enhetsleder hadde delegert myndigheten til saksbehandlerne og forvalterne – og at de kunne inngå avtalen uavhengig av hverandre.

I Bydel Østensjø oppga ledelsen at veiledere ved Sosialtjenesten i NAV Østensjø og sosialkonsulentene ved Tiltakssenteret var delegert myndighet til å inngå avtalene fra sine respektive enhetsledere. De kunne inngå avtalen uavhengig av hverandre. De ansatte oppga derimot at sosialkonsulentene og tekniske forvaltere ved Tiltakssenteret var bemyndiget til å inngå avtalen i fellesskap, dvs. at både en saksbehandler og en forvalter skulle undertegne for at avtalen skulle kunne anses å være inngått av bemyndiget person.

Skriftlige delegasjoner

Enhetsleder i Bydel St. Hanshaugen hadde utstedt skriftlig delegasjon av myndigheten til å inngå forvaltningsavtale.

I Bydel Gamle Oslo hadde ikke enhetsleder foretatt skriftlig delegasjon av myndigheten til å inngå forvaltningsavtaler i 2012. Det forelå imidlertid skriftlig delegasjon til ti navngitte teamledere og fagkonsulenter datert 26.01.2013.

I Bydel Sagene mottok vi kopi av dokumentet *Rutine for: stedfortrederordning-sosialtjeneste/NAV-leder og delegasjon til å godkjenne vedtak*, gyldig fra oktober 2012. Dokumentet inneholdt et eget avsnitt om forvaltning hvor det fremkom at sosialtjeneste/NAV-leder delegerer til den enkelte forvalter å inngå nye forvaltningsavtaler. Bydelen oppga at gjeldende delegasjoner var lagret elektronisk, og at eldre delegasjoner ikke kunne fremlegges da de ikke var lagret i papirformat.

I Bydel Søndre Nordstrand forelå det en skriftlig delegasjon av myndigheten til å inngå forvaltningsavtaler fra bydelens sosialsjef til leder for sosialseksjonen. Delegasjonen var imidlertid udatert, så det er ikke kjent for oss fra når den var gjeldende.

Enhetsleder i bydelene Nordre Aker, Nordstrand, Ullern og Østensjø hadde ikke foretatt *skriftlig* delegasjon av myndigheten til å inngå forvaltningsavtalene.

Kontroll av om avtalene var inngått av bemyndiget

I avsnitt 2.2.2 (tabell 2) så vi at det i 32 av de 40 kontrollerte sakene med frivillig forvaltning var inngått en forvaltningsavtale etter de kriterier som legges til grunn i denne undersøkelsen. Elleve avtaler var inngått før 2012, og vi foretok ikke ytterligere undersøkelser for å avklare hvem som var bemyndiget på tidspunktet for inngåelse av avtalene. Kontrollgrunlaget var

derfor 21 avtaler, fordelt på syv² bydeler. Vår kontroll viste at alle de 21 avtalene var inngått av den/de som var angitt som bemyndiget.

3.3 Kommunerevisjonens vurdering

Alle de kontrollerte avtalene var inngått av den/de som var angitt som bemyndiget.

Myndigheten til å inngå forvaltningsavtalene skal være basert på skriftlige og oppdaterte delegasjoner. Det var imidlertid bare i Bydel St. Hanshaugen det forelå skriftlig delegasjon for hele 2012.

Delegasjonen innebærer et økt ansvar for å sikre forvaltningsavtalens innhold og form. Utydelige ansvarsforhold kan medføre at den enkelte ikke er innforstått med sitt ansvar. Vi merker oss at ledelsen og ansatte i bydelene Nordre Aker, Sagene og Østensjø ga ulike opplysninger om myndigheten til å inngå forvaltningsavtalene.

² Alle bydeler unntatt Bydel Gamle Oslo, hvor avtalen var inngått før 2012.

4. Innlogging i nettbank

Oslo kommunes retningslinjer forutsatte en arbeidsdeling ved at registrering og endelig godkjenning av den enkelte utbetaling skulle foretas av to personer. Kravet om arbeidsdeling var ivaretatt i DNB Connect ved at systemet ikke aksepterte bruk av samme innloggings-ID og passordkalkulator (med personlig passord) ved disse handlingene.

4.1 Revisjonskriterier

- Personlig passord for DNB Connect må ikke formidles eller på annen måte gjøres tilgjengelig for andre.

4.2 Faktabeskrivelse

Ansatte i bydelene som hadde tilgang til forvaltningskontoene var fra DNB tildelt en personlig innloggings-ID. I tillegg hadde hver

enkelt en personlig passordkalkulator, som vedkommende selv hadde opprettet passord for.

Vi intervjuet forvalterne i bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker, Nordstrand, Sagene, Ullern og Østensjø. Alle oppga at deres personlige passord til kalkulatoren ikke var formidlet eller på annen måte gjort tilgjengelig for andre.

4.3 Kommunerevisjonens vurdering

Alle seks bydelene beskrev en praksis i tråd med Oslo kommunes retningslinjer for håndteringen av personlig passord i DNB Connect.

5. Grunnlag for endelig godkjenning av betaling

5.1 Revisjonskriterier

- Endelig godkjenning av den enkelte betaling skal være basert på faktura eller annet grunnlag for belastning av konto.

5.2 Faktabeskrivelse

Med unntak av bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand spurte vi de undersøkte bydelene om på hvilket grunnlag godkjenner nr. 2 foretok den endelige godkjenningen av utbetalingen. Ved mappegjennomgangen kontrollerte vi i alle de åtte bydelene om det forelå faktura eller annet utbetalingsgrunnlag³, og om utbetalingen gjaldt klienten.

Grunnlag for endelig godkjenning

Alle de seks bydelene oppga at godkjenner nr. 2 foretok den endelige godkjenningen av den enkelte utbetaling på bakgrunn av bilagene (faktura/utbetalingsgrunnlag).

Utbetalingsgrunnlag ved utbetalinger utenom forvaltningsavtalen

Bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker og Nordstrand oppga at det var et krav om at klient eller ansatt skulle attestere på fakturaen eller utarbeide et annet utbetalingsgrunnlag ved betaling til andre enn klient. Dette var ikke tilfellet i bydelene Sagene og Ullern. I Bydel Østensjø beskrev de ansatte varierende praksis når det gjaldt å kreve attestering før effektueringen av fakturaer utenom avtalen.

Med unntak av Bydel Ullern oppga bydelene at de hadde utarbeidet et eget skjema til bruk ved ekstra utbetalinger til klienten. I Bydel Sagene kjente ikke de ansatte til skjemaet. De oppga at utbetalingene var basert på muntlig avtale med klienten, og det ble i slike tilfeller

ikke utarbeidet et skriftlig utbetalingsgrunnlag. I bydelene Gamle Oslo og Østensjø kunne utbetalingen skje på bakgrunn av muntlig avtale med klienten, og den ansatte fylte da ut og signerte skjemaet. De ansatte i Bydel Ullern oppga at de ofte ba om e-post fra klienter som ba om ekstra utbetalinger. Utbetalingen kunne imidlertid også være basert på muntlig avtale med klienten. De ansatte fortalte at de i slike tilfeller utarbeidet et skriftlig utbetalingsgrunnlag hvor det ble redegjort for bakgrunnen for utbetalingen.

Kontroll av utbetalingsgrunnlag

Vår kontroll av enkeltsaker omfattet totalt 476 utbetalinger. Det forelå tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag for 442 av de 476 utbetalingene (93 prosent). I bydelene Nordre Aker, Nordstrand og Søndre Nordstrand forelå det tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag for alle de kontrollerte utbetalingene. I bydelene St. Hanshaugen og Ullern manglet det tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag for henholdsvis 2 (av 58) og 3 (av 37) utbetalinger. I Bydel Ullern gjaldt alle manglene samme klient. I hver av de øvrige tre bydelene manglet det grunnlag for én eller flere utbetalinger i fire av syv kontrollerte saker. Generelt sett var manglene i all hovedsak knyttet til ekstra utbetalinger til klienten og utbetalinger av husleie.

5.3 Kommunerevisjonens vurdering

Endelig godkjenning av den enkelte betaling skal være basert på faktura eller annet grunnlag for belastning av konto. I bydelene Nordre Aker, Nordstrand og Søndre Nordstrand forelå det tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag for alle de kontrollerte utbetalingene. I de øvrige bydelene forelå det for én eller flere av de aktuelle utbetalingene ikke et tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag ved belastningen av klientens forvaltningskonto.

³ Et tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag gir mulighet til å foreta nødvendig kontroll før endelig godkjenning av utbetalingen, jf. kapitlene 6 og 7, eksempelvis original faktura eller husleiekontrakt.

Endelig godkjenning av utbetalinger utenom forvaltningsavtalen forutsetter at det foreligger et bekreftet utbetalingsgrunnlag. Med unntak av Bydel Sagene oppga alle bydelene at de hadde krav om dette ved utbetalinger til klienten. Bare bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker og

Nordstrand oppga at de hadde krav om dette ved utbetaling til andre enn klienten.

Manglende utbetalingsgrunnlag reduserer muligheten til å foreta nødvendig kontroll før endelig godkjenning av den enkelte utbetaling, jf. kapitlene 6 og 7.

6. Kontroll av utbetalinger til andre enn klient

6.1 Revisjonskriterier

- Før endelig godkjenning av utbetalinger til andre enn klienten må det kontrolleres om fakturaen/utbetalingsgrunnlaget gjelder klienten, og om de registrerte opplysningene i nettbanken om mottakers kontonummer og beløpet samsvarer med fakturaen/utbetalingsgrunnlaget.

6.2 Faktabeskrivelse

Med unntak av bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand spurte vi de undersøkte bydelene om det ble gjennomført kontroller før betalingen ble endelig godkjent, eventuelt hvilke kontroller og hvordan disse kontrollene ble gjennomført.

Faktabeskrivelsen i det følgende er begrenset opp mot kravene i revisjonskriteriet. Bydelene kan ha oppgitt andre kontroller.

Forvalterne i Bydel Nordstrand oppga at de kontrollerte om fakturaen/utbetalingsgrunnlaget gjaldt klienten, og om de registrerte opplysningene i nettbanken om mottakers kontonummer og beløp samsvarte med fakturaen/utbetalingsgrunnlaget.

I Bydel Gamle Oslo oppga forvalterne at det ofte var mange bilag, og at det derfor varierte hvilke kontroller den enkelte foretok.⁴ Ingen av forvalterne oppga at de kontrollerte om mottakers registrerte kontonummer i nettbanken samsvarte med kontonummeret i utbetalingsgrunnlaget.

I Bydel Nordre Aker oppga forvalteren vi intervjuet at vedkommende kontrollerte om både kontonummeret og beløpet på utskriften fra

⁴ To av forvalterne oppga eksempelvis at de kun kontrollerte bilagene hvis beløpet var veldig lite eller veldig stort. To andre forvaltere oppga at de alltid kontrollerte at beløpet registrert i nettbanken var i samsvar med fakturaen.

godkjenner 1 var i samsvar med opplysningene på bilaget.

De ansatte ved Sosialtjenesten i NAV Sagene oppga at det ofte var mange bilag, og at de ikke hadde kapasitet til å foreta en kontroll av hver enkelt utbetaling. Det ble foretatt stikkprøvekontroller⁵. Det var imidlertid ikke faste rutiner for hva som ble kontrollert, dette varierte fra person til person og fra gang til gang.⁶

I Bydel Ullern opplyste begge forvalterne at de kontrollerte om fakturaen gjaldt klienten, og om de registrerte opplysningene i nettbanken om mottaker og kontonummer samsvarte med fakturaen. Én av forvalterne kontrollerte i tillegg de registrerte opplysningene om beløp.

I en periode i 2012 hadde bare teamlederen og lederen av Tiltakssenteret i Bydel Østensjø forestått endelig godkjenning av utbetalingene. Både lederne og forvalterne oppga at de kontrollerte at betalingen gikk fra rett person, samt at de registrerte opplysningene om mottakers navn var i samsvar med bilaget. Lederne kontrollerte i tillegg de registrerte opplysningene om beløp, mens forvalterne i tillegg kontrollerte de registrerte opplysningene om mottakers kontonummer.

6.3 Kommunerevisjonens vurdering

Godkjenner nr. 2 skal foreta den endelige kontrollen før belastningen av klientens konto. Kun Bydel Nordstrand beskrev kontrollrutiner i tråd med revisjonskriteriet før endelig godkjenning av utbetalinger til andre enn

⁵ Det ble da blant annet ettersatt om det var mange utbetalinger på samme dato / dobbeltregistreringer. Videre ble de registrerte opplysningene i nettbanken kontrollert opp mot opplysningene på bilagene.

⁶ Av eksempler på kontroller som ble gjort ved utbetalinger til andre enn klienten, oppga de vi intervjuet, at det hendte de kontrollerte registrerte opplysninger i nettbanken om mottakers kontonummer og beløp opp mot bilaget.

klienten. De beskrevne kontrollrutinene i bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker, Sagene, Ullern og Østensjø var ikke i samsvar med Oslo kommunes gjeldende retningslinjer.

Mangelfull eller manglende kontroll reduserer verdien av arbeidsdeling og kan øke risikoen for feil og misligheter.

7. Kontroll av utbetalinger til klienten

7.1 Revisjonskriterier

- Før endelig godkjenning av utbetalinger til klienten må det kontrolleres om det registrerte kontonummeret i nettbanken samsvarer med gyldig dokumentasjon på avtalt kontonummer.

7.2 Faktabeskrivelse

Med unntak av bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand spurte vi de undersøkte bydelene om det ble gjennomført kontroller før betalingen ble endelig godkjent, eventuelt hvilke kontroller og hvordan disse kontrollene ble gjennomført. Ved mappegjennomgangen kontrollerte vi i alle de åtte bydelene om utbetalingene til klienten var registrert overført til avtalt kontonummer.

Tabell 4 viser en samlet oversikt over den praksis de seks bydelene beskrev når det gjaldt kontroll av kontonummer før utbetalinger til klienten.⁷

Tabell 4 Bydelenes kontroll før utbetaling til klienten

Bydel	Kontroll av registrert kontonummer i nettbank mot avtalt kontonummer
Gamle Oslo	Ikke kontroll av kontonummer
Nordre Aker	Ikke kontroll av kontonummer
Nordstrand	Kontroll opp mot Excel-ark
Sagene	Stikkprøver
Ullern	Ikke kontroll av kontonummer
Østensjø	Ikke kontroll av kontonummer

Note: Tabellen er basert på intervjuer med bydelene.

I Bydel Nordstrand var det opprettet et Excel-ark med en oversikt over utbetalinger til livsopphold i henhold til forvaltningsavtalen

til alle klientene. Av oversikten fremkom også klientens private kontonummer. Opplysningene i Excel-arket kunne endres av alle forvalterne. Forvalterne oppga at de blant annet kontrollerte beløp og kontonummer i nettbanken opp mot Excel-arket.

I Bydel Sagene opprettet klientens ansvarlige forvalter et skyggeregnskap, hvor også klientens private kontonummer ble påført. Bydelen oppga at alle forvalterne, saksbehandlere og ansatte som arbeidet med booppfølging hadde tilgang til dette og blant annet kunne endre opplysningene om klientens kontonummer. Forvalterne vi intervjuet, oppga at det kun ble foretatt stikkprøvekontroller, jf. underkapittel 6.2. De kontrollerte da det registrerte kontonummeret i nettbanken opp mot det kontonummeret som sto oppført i skyggeregnskapet.

I Bydel Ullern oppga forvalterne at klientens kontonummer var registrert i nettbanken og kom opp automatisk når de la inn klientens navn. De kontrollerte derfor ikke det registrerte kontonummeret opp mot annen dokumentasjon på klientens kontonummer, eksempelvis forvaltningsavtalen eller legitimasjon.

Vår kontroll av enkeltsaker viste at det var foretatt utbetaling til klienten i alle de 56 sakene. I 51 av disse var utbetalingene registrert overført til avtalt kontonummer.⁸

I fem av de 56 sakene kunne vi ikke kontrollere om utbetalingene til klienten var registrert overført til avtalt konto. I én sak i hver av bydelene Gamle Oslo, Nordstrand og Østensjø forelå det ikke gyldig dokumentasjon på avtalt kontonummer. Tilsvarende gjaldt for to saker i Bydel Sagene.

⁷ Faktabeskrivelsen er begrenset opp mot kravene i revisjonskriteriet, men bydelene kan ha oppgitt andre kontroller.

⁸ Undersøkelsen bekrefter ikke nødvendigvis at utbetalingene er gjennomført i samsvar med de registrerte opplysningene. Se vedlegg 1 for detaljer.

7.3 Kommunerevisjonens vurdering

Godkjenner nr. 2 skal foreta den endelige kontrollen før belastningen av klientens konto. Ingen av de seks bydelene beskrev kontrollrutiner i tråd med revisjonskriteriet før endelig godkjenning av utbetalinger til klienten.

Manglende kontroll av det registrerte kontonummeret i nettbanken opp mot gyldig dokumentasjon på avtalt kontonummer reduserer verdien av arbeidsdeling og kan øke risikoen for feil og misligheter.

8. Utskrift etter endelig godkjent betaling

Godkjenner nr. 2 skulle skrive ut kvittering for “utført” betaling etter at betalingen var endelig godkjent. Utskriften skulle stiftes sammen med utbetalingsgrunnlaget og arkiveres i permen sammen med kontoutskriften, jf. fellesskriv 5/2011. Som ved undersøkelsen i 2010 hadde vi lagt opp til å vurdere om det forelå utskrift fra nettbanken for hver utbetaling etter endelig godkjenning. Rutinen for utskrift var tidligere nærmere beskrevet i den daværende Helse- og velferdsetatens rutinehåndbok for bruk av Nordea Bedrift Nettbank, og det fremgikk der klart hvilken utskrift godkjenner nr. 2 skulle skrive ut. Utskriften var ingen bekreftelse på at betalingen var “utført” i betydningen “effektuert”.

Oslo kommune har fra 2012 benyttet DNB Connect ved forvaltning av klientmidler. Ved vår undersøkelse var Velferdsetatens rutinehåndbok for bruk av nettbank fortsatt under revidering. I samtaler med Velferdsetaten fikk vi opplyst at etaten var i dialog med DNB, og at det foreløpig ikke var tatt stilling til eller gitt føringer til bydelene for hvilken utskrift

godkjenner nr. 2 skulle ta ut etter endelig godkjenning, herunder hvilke opplysninger denne utskriften skulle inneholde. Vi har på denne bakgrunn ikke utarbeidet revisjonskriterier på dette punktet. Vi gir likevel en overordnet beskrivelse av i hvilken utstrekning det forelå utskrift etter endelig godkjenning i de sakene vi gjennomgikk.

Det forelå i all hovedsak utskrift etter endelig godkjenning for hver enkelt utbetaling i de kontrollerte⁹ sakene. Alle utskriftene inneholdt opplysninger om betalerens kontonummer, mottakers navn og kontonummer, utbetalingsdato, beløp og bankreferanse. Det varierte imidlertid hvilke typer utskrifter som forelå, både mellom bydelene og i enkelte tilfeller innen den enkelte bydel. Noen utskrifter var tatt ut etter endelig godkjenning, mens andre var tatt ut etter at utbetalingen var effektuert. Enkelte bydeler arkiverte utskriftene uavhengig av bilagene. Videre varierte det om utskriftene inneholdt opplysninger om endringer og om hvem som hadde vært involvert i betalingen(e).

⁹ Av ressurs hensyn valgte vi ikke å kontrollere om det forelå utskrift etter endelig godkjenning for hver enkelt utbetaling i Bydel St. Hanshaugen. Se vedlegg I for detaljer.

9. Avstemming av forvaltningskonto

9.1 Revisjonskriterier

- Forvaltningskontoen skal avstemmes av en person som ikke har vært delaktig ved betalingene i DNB Connect.
- Avstemmingen skal baseres på kontoutdrag fra banken, mappe med regnskapsbilag/fakturaer, utskrift etter endelig godkjenning, forvaltningsavtalen og forrige måneds avstemmingsskjema.
- Avstemmingen skal dokumenteres i skjemaet ”Månedlig avstemming av forvaltningskonto”.

Avstemming betyr i denne sammenheng å kontrollere at det er gyldig dokumentasjon for alle transaksjoner inn og ut av bankkonto.

9.2 Faktabeskrivelse

Med unntak av bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand spurte vi bydelene om praksis for avstemming. Ved mappegjennomgangen kontrollerte vi i alle de åtte bydelene om avstemmingen var utført av en person som ikke hadde vært delaktig ved noen av betalingene, og om kommunens skjema ”Månedlig avstemming av forvaltningskonto” var benyttet.

Avstemming foretas av en person som ikke har vært delaktig ved utbetalingene

Bydel Gamle Oslo oppga at forvaltningskontoene ble avstemt av ansatte som ikke jobbet med den tekniske forvaltningen av klientmidler. I tillegg avstemte én av forvalterne kontoene, med unntak av de kontoene hvor vedkommende selv hadde vært involvert i betalingene.

Bydelene Nordre Aker og Nordstrand oppga at forvalterne selv avstemte forvaltningskontoene. Begge bydelene var kjent med at praksisen ikke var i tråd med Oslo kommunes retningslinjer.

Bydel Sagene oppga at én person avstemte bydelens nær 600 forvaltningskontoer.

Vedkommende hadde tilgang til klientenes forvaltningskontoer, men var ifølge bydelen aldri involvert i betalingene.

Ledelsen i Bydel Ullern oppga at forvaltningskontoene var avstemt av en ansatt som ikke var involvert i betalingene. Vedkommende hadde sluttet ved utgangen av 2012. De ansatte oppga imidlertid at den ansvarlige ikke hadde hatt tilstrekkelig kapasitet i 2012, og at avstemmingen derfor var lagt til en annen medarbeider som heller ikke var involvert i betalingene.

Bydel Østensjø oppga at en ansatt i merkantil avdeling ved Sosialtjenesten i NAV Østensjø hadde hovedansvaret for avstemmingen. Vedkommende hadde ikke tilgang til forvaltningskontoene.

Avstemmingsgrunnlag

Bydel Gamle Oslo oppga at avstemmingen ble foretatt på grunnlag av kontoutskrift, bilag, utskrift etter endelig godkjenning og gjeldende forvaltningsavtale.

Bydel Østensjø oppga at avstemmingen ble foretatt på grunnlag av kontoutskrift, bilag, utskrift etter endelig godkjenning og avstemmingsskjemaet fra forrige periode.

Bydelene Nordre Aker, Nordstrand, Sagene og Ullern oppga at avstemmingen ble foretatt på grunnlag av kontoutskrift og bilag. I tillegg oppga Bydel Sagene at avstemmingen også ble basert på avstemmingsskjemaet fra forrige periode.

Dokumentasjon av avstemmingen

Vår kontroll av enkeltsaker viste at bare bydelene Sagene og Østensjø brukte kommunens avstemmingsskjema. Dette var i samsvar med bydelenes egne opplysninger i intervjuene. Videre så vi at Bydel St. Hanshaugen hadde utviklet et eget skjema for

avstemming. Skjemaet hadde imidlertid ikke en egen kolonne for "åpne poster".

Bydelene Nordstrand og Søndre Nordstrand¹⁰ oppga at de hadde prøvd ut skjemaet, men begge bydelene fant av ulike årsaker at utfylling av skjemaet var svært tidkrevende og ikke nødvendig for å sikre en tilfredsstillende kontroll. Bydel Søndre Nordstrand hadde derfor sluttet å benytte skjemaet, og Bydel Nordstrand oppga at bydelen ville vurdere om skjemaet skulle brukes i fremtiden.

Kontroll av avstemming

Tabell 5 viser om forvaltningskontoene i de kontrollerte sakene var avstemt, og om dette var gjort av en person som ikke hadde vært involvert i betalingene.

Tabell 5 viser at 50 av de 55 kontrollerte forvaltningskontoene var avstemt. I bydelene Søndre Nordstrand og Ullern var henholdsvis én og fire av forvaltningskontoene ikke avstemt. I bydelene St. Hanshaugen og Østensjø var alle avstemmingene foretatt av en tredjeperson.

I bydelene Nordre Aker og Nordstrand hadde avstemmer vært involvert i alle betalingene. Tilsvarende gjaldt for én av kontoene i Bydel Gamle Oslo.

I Bydel Sagene kunne vi ikke gjennomføre kontrollen i to saker. I én av sakene skyldtes dette manglende dokumentasjon på hvem som hadde avstemt kontoen, mens det i den andre saken ikke forelå dokumentasjon på hvem som hadde vært involvert i én betaling.

9.3 Kommunerevisjonens vurdering

Forvaltningskontoene skal avstemmes av en person som ikke har vært delaktig i betalingene. Vår kontroll av enkeltsaker viste at dette kun var tilfellet for alle de kontrollerte kontoene i bydelene St. Hanshaugen og Østensjø. I Bydel Sagene kunne vi ikke kontrollere det i to av sakene. Imidlertid var alle kontoene i de fem sakene vi kontrollerte, avstemt av en tredjeperson.

I bydelene Gamle Oslo, Søndre Nordstrand og Ullern forekom det forvaltningskontoer som

Tabell 5 Avstemming av forvaltningskontoene i 2012

Bydel	Kontrollgrunnlag	Avstemt	Avstemt av tredjeperson	Avstemt av en som har vært involvert i betalingene	Ikke mulig å etterprøve avstemmingen	Ikke avstemt
Gamle Oslo	6	6	5	1	0	0
Nordre Aker	7	7	0	7	0	0
Nordstrand	7	7	0	7	0	0
Sagene	7	7	5	0	2	0
Ullern	7	3	3	0	0	4
Østensjø	7	7	7	0	0	0
St. Hanshaugen	7	7	7	0	0	0
S. Nordstrand	7	6	6	0	0	1
Totalt	55	50	33	15	2	5

Note: Tabellen er basert på informasjon fra Kommunerevisjonens kontroll av enkeltsaker. I Bydel Gamle Oslo er kontrollgrunnlaget seks saker, da datagrunnlaget i én sak ikke ga grunnlag for vurdering. Bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand var også omfattet av undersøkelsen i 2010.

¹⁰ Opplysningene er gitt av bydelen i forbindelse med verifiseringen av de samlede fakta.

ikke var avstemt, eller hvor avstemmingen var foretatt av en person som hadde vært delaktig i betalingene. I bydelene Nordre Aker og Nordstrand var alle de kontrollerte kontoene avstemt av en person som hadde vært involvert i betalingene. Dette er ikke i tråd med Oslo kommunes retningslinjer på området.

Vi understreker betydningen av kravet om at en tredje person utfører avstemmingen. Manglende avstemming, eller avstemming foretatt av en som har vært involvert i betalingene, eliminerer den kontroll som ligger i en slik arbeidsdeling.

Vi vurderer det slik at de seks bydelene vi intervjuet, var innforstått med kravet om at avstemmingen skal baseres på kontoutdrag fra banken og regnskapsbilag/fakturaer. Det

var imidlertid bare bydelene Gamle Oslo og Østensjø som la utskrift etter endelig godkjenning til grunn for avstemmingen. Videre var det bare Bydel Gamle Oslo som avstemte opp mot gjeldende forvaltningsavtale. Vi viser til at kravet om at disse dokumentene skal legges til grunn ved avstemming, ble innført ved fellesskriv 5/2011.

Vår undersøkelse på området i 2010 viste at få bydeler hadde tatt i bruk skjemaet ”månedlig avstemming av forvaltningskonto”. I denne nye undersøkelsen var det bare bydelene Sagene og Østensjø som hadde tatt skjemaet i bruk. I tillegg hadde to bydeler prøvd ut skjemaet og mente at bruken av dette var svært tidkrevende og ikke nødvendig for å sikre en tilfredsstillende kontroll.

10. Evaluering av forvaltningsavtalen

10.1 Revisjonskriterium

- Forvaltningsavtalen skal evalueres senest etter ett år.

10.2 Faktabeskrivelse

Med unntak av bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand spurte vi de undersøkte bydelene om forvaltningsavtalene ble evaluert, og hvordan evaluering ble dokumentert. Ved mappegjennomgangen kontrollerte vi i alle de åtte bydelene om det for avtaler eldre enn ett år forelå dokumentasjon på at sosialtjenesten hadde påbegynt eller gjennomført evalueringen.

Flere bydeler oppga at de tilstrebet årlig evaluering av avtalene i tråd med kommunens føringer på området. Bydelene påpekte imidlertid flere utfordringer knyttet til dette, blant annet ble ressursituasjonen fremhevet. Videre ble det oppgitt at det kunne være vanskelig å få kontakt med klienten. Flere av bydelene viste imidlertid til at forvaltningsavtalene alltid ble evaluert ved varige endringer i inntekter/utgifter eller når klienten ikke klarte å forholde seg til avtalen.

Bydel Gamle Oslo hadde i 2010 gjennomført et prosjekt hvor alle avtalene var gjennomgått og alle forvaltningsklientene var innkalt til samtale. Bydelen oppga at evalueringen ble dokumentert ved ny avtale, også i de tilfellene der avtalen ble videreført uten endringer. Når bydelen prøvde å få kontakt med klientene, men ikke klarte det, ble dette notert i brukerens journal. Det hendte imidlertid at de hadde opplysninger om klientens situasjon som tilsa at evalueringen burde utsettes. I slike situasjoner var det sjelden de journalførte disse opplysningene.

Bydel Nordre Aker oppga at evaluering av avtalene ikke hadde vært en fast rutine ved kontoret, men at deltakelse på Velferdsetatens kurs i forvaltning av klientmidler hadde vært en

påminnelse om at det burde være det. Bydelen hadde derfor tilstrebet at alle saksbehandlerne skulle gå gjennom forvaltningsavtalene for sine klienter i løpet av 2012. Saksbehandlerne nærmeste leder oppga at dette var tema på teammøter. Saksbehandleren og forvalteren vi intervjuet, oppga at bydelen nok hadde mange avtaler som var eldre enn ett år. Bydelen opplyste at evalueringen ble dokumentert gjennom utstedelse av nye avtaler. I de tilfeller hvor avtalen ble videreført uten endringer, ble dette notert i brukerens journal.

Bydel Nordstrand tilstrebet årlig evaluering, men forvalterne oppga at dette ikke hadde blitt godt nok fulgt opp og prioritert. Bydelen oppga videre at evalueringen alltid ble dokumentert ved ny avtale, også i de tilfellene hvor avtalene ble videreført uten endringer.

Ledelsen i Sosialtjenesten i NAV Sagene oppga at avtalene skulle evalueres årlig, og at dette hadde vært praksis i flere år. Det ble videre oppgitt at bydelens kontroller jevnlig hadde minnet de ansatte om dette. Ledelsen oppga videre at det likevel kunne være enkelte avtaler som ikke var evaluert, spesielt eldre avtaler som "rullet og gikk". De ansatte vi snakket med, oppga derimot at det før 2013 ikke hadde vært noen praksis / noe system for årlig evaluering av forvaltningsavtalene. Både ledelsen og de ansatte vi snakket med, oppga at utfallet av evalueringen skulle journalføres. Ifølge de ansatte ble flere av avtalene løpende evaluert ved at de var i stadig kontakt med klientene. Det var imidlertid ikke praksis for å journalføre slike samtaler/drøftinger i journalen.

Bydel Ullern oppga at bydelen ikke hadde hatt praksis for evaluering av forvaltningsavtalene, og at mange av forvaltningsavtalene var veldig gamle. Bydelen ble først kjent med kravet om evaluering ved mottak av fellesskriv 5/2011 og besluttet da at alle klientene

skulle kalles inn til samtale. Bydelen var på undersøkelsestidspunktet i ferd med å gjennomgå forvaltningsavtalene og regnet med at alle avtalene skulle gjennomgås i løpet av 2013. Forvalterne og saksbehandlerne vi intervjuet, oppga at bydelen nok hadde mange gamle avtaler, som ikke gjenspeilte den faktiske forvaltningen. Saksbehandlerne vi intervjuet, fortalte at de journalførte opplysninger om at avtalen var evaluert, også der hvor avtalen ble videreført uendret.

Ifølge ledelsen på Tiltakssenteret i Bydel Østensjø hadde ikke bydelen etablert et system for årlig evaluering av avtalene. Ledelsen opplevde at sosialkonsulentene hadde god kontroll på når avtalene utløp. Teamleder gjennomgikk jevnlig de ulike sosialkonsulentenes forvaltningsportefølje (roder) og brukernes journaler, hvor det blant annet ble ettersett om avtalene var evaluert. Sosialkonsulentene vi snakket med, beskrev ulike praksis for evaluering av avtalene, hvorav den ene hadde et fast system for årlig evaluering. Ledelsen og sosialkonsulentene oppga at evalueringen ble dokumentert gjennom ny avtale ved endringer og ved journalnotat i andre tilfeller.

Kontroll av evaluering

Tabell 6 viser hvor mange av de kontrollerte forvaltningsavtalene som var aktuelle for evaluering, og om det forelå dokumentasjon på at evaluering var påbegynt eller gjennomført

Tabell 6 viser at 13 av 32 kontrollerte avtaler var aktuelle for evaluering. I åtte av de 13 sakene forelå det ikke dokumentasjon på at evalueringen var påbegynt eller gjennomført.

Bydelene Nordstrand og Sagene hadde dokumentasjon på at evalueringen av avtalene i begge de aktuelle sakene var påbegynt eller gjennomført.

I Bydel Gamle Oslo forelå avtalens del I fra februar 2007, dvs. før standardavtalen ble innført. I tillegg forelå avtalens del II fra mai 2012.

I bydelene Nordre Aker, St. Hanshaugen og Ullern forelå det ikke dokumentasjon på at evalueringen var påbegynt eller gjennomført for noen av de aktuelle avtalene, til sammen syv avtaler.

I bydelene Søndre Nordstrand og Østensjø var ingen av de kontrollerte avtalene eldre enn ett år.

Tabell 6 Evaluering av forvaltningsavtaler

Bydel	Inngåtte avtaler	Avtaler aktuelle for evaluering	Det forelå dokumentasjon på at evaluering var påbegynt eller gjennomført	Det forelå ikke dokumentasjon på at evaluering var påbegynt eller gjennomført
Gamle Oslo	1	1	0	1
Nordre Aker	4	3	0	3
Nordstrand	5	2	2	0
Sagene	5	3	3	0
Ullern	2	1	0	1
Østensjø	5	0	0	0
St. Hanshaugen	5	3	0	3
S. Nordstrand	5	0	0	0
Totalt	32	13	5	8

Note: Informasjonen er hentet fra Kommunerevisjonens kontroll av enkeltsaker. Bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand var også omfattet av undersøkelsen i 2010.

10.3 Kommunerevisjonens vurdering

Forvaltningsavtalene skal evalueres senest etter ett år. Av de kontrollerte avtalene var 13 aktuelle for evaluering, fordelt på seks bydeler. Det var bare i bydelene Nordstrand og Sagene det forelå dokumentasjon på at evalueringen av alle de fem aktuelle avtalene var påbegynt eller gjennomført. I de øvrige fire bydelene forelå det ikke dokumentasjon på at evalueringsprosessen var påbegynt eller gjennomført for noen av de åtte aktuelle avtalene. Dette er ikke i samsvar med Oslo kommunes føringer på området.

Sett i sammenheng med oversikten over forekomster av avtaler i underkapittel 2.2 (tabell 2) manglet det dokumentasjon på at evalueringsprosessen var påbegynt/avsluttet for alle de tre avtalene som var inngått før

innføringen av standardavtalen i 2007. Dette gjaldt bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker og Ullern.

Kravet om evaluering av forvaltningsavtalen må ses i sammenheng med kravet om skriftlig forvaltningsavtale og kravet om at avstemmingen av forvaltningskontoene blant annet skal baseres på gjeldende forvaltningsavtale, jf. kapitlene 2.2 og 9. Hvis forvaltningsavtalene ikke gjennomgås jevnlig, kan det medføre at avtalene verken er utformet i samsvar med klientens behov, gjenspeiler det som faktisk er avtalt med klienten, eller gir klare rammer for sosialtjenestens forvaltning. Vi viser for øvrig til våre vurderinger i avsnittene 2.2.3 og 9.3.

11. Bydel St. Hanshaugen

Bydel St. Hanshaugen inngikk i Kommunerevisjonens undersøkelse fra 2010, jf. rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008*. I den forbindelse ble det i bydelen avdekket avvik på vesentlige punkter i forhold til gjeldende regelverk og god regnskapspraksis på området. Dette gjaldt blant annet kravene om vedtak om tvungen forvaltning, skriftlig forvaltningsavtale, evaluering av avtalene, faktura/utbetalingsgrunnlag, utskrift etter endelig godkjenning og avstemming av forvaltningskontoene.

I sin uttalelse til rapporten beskrev Bydel St. Hanshaugen flere tiltak som ville bli iverksatt for å forbedre praksis på området. I brev av 30.01.2013 ba vi bydelen om en bekreftelse på at de varslede tiltakene var iverksatt, og om kopi av skriftlig materiale som eventuelt var utarbeidet i den sammenheng. Bydelen ga i ekspedisjon av 21.02.2013 og i brev av 12.03.2013 nærmere informasjon om tiltakene. I tillegg har vi gått igjennom syv enkeltsaker for å se nærmere på bydelens praksis når det gjelder forvaltning av klientmidler. For en nærmere beskrivelse av kontrollen og resultatet av denne viser vi til kapitlene 2, 3, 5, 8, 9 og 10.

I dette kapittelet gjør vi nærmere rede for de tiltak bydelen varslet i sin høringsuttalelse til rapporten, samt status for varslede tiltak. Videre vurderer vi status opp mot funnene i vår undersøkelse i bydelen i 2010.

11.1 Varslede tiltak etter Kommunerevisjonens rapport 23/2010

I sin uttalelse til rapporten beskrev Bydel St. Hanshaugen flere tiltak som ville bli iverksatt for å forbedre praksis på området og oppga at bydelen i den sammenheng ville

- gjennomgå interne rutiner på området
- lage mappe til forvaltere og seksjonsledere med brukerveiledning fra banken og for hvilke skjemaer som skal brukes, jf. fellesskrivet
- utarbeide liste over alle forvaltningsklientene som skulle holdes løpende å jour
- evaluere avtalene årlig
- skriftliggjøre delegasjon av fullmakt til å inngå forvaltningsavtaler
- avstemme forvaltningskontoer

Bydelen har senere orientert byråden for sosiale tjenester og rusomsorg om tiltak som er iverksatt etter Kommunerevisjonens rapport 23/2010. Byråden videreformidlet informasjon om disse tiltakene til helse- og sosialkomiteen i eget notat av 04.05.2011. Byråden berørte ikke avstemming av forvaltningskontoene i sin omtale av bydelen, men oppga at de øvrige tiltakene var igangsatt.

11.2 Bydelens opplysninger om status varslede tiltak

Interne rutiner

Bydelen opplyste at det var utarbeidet nye rutiner basert på fellesskriv 5/2011, som var gjeldende fra januar 2013. Vi fikk kopi av rutinene.

Mappe for forvaltere og seksjonsledere

Bydelen opplyste at det var laget en mappe til hver forvalter og seksjonsleder. Vi fikk tilsendt kopi av flere av mappens dokumenter, blant annet dokumentene "Fullmakt fra klienten", "Samtykkeerklæring", "Ønske om nytt eller endret bankkontonummer", "Forvalterbekreftelse", "Tjenestesteavtale DNB" og "Standardavtalen".

Liste med oversikt over alle klientene

Bydelen viste til at det var utarbeidet en oversikt over bydelens forvaltningsklienter. Listen var

lagret på kontorets fellesområde og ble løpende oppdatert. Vi mottok en kopi av oversikten per 28.01.2013. Listen inneholdt informasjon om brukernes identitets- og fødselsnummer, navn, type inntekt, supplerende støtteordninger, dato for når avtalene var inngått, navnet på brukernes saksbehandlere, og hvilken type oppfølging de var underlagt (kategorisert etter nummer).

Årlig evaluering av forvaltningsavtalene
Bydelen opplyste at avtalene nå ble evaluert, og at vedkommende som avstemte kontoene, kontrollerte dette. Hvis ikke evaluering var gjennomført, ble det gitt en merknad på avstemmingsskjemaet om at det måtte gjøres. I dokumentasjonen vi mottok fra bydelen, så vi at én saksbehandler beskrev at arbeidet med oppdatering av avtaler pågikk, men at vedkommende ikke hadde kommet gjennom alle avtalene per 28.02.2013. Bydelen oppga at forvalterne fra mars 2013 hadde utarbeidet en egen oversikt over forvaltningsavtalene, for blant annet å sikre en oversikt over når avtalene skulle evalueres. Vi mottok kopi av listene.

Skriflig delegasjon

Bydelen oppga i sin tilbakemelding at det nå forelå skriflig delegasjon av fullmakt til å inngå avtale om frivillig forvaltning av klientmidler. Vi har mottatt kopi av gjeldende delegasjoner for årene 2011–2013.

Avstemming av forvaltningskontoene

Bydelen viste til at bydelen nå avstemte forvaltningskontoene.

11.3 Kontroll av enkeltsaker – status opp mot tidligere funn

Vår kontroll av enkeltsaker i denne undersøkelsen viste følgende:

- Det forelå vedtak i henhold til folketrygdloven § 22-6.
- Oslo kommunes gjeldende standardavtale var benyttet i alle de fem kontrollerte sakene.
- Det forelå faktura eller annet tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag for 56 av 58 kontrollerte utbetalinger i bydelen.
- Alle de kontrollerte forvaltningskontoene var avstemt.
- Tre av de fem forvaltningsavtalene var eldre enn ett år, og det forelå ikke dokumentasjon på at bydelen hadde påbegynt evalueringsprosessen.

For detaljer vises det til kapitlene 2, 5, 9 og 10.

11.4 Kommunerevisjonens vurdering

Bydel St. Hanshaugen har i etterkant av tidligere undersøkelse iverksatt de varslede tiltakene.

Vår kontroll av syv enkeltsaker avdekket at bydelen ikke hadde iverksatt tilstrekkelige tiltak for å sikre årlig evaluering av avtalene. For øvrig viste vår kontroll at bydelens praksis i all hovedsak var i tråd med gjeldende regelverk på de kontrollerte områdene.

12. Søndre Nordstrand

Bydel Søndre Nordstrand inngikk i Kommunerevisjonens undersøkelse fra 2010, jf. rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008*. I den forbindelse ble det i bydelen avdekket avvik på vesentlige punkter i forhold til gjeldende regelverk og god regnskapspraksis på området. Dette gjaldt blant annet kravene om skriftlig forvaltningsavtale, faktura/utbetalingsgrunnlag og avstemming av forvaltningskontiene.

Bydel Søndre Nordstrand beskrev i sin uttalelse til rapporten flere tiltak som allerede var eller som ville bli iverksatt for å forbedre praksis på området. I brev av 30.01.2013 ba vi Bydel Søndre Nordstrand om en bekreftelse på at de varslede tiltakene var iverksatt, og om kopi av skriftlig materiale som eventuelt var utarbeidet i den sammenheng. Bydelen ga i brev av 21.02.2013 nærmere informasjon om tiltakene. I tillegg har vi gått igjennom syv enkeltsaker for å se nærmere på bydelens praksis knyttet til forvaltning av klientmidler. For en nærmere beskrivelse av kontrollen og resultatet av denne viser vi til kapitlene 2, 3, 5, 8, 9 og 10.

I dette kapitlet gjør vi nærmere rede for de tiltak bydelen varslet i sin høringsuttalelse til rapporten, samt status for varslede tiltak. Videre vurderer vi status opp mot funnene i vår undersøkelse i bydelen i 2010.

12.1 Varslede tiltak etter Kommunerevisjonens rapport 23/2010

I sin uttalelse til rapporten oppga Bydel Søndre Nordstrand at bydelen blant annet hadde startet arbeidet med å omgjøre rutinene for kontroll av utbetaling og for avstemming av forvaltningskontoene. Videre opplyste bydelen at

- sikkerhetskortene på uttalestidspunktet ble håndtert i tråd med retningslinjene

- det var utarbeidet interne rutiner som skulle supplere fellesskrivet, rutinehåndboken for nettbank og landsdekkende veiledningsrutiner for forvaltning
- det var utarbeidet interne rutiner og disse var gjennomgått i økonomi- og sosialseksjonen
- det var planlagt en omorganisering i økonomiavdelingen slik at færre personer skulle jobbe med den tekniske delen av forvaltningen
- det var utlyst en fast stilling som hovedsakelig skulle jobbe med forvaltning

Bydelen har senere orientert byråden for sosiale tjenester og rusomsorg om tiltak som er iverksatt etter Kommunerevisjonens rapport 23/2010. Byråden videreformidlet informasjon om disse tiltakene til helse- og sosialkomiteen i eget notat av 04.05.2011.

Av notatet fremkom det at bydelen hadde iverksatt flere tiltak enn de som fremkom av bydelens uttalelse til Kommunerevisjonens rapport 23/10. Ifølge notatet hadde bydelen også iverksatt følgende tiltak:

- Myndighet til å inngå forvaltningsavtaler var skriftlig delegert fra sosialsjef til leder for sosialseksjonen.
- Samtlige forvaltningsklienter hadde fått skriftlig avtale om disponering, og kun standardavtalen ble benyttet.
- Det var utarbeidet rutiner for årlig evaluering av forvaltningsavtaler.
- Forvaltningsavtalene var gjennomgått, evaluert og endret i tråd med anbefalingene.
- Bydelen innhentet så langt som mulig en skriftlig bekreftelse fra klient på utbetalinger utenom forvaltningsavtalen.

12.2 Bydelens opplysninger om status varslede tiltak

Bydelen opplyste innledningsvis i sin tilbakemelding at sosialtjenestens arbeid med

forvaltning hadde gjennomgått store endringer etter Kommunerevisjonens undersøkelse i 2010.

Sikkerhetskort – innlogging i nettbank

Ansatte i bydelene som hadde tilgang til forvaltningskontoene, var fra DNB tildelt en personlig innloggings-ID. I tillegg hadde hver enkelt en personlig passordkalkulator, som vedkommende selv hadde opprettet passord for.

Bydelen opplyste at passordkalkulatorene ble låst inn, og at pinkodene ble memorert av den enkelte og ikke delt med andre medarbeidere.

Interne rutiner

Det var utarbeidet rutiner for sosialtjenestens forvaltning. Vi fikk kopi av disse.

I tillegg hadde bydelen begynt å utarbeide et fullstendig rutinehefte på detaljnivå (et dokument kalt *Forvaltnings-ABC*), som skulle dekke alle aspektene og rutinene ved forvaltningen. Kommunerevisjonen fikk tilsendt en kopi av dette dokumentet. Mange ulike temaer knyttet til forvaltning var dekket i rutineheftet gjennom beskrivelser i 20 punkter og 18 vedlegg med henvisning til ulike standardskjemaer som benyttes i forvaltning, sentralt utarbeidede rutinehåndbøker m.m.

En av rutinene i rutineheftet omhandlet betaling og godkjenning. Det var ingen særskilt rutine som omhandlet avstemming. I ett av rutineheftets vedlegg forelå imidlertid fellesskriv 5/2011, som inneholder rutiner for avstemming og kontroll. DNBs rutinehåndbok for nettbank og et kapittel i Oslo kommunes *Kvalitetshåndbok for sosialtjenesten* som handler om sosialtjenestens forvaltning av klienters økonomi, forelå også som vedlegg.

Bydelen opplyste at det var holdt forelesning på sosialkontoret om rutinene, og at alle nyansatte hadde vært igjennom et eget opplegg for opplæring i disse rutinene.

Omorganisering og fast stilling som forvalter

Bydelen ansatte i 2010 en ny medarbeider som sammen med to støttespillere skulle ha ansvaret for all forvaltning. Vedkommende hadde hatt ansvaret for utarbeidelsen og oppdateringen av det ovennevnte rutineheftet. Vår kontroll av enkeltsaker viste at vedkommende hadde vært involvert i de fleste utbetalingene.

Bydelen hadde ansatt en vikar for å avstemme forvaltningskontoene.

Skriftlig delegasjon

Vi mottok kopi av en udatert skriftlig delegasjon av myndigheten til å inngå forvaltningsavtaler.

Forvaltningsavtaler – og årlig evaluering av disse

Bydelen opplyste at det nå forelå forvaltningsavtale for alle klientene og at standardavtalen ble lagt til grunn.

Bydelen oppga at forvaltningsavtalene ble evaluert årlig eller oftere. Det var utarbeidet rutiner for årlig oppdatering av forvaltningsavtalene, noe som fremkom av punkt 10 i rutineheftet.

Dokumentasjon ved ekstrautbetalinger

Bydelen opplyste at det så langt som mulig ble krevd skriftlig bekreftelse på alle utbetalingene utenfor disponeringsavtalen, i form av brev eller signatur på faktura. I tillegg skrev oppdragsansvarlig journal for å bekrefte at det var foretatt en vurdering av ekstrautbetalingen.

12.3 Kontroll av enkeltsaker – status opp mot tidligere funn

Vår kontroll av enkeltsaker i denne undersøkelsen viste følgende:

- Oslo kommunes standardavtale – slik den gjaldt på tidspunktet for avtaleinngåelse – var benyttet i alle de fem kontrollerte sakene.

- Gjennomgangen viste at det forelå faktura eller et annet tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag for alle de 72 kontrollerte utbetalingene.
- Seks av de syv kontrollerte forvaltningskontoene var avstemt. Avstemmingen var gjennomført av en person som ikke hadde vært involvert i betalingene.

For detaljer vises det til kapitlene 2, 5 og 9.

12.4 Kommunerevisjonens vurdering

Bydel Søndre Nordstrand har i etterkant av tidligere undersøkelse iverksatt de varslede tiltakene.

Vår kontroll av syv enkeltsaker viste at bydelens praksis i all hovedsak var i tråd med gjeldende regelverk på alle de områdene som ble kontrollert.

13. Byrådens oppfølging av bystyrets vedtak

Bystyret behandlet Kommunerevisjonens rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008* i møte 13.04.2011 (sak 82). I det følgende gjøres det rede for byrådens oppfølging av bystyrets vedtak samt Kommunerevisjonens vurdering av dette.

13.1 Bystyrets vedtak

Bystyret vedtok i møte 13.04.2011 (sak 82) følgende:

1. Kommunerevisjonens rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008* viser at kontrollen med frivillig forvaltning av klientmidler var mangelfull. De avdekkede manglene utgjør en risiko for svekket rettssikkerhet for klientene og for økonomiske misligheter.

Klienter som omfattes av ordningen med frivillig forvaltning, kan ikke forventes å kontrollere forvaltningen av egne midler i særlig grad. Kommunen har ikke regnskaps- eller revisjonsplikt på dette området. Dette innebærer høy risiko og øker behovet for annen kontroll. Bystyret ber byrådet følge opp at bydelsdirektørene sørger for betryggende intern kontroll på dette området.

For øvrig tar bystyret Kommunerevisjonens rapport 23/2010 til orientering.

2. Bystyret ber byrådet gi en tilbakemelding til bystyrets organer innen 30. juni 2011 om hvilke nye tiltak byrådsavdelingen og hver enkelt bydel har gjennomført for å sikre betryggende internkontroll på dette området.

13.2 Byrådens oppfølging

13.2.1 Byrådens orientering til bystyrets organer

Byråden for sosiale tjenester og rusomsorg har i flere omganger orientert helse- og sosialkomiteen om tiltak som er iverksatt på

området. I notat av 04.05.2011 ble komiteen orientert om arbeidet med å revidere fellesskriv 5/2007 *Forvaltning av klientmidler i sosialtjenesten* og om arbeidet med å utarbeide ny rutinehåndbok for nettbanken. Det ble opplyst at Kommunerevisjonens rapport var tatt opp på sektordirektørmøte og på møte for NAV-kontorenes kommunale enhetsledere. Temaet ville etter det som var opplyst også bli tatt opp igjen når fellesskrivet var ferdigstilt. Komiteen ble videre orientert om at bydelsdirektørens ansvar for å sikre betryggende internkontroll på området var presisert i det nye fellesskrivet, og at det var tatt inn en presisering om behovet for manuell kontroll ved utbetaling.

Byråden oppga videre at Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester hadde gitt Helse- og velferdsetaten i oppdrag å utarbeide et kursopplegg for de ansatte i sosialtjenesten som arbeidet med forvaltning av klientmidler. Det første kurset skulle avholdes i 2011 og skulle etter planen gjentas årlig. Vår undersøkelse viste at flere ansatte i seks¹¹ av de åtte bydelene hadde deltatt på Velferdsetatens kurs.

Byråden beskrev også tiltak som var iverksatt i syv av de ni bydelene som var omhandlet i undersøkelsen fra 2010. Dette gjaldt bydelene Alna, Bjerke, Grorud, Grünerløkka, Vestre Aker, St.Hanshaugen og Søndre Nordstrand. En beskrivelse av tiltak iverksatt i bydelene Frogner og Stovner ble oversendt helse- og sosialkomiteen 22.07.2011.

I notat av 23.08.2011 ble helse- og sosialkomiteen orientert av byråden om at fellesskriv 5/2007 var erstattet med fellesskriv 5/2011 *Sosialtjenestens forvaltning av klienters økonomi*. Det ble også opplyst at Helse- og velferdsetaten skulle arrangere heldagskurs i

¹¹ Alle bydelene med unntak av St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand, hvor vi ikke gjennomførte intervjuer. Se underkapittel 1.6 og vedlegg 2 for detaljer.

forvaltning av klientmidler høsten 2011, og at det deretter ville bli gjennomført årlige kurs.

13.2.2 Redegjørelse fra Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester

Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester opplyste i brev til Kommunerevisjonen av 18.02.2013 at temaet forvaltning av klientmidler igjen var tatt opp på sektormøtet høsten 2012, og at dette var en del av programmet for møtet med enhetsledere i februar 2013.

Byrådsavdelingen opplyste videre at avdelingens gjennomgang av planlagte og iverksatte tiltak i de ni bydelene som inngikk i Kommunerevisjonens undersøkelse fra 2010, viste at bydelene tilstrebet å etterkomme revisjonens anbefalinger. Byrådsavdelingen mente at bydelene gjennom sin internkontroll hadde søkt å etablere gode rutiner for å hindre gjentakelse av manglene som ble avdekket i Kommunerevisjonens undersøkelse.

Byrådsavdelingen bekreftet videre at Velferdsetaten hadde gjennomført kurs i forvaltning av klientmidler i 2011 og 2012, og at etaten i 2013 ville avholde fire–fem halvdagskurs med ulike temaer knyttet til forvaltning av klientmidler. Temaene for kursene ville bli fastsatt av en arbeidsgruppe der bydelene også var representert. Det var ifølge byrådsavdelingen presisert i brev av 23.12.2012 til Velferdsetaten at kurset skulle avholdes årlig.

Endelig bekreftet byrådsavdelingen at det var utarbeidet ny rutinehåndbok for nettbank i forbindelse med inngåelse av ny bankavtale gjeldende fra januar 2012, samt at det i *Kvalitetshåndbok for sosialtjenesten per januar 2013* var lagt inn et nytt delkapittel¹², som omhandler sosialtjenestens forvaltning av klienters økonomi.

13.3 Kommunerevisjonens vurdering

Byråden har fulgt opp bystyrets vedtak. Det er innhentet skriftlig tilbakemelding fra bydelene, og byrådsavdelingen har vurdert de tiltakene bydelene har oppgitt å ha planlagt eller gjennomført i etterkant av vår undersøkelse i 2010. Nytt fellesskriv er ferdigstilt og distribuert til bydelene. Videre har byrådsavdelingen iverksatt kompetanseoppbyggende tiltak i form av kurs for ansatte i sosialtjenesten. Byråden har gjennom flere notater orientert helse- og sosialkomiteen om tiltak som er iverksatt på området.

Revisjonen av Velferdsetatens rutinehåndbok etter innføringen av ny bankavtale 01.01.2012 er imidlertid ikke fullført, jf. kapittel 8. Dette har medført en manglende harmonisering mellom rutinehåndboken og øvrige retningslinjer på området. I likhet med undersøkelsen i 2010 viser undersøkelsen nå varierende praksis for utskrift etter endelig godkjent betaling og for bruken av Oslo kommunes avstemmingsskjema, jf. kapitlene 8 og 9.

¹² Underkapittel 3.3.

14. Oppsummering, konklusjon og anbefalinger

I det følgende oppsummerer Kommunerevisjonen undersøkelsens sentrale vurderinger, konkluderer og gir Kommunerevisjonens anbefaling.

14.1 Oppsummering av vurderinger

Vedtak og skriftlige avtaler

På dette området har Kommunerevisjonen sett på vedtak om tvungen forvaltning, disponeringsplan og skriftlige forvaltningsavtaler, herunder bydelenes bruk av Oslo kommunes standardavtale.

Det forelå vedtak om tvungen forvaltning fra Arbeids- og velferdsforvaltningen i alle de kontrollerte sakene hvor forvaltningen var tvungen. I to bydeler manglet det skriftlig disponeringsplan i én av to kontrollerte saker i hver av bydelene.

Det forelå skriftlig forvaltningsavtale i 32 av de 40 kontrollerte sakene med frivillig forvaltning. I fem av de åtte bydelene forelå det en skriftlig forvaltningsavtale i alle de kontrollerte sakene. De åtte sakene hvor det manglet en skriftlig forvaltningsavtale, var fordelt på de øvrige tre bydelene.

Oslo kommunes standardavtale var benyttet ved inngåelse av 27 av de 32 kontrollerte avtalene. Tre av de øvrige fem avtalene var inngått før innføringen av Oslo kommunes standardavtale i 2007. Undersøkelsen tyder på at bydelene nå benytter Oslo kommunes standardavtale ved inngåelse av nye forvaltningsavtaler.

Myndighet til å inngå forvaltningsavtale

Kommunerevisjonen har sett på hvem som hadde myndighet til å inngå forvaltningsavtalene på vegne av bydelen, og om myndigheten eventuelt var basert på skriftlig og oppdatert delegasjon fra enhetsleder. For forvaltningsavtaler som var inngått i 2012 eller senere, kontrollerte Kommunerevisjonen

om kommunens representant var bemyndiget person.

Alle de kontrollerte avtalene var inngått av den/de som var angitt som bemyndiget.

Skriftlig delegasjon for hele 2012 forelå bare i én av de åtte bydelene.

Innlogging i nettbank

Kommunerevisjonen intervjuet forvalterne i seks bydeler, og alle beskrev en praksis i tråd med Oslo kommunes retningslinjer for håndtering av personlig passord i DNB Connect.

Grunnlag for endelig godkjenning av betaling

Samlet sett forelå det et tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag for 93 prosent av de kontrollerte utbetalingene. I tre bydeler gjaldt dette for alle de kontrollerte utbetalingene. I de øvrige bydelene forelå det ikke et tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag ved belastningen av klientens forvaltningskonto for én eller flere av de aktuelle utbetalingene.

Én av de åtte bydelene oppga at det ikke var krav om at det skulle foreligge et bekreftet utbetalingsgrunnlag ved utbetalinger utenom forvaltningsavtalen. De øvrige syv bydelene oppga at de hadde krav om dette ved ekstra utbetalinger til klienten. Bare tre av disse syv bydelene oppga at de hadde krav om dette ved utbetaling utenom forvaltningsavtalen til andre enn klienten.

Kontroll av utbetalinger

Det var bare én av de seks kontrollerte bydelene som beskrev kontrollrutiner i samsvar med gjeldende retningslinjer ved utbetalinger til andre enn klienten.

Ingen av de seks kontrollerte bydelene beskrev kontrollrutiner i samsvar med gjeldende retningslinjer ved utbetalinger til klienten.

Utskrift etter endelig godkjenning

Det forelå i all hovedsak utskrift etter endelig godkjenning for hver enkelt utbetaling i de kontrollerte sakene. Alle utskriftene inneholdt opplysninger om betalerens kontonummer, mottakers navn og kontonummer, utbetalingsdato, beløp og bankreferanse. Det varierte imidlertid hvilke typer utskrifter som forelå, både mellom bydelene og i enkelte tilfeller innen den enkelte bydel. Noen utskrifter var tatt ut etter endelig godkjenning, mens andre var tatt ut etter at utbetalingen var effektivert. Enkelte bydeler arkiverte utskriftene uavhengig av bilagene. Videre varierte det om utskriftene inneholdt opplysninger om endringer og om hvem som hadde vært involvert i betalingen(e).

Avstemming av forvaltningskonto

Avstemming foretas av en person som ikke har vært delaktig ved utbetalingene

I to av de åtte bydelene var alle de kontrollerte forvaltningskontoene avstemt av en person som ikke hadde vært delaktig i betalingene. I én bydel kunne Kommunerevisjonen ikke kontrollere avstemmingen i to av sakene. Imidlertid var alle kontoene i de fem sakene Kommunerevisjonen kontrollerte, avstemt av en tredjeperson.

I tre av de øvrige fem bydelene forekom det forvaltningskontoer som ikke var avstemt, eller hvor avstemmingen var foretatt av en person som hadde vært delaktig i betalingene.

I to bydeler var alle de kontrollerte kontoene avstemt av en person som hadde vært involvert i betalingene.

Avstemmingsgrunnlag

De seks bydelene Kommunerevisjonen intervjuet, var innforstått med kravet om at avstemmingen skal baseres på kontoutdrag fra banken og regnskapsbilag/fakturaer. Det var imidlertid bare to bydeler som la utskrift etter endelig godkjenning til grunn for avstemmingen. Videre var det bare én bydel som

avstemte opp mot gjeldende forvaltningsavtale. Kommunerevisjonen viser til at kravet om at disse dokumentene skal legges til grunn ved avstemming, ble innført ved fellesskriv 5/2011.

Dokumentasjon av avstemmingen

Bare to av de åtte bydelene hadde tatt i bruk Oslo kommunes skjema ”Månedlig avstemming av forvaltningskonto”. I tillegg hadde to bydeler prøvd ut skjemaet og mente at bruken av dette var svært tidkrevende og ikke nødvendig for å sikre en tilfredsstillende kontroll.

Evaluering av forvaltningsavtalen

Av 32 kontrollerte avtaler var 13 aktuelle for evaluering. Avtalene var fordelt på seks bydeler. Det var bare i to bydeler det forelå dokumentasjon på at evalueringen av alle de aktuelle avtalene var påbegynt eller gjennomført, til sammen fem avtaler. I de øvrige fire bydelene forelå det ikke dokumentasjon på at evalueringsprosessen var påbegynt eller gjennomført. Dette gjaldt til sammen åtte aktuelle avtaler.

Bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand

Bydel St. Hanshaugen og Bydel Søndre Nordstrand har i etterkant av tidlige undersøkelser iverksatt de varslede tiltakene, jf. Kommunerevisjonens rapport 23/2010.

Vår kontroll av syv enkeltsaker i hver av bydelene viste at begge bydelenes praksis i all hovedsak var i tråd med gjeldende regelverk på alle de områdene som ble kontrollert. Kontrollen avdekket imidlertid at Bydel St. Hanshaugen ikke hadde iverksatt tilstrekkelige tiltak for å sikre årlig evaluering av avtalene.

Byrådets oppfølging av bystyrets vedtak

Byråden har fulgt opp bystyrets vedtak. Det er innhentet skriftlig tilbakemelding fra bydelene, og byrådsavdelingen har vurdert de tiltakene bydelene har oppgitt å ha planlagt eller gjennomført i etterkant av vår undersøkelse i

2010. Nytt fellesskriv er ferdigstilt og distribuert til bydelene. Videre har byrådsavdelingen iverksatt kompetanseoppbyggende tiltak i form av kurs for ansatte i sosialtjenesten. Byråden har gjennom flere notater orientert helse- og sosialkomiteen om tiltak som er iverksatt på området.

Revisjonen av Velferdsetatens rutinehåndbok etter innføringen av ny bankavtale 01.01.2012 er imidlertid ikke fullført, jf. kapittel 8. Dette har medført en manglende harmonisering mellom rutinehåndboken og øvrige retningslinjer på området. I likhet med undersøkelsen i 2010 viser undersøkelsen varierende praksis for utskrift etter endelig godkjent betaling og for bruken av Oslo kommunes avstemmingsskjema, jf. kapitlene 8 og 9.

14.2 Konklusjon

Undersøkelsen viser at Oslo kommune de senere årene har arbeidet for å sikre en betryggende forvaltning av klienters økonomiske midler, noe som gjenspeiles i resultatet av Kommunerevisjonens kontroll av enkeltsaker. Dette gjaldt i all hovedsak bydelenes praksis knyttet til kravene om vedtak og skriftlig disponeringsplan, benyttelse av Oslo kommunes standardavtale og utbetalingsgrunnlag.

Undersøkelsen avdekket imidlertid også avvik på viktige punkter i de seks bydelene som ikke tidligere har vært omfattet av Kommunerevisjonens undersøkelser. I to av bydelene gjaldt dette praksis knyttet til kravet om skriftlig forvaltningsavtale. Når det gjaldt årlig evaluering av avtalene, utbetalingsgrunnlag ved utbetalinger utenom forvaltningsavtalen og avstemming av forvaltningskontoene, var bydelenes praksis i varierende grad i samsvar med gjeldende retningslinjer. Videre var det i alle seks bydelene mangler knyttet til kontroll før endelig godkjenning av utbetalinger. Samlet sett innebar de mangler som undersøkelsen avdekket, en risiko for svekket rettssikkerhet for klientene og for økonomiske misligheter.

Bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand har i etterkant av tidligere undersøkelse iverksatt de tiltakene som var varslet. Bydel St. Hanshaugen hadde imidlertid ikke iverksatt tilstrekkelige tiltak for å sikre årlig evaluering av avtalene.

Byråden for helse og sosiale tjenester har gjennom flere tiltak fulgt opp bystyrets vedtak i møte 13.04.2011 (sak 82) om rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008*, men det gjenstår fortsatt noe arbeid med å revidere gjeldende rutiner.

14.3 Anbefalinger

Kommunerevisjonen anbefaler bydelene Gamle Oslo og Ullern å vurdere egen praksis knyttet til kravet om skriftlig forvaltningsavtale, herunder evaluering av avtalene. Videre anbefales Bydel Nordre Aker å vurdere egne rutiner og egen praksis for evaluering av forvaltningsavtalene.

Bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker, Nordstrand, Sagene, Ullern og Østensjø anbefales å vurdere egne kontrollrutiner før endelig godkjenning av utbetalinger. Bydelene Sagene, Ullern og Østensjø anbefales i tillegg å se særlig på egne rutiner og praksis knyttet til kravene om utbetalingsgrunnlag ved utbetalinger utenom forvaltningsavtalen. Videre anbefales bydelene Nordre Aker og Nordstrand å se særlig på egne rutiner og praksis for avstemming av forvaltningskontoene.

Bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker, Nordstrand, Sagene, Ullern og Østensjø bør se særskilt på egen praksis knyttet til delegasjonen av myndigheten til å inngå forvaltningsavtaler.

I arbeidet med revisjonen av Velferdsetatens rutinehåndbok anbefales byråden for helse og sosiale tjenester å se særskilt på gjeldende rutiner for utskrift etter endelig godkjent betaling og bruken av Oslo kommunes avstemmingsskjema.

15. Uttalelser til rapporten og Kommunerevisjonens vurdering av disse

Rapporten ble 08.05.2013 oversendt for uttalelse til de åtte bydelene som er omfattet av undersøkelsen og byråden for helse og sosiale tjenester. Kommunerevisjonen oversendte samtidig flere spørsmål, og det ble understreket at virksomhetene sto fritt til å fremme synspunkter som ikke var dekket av spørsmålene.

Kommunerevisjonen har mottatt uttalelse fra alle åtte bydeler og fra Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester. Uttalelsene følger i sin helhet som trykte vedlegg til rapporten. I det følgende gis det et utdrag fra, og en vurdering av, de viktigste punktene i disse.

15.1 Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester

Byrådsavdelingen skriver i sin uttalelse av 22.05.2013 at rapporten er et nyttig verktøy i avdelingens videre arbeid med å utvikle gode og nødvendige rutiner for bydelene. Byrådsavdelingen har ingen innsigelser til revisjonskriteriene, prosjektets metode, anvendte kilder eller data.

Byrådsavdelingen oppgir at avdelingen vil tilskrive bydelene og blant annet påpeke at det ikke er anledning til å fravike Oslo kommunes sentrale rutiner knyttet til kravene til utbetalingsgrunnlag ved endelig godkjenning og kontroll av utbetalinger. Byrådsavdelingen vil i tillegg foreslå at Velferdsetaten regelmessig repeterer rutineene knyttet til disse kravene på de årlige kursene i forvaltning av klientmidler. Videre vil avdelingen gi Velferdsetaten i oppdrag å ferdigstille rutinehåndboken for bruk av nettbank, samt vurdere rutineene knyttet til utskrift etter endelig godkjent betaling og bruken av Oslo kommunes avstemmingsskjema.

Når det gjelder rutiner og praksis knyttet til skriftlig forvaltningsavtale og årlig evaluering

av avtalen, vil byrådsavdelingen avvente bydelenes forslag til tiltak i bydelenes uttalelser til rapporten. Avdelingen vil ut fra det vurdere behovet for videre oppfølging innen 31.08.2013.

15.2 Bydelene

Bydel Gamle Oslo

Vedrørende revisjonskriteriene skriver Bydel Gamle Oslo i sin uttalelse 23.05.2013 at "bydelen mener at det kunne vært tydeligere i forhold til kriteriene som utgår fra rutiner særlig med tanke på bankbytte og at DNB fungerer på annet vis enn Nordea. Spesielt med tanke på dokumentasjonskrav og sikkerhet." Kommunerevisjonen har vært i dialog med bydelen om forståelsen av merknaden. Bydelen har presisert skriftlig at bydelen ikke har innsigelser til revisjonskriteriene som ligger til grunn for Kommunerevisjonens konklusjoner, men at merknaden var uttrykk for at bydelen etter overgangen til ny bankløsning savnet sentrale retningslinjer på enkelte punkter. Bydelen har heller ingen innsigelser til prosjektets metode, anvendte kilder eller data.

Bydelen skriver videre at bydelen opplever undersøkelsen som nyttig og bydelen slutter seg til Kommunerevisjonens vurderinger når det gjelder de svakheter og mangler som ble avdekket. Bydelen oppgir at ulike tiltak er eller vil bli iverksatt. Av tiltak nevnes blant annet følgende:

- Bydelen innskjerper rutineene når det gjelder kravet om skriftlig disponeringsplan og avtale i alle saker, kontrollrutiner før endelig godkjenning av hver utbetaling og avstemming av forvaltningskontoene.
- For å sikre at det er gyldige avtaler i alle saker har bydelen laget en samleoversikt over når avtaler utløper. Videre har bydelen endret rutinen for dokumentasjon hos forvalterne når det gjelder arbeidet med å fornye avtalene.

- Ved endring av brukers private bankkontonummer skal det utarbeides en ny forvaltningsavtale eller foreligge en skriftlig bekreftelse signert av bruker.

Bydel Nordre Aker

Bydelen skriver i sin uttalelse av 15.05.2013 at bydelen ikke har innsigelser til revisjonskriteriene, prosjektets metode, anvendte kilder eller data. Videre skriver bydelen at revisjonen har vært nyttig når det gjelder å sikre at bydelens rutiner er hensiktsmessige, i overensstemmelse med gjeldende regelverk og til beste for klientene. Bydelen oppgir at ulike tiltak er eller vil bli iverksatt. Av tiltak nevnes blant annet følgende:

- Bydelen har innarbeidet nye rutiner for årlig evaluering av forvaltningsavtalene og alle avtalene skal være evaluert innen 01.12.2013.
- Enhetsleder undertegner nå på alle nye og evaluerte forvaltningsavtaler.
- Når det gjelder kontrollrutiner har bydelen innført at godkjenner nr. 2 skal signere på nettbankkviktingen og med det bekrefte at utbetalingsgrunnlaget er i samsvar med godkjent utbetaling.
- Avstemning av forvaltningskontoene vil bli gjort av ansatte i bydelsadministrasjonen, som ellers ikke er involvert i forvaltningen.

Bydel Nordstrand

Bydelen skriver i sin uttalelse av 23.05.2013 at bydelen ikke har innsigelser til revisjonskriteriene, prosjektets metode, anvendte kilder eller data. Videre skriver bydelen at rapporten oppleves nyttig og at den vil bli brukt i bydelens videre arbeid.

Bydelen vil etterkomme alle anbefalingene og har utarbeidet en oversikt over hvilke tiltak som er eller vil bli iverksatt. Av denne fremgår det blant annet at bydelen gjennom oppdatering av egen prosedyre på området, informasjon på fagmøter, opplæring av ansatte, samt oppfølging og evaluering av iverksatte tiltak skal sikre

etterlevelse av rutineene for avstemming av forvaltningskontoene og kontrollrutiner før endelig godkjenning av utbetalinger til klienten.

Bydel Sagene

Bydelen skriver i sin uttalelse av 23.05.2013 at bydelen ikke har innsigelser til revisjonskriteriene, prosjektets metode, anvendte kilder eller data. Videre skriver bydelen at rapporten oppleves nyttig i det videre arbeidet med utviklingen av tjenesten.

Bydelen bemerker at det det blir svært tidkrevende dersom godkjenner nr. 2 skal gjennomføre kontroller av alle utbetalingsgrunnlag i alle saker. Videre påpeker bydelen at en slik kontroll heller ikke vil eliminere alle muligheter for feil og misligheter, da det er mulig å endre utbetalingen etter endelig godkjenning. Bydelen presiserer at deres rutiner for månedlig avstemming, som blant annet innebærer kontroll av effektuerte transaksjoner, følgelig er en kontroll som sikrere kan avdekke eventuelle feil eller misligheter.

Bydelen oppgir at ulike tiltak er eller vil bli iverksatt. Av tiltak nevnes:

- Bydelen har tatt i bruk skjema for utbetalinger utenom forvaltningsavtalen.
- Bydelen vil sørge for at andre enn forvalterne kun gis lesetilgang til skyggeregnskapet hvor også klientens private kontonummer står oppført.
- Bydelen vil fremover lagre delegasjonen av myndigheten til å inngå forvaltningsavtaler både i papirform og i kvalitetslosen, slik at den kan hentes ut tilbake i tid.

Bydel St. Hanshaugen

Bydelen skriver i sin uttalelse til rapporten av 23.05.2013 at bydelen ikke har innsigelser til revisjonskriteriene, prosjektets metode, anvendte kilder eller data. Videre skriver bydelen at bydelen er enig i Kommunerevisjonens funn, konklusjoner og anbefalinger og oppgir at det er eller vil bli etablert nye rutiner for å følge opp

Kommunerevisjonens anmerkninger. Av tiltak nevnes:

- Det er innført en kolonne “åpne poster” i skjemaet for månedlig avstemming.
- Rutiner for evaluering av forvaltningsavtaler er under utarbeidelse.

Bydel Søndre Nordstrand

Bydelen skriver i sin uttalelse til rapporten av 23.05.2013 at bydelen ikke har innsigelser til revisjonskriteriene, prosjektets metode, anvendte kilder eller data. Videre skriver bydelen at bydelen slutter seg til Kommunerevisjonens konklusjon og anbefalinger. Bydelen bemerker at ansatte i sosialtjenestene bør bli involvert i Velferdsetatens arbeid med å ferdigstille rutinehåndboken, slik at rutinene som utarbeides blir lett gjennomførbare for bydelene og sikrer en forsvarlig praksis.

Bydelen oppgir videre at bydelen vil videreføre arbeidet med intern rutinehåndbok og legge til et eget avsnitt om avstemming av forvaltningskontoene. Videre opplyser bydelen at datert skriftlig delegasjon av myndigheten til å inngå forvaltningsavtaler er utarbeidet.

For øvrig bemerker bydelen at det ikke fremkommer klart av rapporten at bydelens avstemmingsrutiner sikrer at forvaltningskontoene blir avstemt opp mot gjeldende forvaltningsavtale. Bydelen påpeker også at alle de syv kontrollerte sakene var avstemt av en tredje person, men at det beklageligvis manglet signatur for utført avstemming ved Kommunerevisjonens kontroll.

Bydel Ullern

Bydelen skriver i sin uttalelse til rapporten av 23.05.2013 at bydelen ikke har innsigelser til revisjonskriteriene, prosjektets metode, anvendte kilder eller data. Videre skriver bydelen at rapporten oppfattes som nyttig og bydelen vil utarbeide rutiner som skal sørge for ny praksis i tråd med Kommunerevisjonens anbefalinger. Bydelen vil følge opp og evaluere rutinene ved å foreta egne stikkprøvekontroller.

Av tiltak nevnes blant annet følgende:

- Bydelen vil evaluere alle eksisterende avtaler, samt sikre at avtalene er basert på Oslo kommunes standardavtale, er oppdaterte og skriftliggjort.
- Det vil bli utarbeidet et eget skjema til bruk ved utbetalinger utenom forvaltningsavtalen.
- Det vil bli utarbeidet lokale kontrollrutiner ved utbetalinger i henhold til Oslo kommunes retningslinjer.
- Forvaltningskontoene skal avstemmes av en tredje person.

Bydel Østensjø

Bydelen skriver i sin uttalelse til rapporten av 14.05.2013 at bydelen ikke har innsigelser til revisjonskriteriene, prosjektets metode, anvendte kilder eller data. Videre skriver bydelen at bydelen opplever god nytte av revisjon og av rapporten. Bydelen oppgir at den tar rapporten til etterretning og vil arbeide for å forbedre praksis på de områdene som er kommentert av Kommunerevisjonen. Bydelen vil blant annet sikre systemene rundt årlig evaluering av forvaltningsavtalene, avklare utbetalingsgrunnlaget ved utbetaling utenom avtalen og sikre bedre kontroll før endelig godkjenning av utbetalingene (i bydelens uttalelse står det “avtalene”, men bydelen har presisert skriftlig at det skal stå “utbetalingene”).

15.3 Kommunerevisjonens vurdering

Kommunerevisjonen vil kommentere Bydel Sagenes anførsel om at det blir svært tidkrevende dersom godkjenner nr. 2 skal gjennomføre kontroller av alle utbetalingsgrunnlag i alle saker og at bydelen vurderer at deres rutiner for månedlig avstemming innebærer en kontroll som sikrere kan avdekke eventuelle feil eller misligheter. En praksis hvor godkjenner nr. 2 bare foretar stikkprøvekontroller er ikke i samsvar med Oslo kommunes retningslinjer. Kommunerevisjonen understreker viktigheten av arbeidsdeling og gode kontrollrutiner før klientens konto belastes.

For øvrig er det Kommunerevisjonens vurdering at tiltakene som de åtte bydelene og byrådsavdelingen oppgir å ha iverksatt eller vurderer å iverksette, er relevante og i tråd med Kommunerevisjonens anbefalinger.

Når det gjelder Bydel Søndre Nordstrands merknader knyttet til avstemmingen av forvaltningskontoene, vil Kommunerevisjonen presisere at bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand ikke var omfattet av revisjonen

når det gjelder grunnlaget for avstemmingen av forvaltningskontoen, jf. kapittel 9. Videre presiserer vi at faktabeskrivelsen knyttet til om forvaltningskontoene i de kontrollerte sakene var avstemt er basert på kontroll av enkeltsaker, jf. tabell 5. Bydelen har ved verifisering av samlet fakta bekreftet at den aktuelle kontoen ikke var ferdig avstemt på tidspunktet for kontroll. Kommunerevisjonen har imidlertid merket oss bydelens opplysning om at avstemmingen senere er fullført.

Referanser

a) Referanser fra Oslo kommune

Byråden for sosiale tjenester og rusomsorg: Notat til helse- og sosialkomiteen 04.05.2011
Forvaltning av klientmidler i sosialtjenesten

Byråden for sosiale tjenester og rusomsorg: Notat til helse- og sosialkomiteen 22.07.2011
Forvaltning av klientmidler i sosialtjenesten

Byråden for sosiale tjenester og rusomsorg: Notat til helse- og sosialkomiteen 23.08.2011
Forvaltning av klientmidler i sosialtjenesten

Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester: Brev til Kommunerevisjonen 18.02.2013 *Oppfølging av rapport 23/2010 – Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler*

Bydel St. Hanshaugen: Ekspedisjon til Kommunerevisjonen 21.02.2013

Bydel St. Hanshaugen: Brev til Kommunerevisjonen 12.03.2013 *Oppstart av undersøkelse – Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler (201200969-17)*

Bydel Søndre Nordstrand: Brev til Kommunerevisjonen 21.02.2013 *Oppstart av undersøkelse – inkludert oppfølging av rapport 23/2010 Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler (201200969-9)*

Byrådssak 1057/08: *Overordnet rammeverk for god intern kontroll i Oslo kommune*

Bystyremelding nr. 7/1998: *Ledelses- og kompetanseutvikling i Oslo kommune 1998–2002*

Bystyresak 466/05: *Juridisk strategi for Oslo kommune*

Bystyret: *Instruks A-0170 for virksomhetsledere*

Felleskriv til bydelene 5/2011: *Sosialtjenestens forvaltning av klienters økonomi*

Helse- og velferdsetaten: Brukerhåndbok for Bedrift Nettbank – *Systeminstruksjon CN (Corporate Netbank)*

Kommunerevisjonen: Brev til Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester 22.01.2013 *Oppfølging av rapport 23/2010 Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler*

Kommunerevisjonen: Brev til Bydel St. Hanshaugen 30.01.2013 *Oppstart av undersøkelse – inkludert oppfølging av rapport 23/2010 Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler (201200969-16)*

Kommunerevisjonen: Brev til Bydel Søndre Nordstrand 30.01.2013 *Oppstart av undersøkelse – inkludert oppfølging av rapport 23/2010 Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler (201200969-15)*

Kommunerevisjonen: Rapport 08/2010 *Misligheter ved frivillig forvaltning av klientmidler i sosialtjenesten – Bydel Grorud*

Kommunerevisjonen: Rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008*

Oslo kommunes kvalitetshåndbok for sosialtjenesten, per januar 2013

b) Eksterne referanser

Arbeids- og velferdsdirektoratet: *Landsdekkende veiledningsrutiner for frivillig offentlig forvaltning av enkeltpersoners økonomi*, per september 2011

Gyldendal Rettsdata www.rettsdata.no: Lover og kommentarer, folketrygdloven

Lov 28.02.1997 nr. 19 om folketrygd (folketrygdloven)

Lov 25.09.1992 nr. 107 om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)

Lov 18.12.2009 nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen

Ot.prp. nr. 70 (2002–2003) *Om lov om endringer i lov 25. september 1992 nr. 107 om kommuner og fylkeskommuner m.m. (kommunal revisjon)*

Tabelloversikt

Tabell 1 Antall forvaltningsklienter	13
Tabell 2 Forekomst av avtaler i de kontrollerte sakene	16
Tabell 3 Bruken av standardavtalen ved avtaler inngått i 2011 og 2012	17
Tabell 4 Bydelenes kontroll før utbetaling til klienten	25
Tabell 5 Avstemming av forvaltningskontoene i 2012.....	29
Tabell 6 Evaluering av forvaltningsavtaler	32

Vedlegg 1 Undersøkelsens metode

Dette vedlegget gis som et utfyllende tillegg til underkapittel “1.6 Metode”. I det følgende gjør vi nærmere rede for undersøkelsesopplegget og vurderinger av dataenes gyldighet og pålitelighet.

Generelt om forvaltningsrevisjon

De sentrale elementene i prosjektets metode er standard for forvaltningsrevisjon: Med utgangspunkt i tema og problemstillinger som ligger i oppdraget fra kontrollutvalget, utleder vi relevante revisjonskriterier. Deretter kartlegger og beskriver vi undersøkte virksomheters systemer, praksis eller resultater på aktuelle områder. Faktabeskrivelsen blir så vurdert med utgangspunkt i revisjonskriteriene. Dette leder frem til konklusjoner og anbefalinger.

Undersøkelsen

Undersøkelsen ble formelt startet opp ved utsendelse av oppstartsbrev til byråden for helse og sosiale tjenester og bydelene 13.12.2012. Berørt byrådsavdeling og bydelene ble bedt om å oppnevne en kontaktperson. Kommunerevisjonen har hatt kontakt med kontaktpersonene underveis.

Undersøkelsesperioden omfatter i hovedsak 2012. Undersøkelsen gir imidlertid på noen punkter også grunnlag for å vurdere status på tidspunktet for gjennomføringen av undersøkelsen. Dette gjelder særlig vår kontroll av grunnlaget for sosialtjenestens forvaltning (vedtak, disponeringsplan og skriftlige avtaler, herunder evaluering av disse). Videre er utvalget av enkeltsaker ikke begrenset til saker hvor forvaltningen var startet opp i 2012. Vi valgte ut saker med utgangspunkt i en oppdatert oversikt over bydelens forvaltningsklienter, jf. nedenfor under *Kontroll av enkeltsaker i de åtte bydelene*.

Datainnsamlingen ble i hovedsak gjennomført i perioden januar–mars 2013. Det var avsatt én dag i hver bydel. Bydelene har vært hjelpelige med å avklare eventuelle uklarheter og å finne frem etterspurt dokumentasjon i etterkant av Kommunerevisjonens besøk.

Undersøkelsen har vært gjennomført i bydelene Gamle Oslo, Nordre Aker, Nordstrand, Sagene, Ullern og Østensjø.

I tillegg er det utført en oppfølging etter Kommunerevisjonens rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 11/2008*, rettet mot byråden for helse og sosiale tjenester og bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand. Denne delen av undersøkelsen er basert på skriftlig kommunikasjon og gjennomgang av tilsendt materiale. I tillegg har vi i bydelene St. Hanshaugen og Søndre Nordstrand gjennomgått og kontrollert syv enkeltsaker i hver av bydelene.

Møter

Vi gjennomførte et felles oppstartsmøte med alle bydelene og Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester 09.01.2013. Hensikten med møtet var å gi informasjon om undersøkelsen, få innspill til problemstillinger og metodisk opplegg og sikre god dialog under gjennomføringen.

Det ble holdt en felles presentasjon av Kommunerevisjonens funn, vurderinger, konklusjoner og anbefalinger for bydelene og Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester 30.04.2013. Det ble gitt anledning til å komme med merknader og spørsmål i etterkant av presentasjonen samt i et par dager i etterkant av møtet.

Intervjuer

Bydelene var på forhånd orientert om at vi ønsket å intervjuere medarbeidere som arbeidet med forvaltning av klientmidler, samt deres ledere. I den forbindelse opplyste vi at det om mulig var ønskelig å intervjuere alle medarbeiderne som foresto den tekniske forvaltningen, samt én-to saksbehandlere. Innenfor denne rammen valgte bydelen hvem som skulle delta på intervjuene. Det ble gjennomført to gruppeintervjuer i hver bydel. Det ene intervjuet var med forvaltere og saksbehandlere, det andre med deres ledere. I all hovedsak stilte hver bydel med én eller to sosialkonsulenter i intervjuet, mens alle bydelene tilstrebet at samtlige forvaltere deltok. Enkelte var imidlertid fraværende grunnet blant annet sykdom. Det er gjennomført til sammen 12 intervjuer. I alt er 17 ledere og 32 forvaltere/saksbehandlere intervjuet.

Hvert intervju hadde en varighet på inntil to timer. Spørsmålene til medarbeiderne og deres ledere omhandlet i stor utstrekning de samme temaene. Vi stilte samme spørsmål til de ansatte i alle bydelene. Tilsvarende gjaldt for spørsmålene til lederne, men de ble likevel noe tilpasset etter hvilken informasjon vi hadde mottatt fra bydelen før intervjuet.

Antall forvaltningsklienter i Oslo

Bydelene fremla en oppdatert oversikt over samtlige forvaltningsklienter ved revisjonsbesøket og opplyste samtidig om i hvilke saker forvaltningen var opphørt uten at kontoen var avsluttet. Utskriften inneholdt informasjon om klientens navn, kontonummer og saldo på utskriftstidspunktet.

I de syv bydelene som ikke var omfattet av undersøkelsen, ble opplysninger om antall forvaltningsklienter og antall årsverk som medgikk til forvaltningen, etterspurt i e-post av 15.02.2013. Bydelene har gitt tilbakemelding om status ved årsskiftet 2012/2013.

Oversikten over antall forvaltningsklienter i underkapittel 1.7 "Forvaltning av klientmidler" bygger på de ovennevnte opplysningene.

Kontroll av enkeltsaker i de åtte bydelene

Bydelene ble i oppstartsmøtet forberedt på at vi skulle kontrollere enkeltsaker, og at vi i den forbindelse ønsket å få utlevert regnskapsbilagene for hele 2012. Det ble imidlertid ikke gitt informasjon om hvor mange saker vi skulle kontrollere, eller hvilken periode i 2012 vi skulle se på.

Vi valgte å begrense kontrollperioden til januar (fem saker per bydel) og juni 2012 (to saker per bydel). I tre saker var det ikke opprettet forvaltningskonto på det aktuelle tidspunktet. I disse sakene valgte vi å kontrollere utbetalinger i desember 2012.

Ved revisjonsbesøket fremla bydelene en oppdatert oversikt over samtlige forvaltningsklienter og markerte i hvilke saker forvaltningen var tvungen. Vi valgte ut syv saker i hver bydel, herav to saker med tvungen forvaltning. I tillegg la vi vekt på å sikre at utvalget omfattet saker fra ulike forvaltere og kontoer med varierende saldo (høy/lav). For øvrig skjedde utvelgelsen tilfeldig. Vi har kontrollert alle utbetalingene i den aktuelle perioden i de 56 utvalgte sakene, totalt 476 utbetalinger.

Kontrollen av enkeltsaker bygger på fremlagt dokumentasjon (kontoutskrifter, kvitteringer fra nettbanken, fakturaer og andre utbetalingsgrunnlag). Formålet var blant annet å vurdere om utbetalingene var tilfredsstillende dokumentert. Særskilte kontroller/undersøkelser for å avdekke eventuelle misligheter har ikke vært en del av denne undersøkelsen.

Nærmere om Kommunerevisjonens kontroll av utskrift etter endelig godkjent betaling

I likhet med undersøkelsen i 2010 hadde vi lagt opp til å vurdere om det forelå utskrift fra nettbanken for hver utbetaling etter endelig godkjenning som dokumenterte til hvilket kontonummer betalingen var registrert overført, og hvem som hadde utført de ulike operasjonene i betalingsprosessen. Rutinen for utskrift var tidligere nærmere beskrevet i den daværende Helse- og velferdsetatens rutinehåndbok for bruk av Nordea Bedrift Nettbank, og det fremgikk der klart hvilken utskrift godkjenner 2 skulle skrive ut. Utskriften var ingen bekreftelse på at betalingen var “utført” i betydningen “effektuert”.

Oslo kommune har fra 2012 benyttet DNB Connect ved forvaltning av klientmidler. Ved vår undersøkelse var Velferdsetatens rutinehåndbok for bruk av nettbank fortsatt under revidering. I samtaler med Velferdsetaten fikk vi opplyst at etaten var i dialog med DNB, og at det foreløpig ikke var tatt stilling til eller gitt føringer til bydelene for hvilken utskrift godkjenner 2 skulle ta ut etter endelig godkjenning, herunder hvilke opplysninger denne skulle inneholde.

Undersøkelsen viste at det varierte hvilke typer utskrifter som forelå, både mellom bydelene og i enkelte tilfeller innen den enkelte bydel. Videre varierte det om utskriftene inneholdt opplysninger om hvem som hadde vært involvert i betalingen(e).

Kravet om arbeidsdeling var ivaretatt ved at det i DNB Connect var krav om at to personer skulle godkjenne hver enkelt utbetaling (systemet aksepterer ikke bruk av samme innloggings-ID og passordkalkulator ved første godkjenning og ved endelig godkjenning). På denne bakgrunn vurderte vi det som lite hensiktsmessig å rapportere detaljer på bydelsnivå. Vi har derfor på dette punkt ikke utarbeidet revisjonskriterier, men gir en overordnet beskrivelse av i hvilken utstrekning det forelå utskrift etter endelig godkjenning i de sakene vi gjennomgikk.

Bydel St. Hanshaugen oppga at godkjenner 2 grunnet tekniske problemer frem til desember 2012 hadde tatt ut en samleutskrift over hva vedkommende hadde godkjent, jf. kapittel 11. Utskriften gjaldt utbetalinger for flere klienter og ble satt inn i en egen perm. Dette ble avklart sent i prosjektforløpet, og av ressurs hensyn valgte vi ikke å kontrollere om det forelå utskrift etter endelig godkjenning for hver enkelt utbetaling. Bydelen ble imidlertid bedt om å påvise utskriften etter endelig godkjenning for hver enkelt utbetaling i to av de syv kontrollerte sakene. I én av sakene forelå det utskrift etter endelig godkjenning for alle utbetalingene, i den andre manglet det for tre utbetalinger til klienten. Vi var i bydelen igjen i mai 2013 og mottok da utskrift fra nettbank som viste at de tre utbetalingene var effektuert til avtalt kontonummer. Bydelen oppga at det fra januar 2013 ble tatt en særskilt utskrift etter endelig godkjenning for hver enkelt utbetaling, som ble stiftet sammen med utbetalingsgrunnlaget og oppbevart i klientens mappe. Vår observasjon av permene fra 2012 og vårt gjennomsyn av fem tilfeldige enkeltsaker fra 2013 bekreftet bydelens opplysninger om praksis på dette punkt.

Faktaverifikasjon

Referat fra intervjuene, samt eventuelle spørsmål knyttet til uklarheter i den forbindelse, ble oversendt personlig til alle vi intervjuet. Alle ble gitt anledning til å komme med merknader, presiseringer, tillegg med mer.

Bydelene har også verifisert en samlet faktabeskrivelse for sin egen del, basert på verifiserte intervjuer og Kommunerevisjonens gjennomgang av enkeltsaker i bydelen. I den forbindelse ble bydelene gjort oppmerksomme på de saker hvor det forekom avvik, og hadde derfor anledning til å etterprøve våre funn.

Kommunerevisjonen har underveis hatt kontakt med flere av bydelene, blant annet for å oppklare uklarheter. Opplysninger gitt muntlig er senere bekreftet skriftlig.

Redegjørelse fra byrådsavdelingen for oppfølging av bystyrets vedtak

Kommunerevisjonen tilskrev Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester 22.01.2013. I brevet oppsummerte vi blant annet hvordan vi oppfattet at Kommunerevisjonens anbefaling i rapport 23/2010 og bystyrets vedtak i møte 13.04.2011 (sak 82) var fulgt opp. Oppsummeringen var blant annet basert på de orienteringer daværende byråd for velferd og sosiale tjenester hadde gitt til helse- og sosialkomiteen i perioden mai–august 2011.

Vi mottok en skriftlig redegjørelse fra byrådsavdelingen 18.02.2013 hvor det ble opplyst nærmere om status.

Dataenes gyldighet og pålitelighet

Undersøkelsen bygger på data innsamlet ved hjelp av flere metoder: møter, intervjuer i seks bydeler, dokumentgjennomgang og kontroll av enkeltsaker i alle de undersøkte bydelene.

Hoveddelen av datamaterialet baserer seg på intervjuer med sosialkonsulenter og forvaltere og deres ledere samt kontroll av enkeltsaker. Spørsmålene til ledelsen og medarbeiderne omhandlet i stor utstrekning de samme temaene. Vi tilstrebet å stille åpne spørsmål. Kontrollpunktene ved gjennomgangen av enkeltsaker var i en viss utstrekning egnet til å bekrefte/avkrefte opplysningene gitt i intervjuene.

På enkelte punkter bygger vi kun på bydelenes egne beskrivelser av praksis. Dataene må leses som det og ikke forveksles med datamateriale som viser hvordan ting faktisk har blitt gjort. I slike tilfeller er vi forsiktige i våre vurderinger og konklusjoner.

Nærmere om Kommunerevisjonens kontroll av utbetalinger til klient

Med unntak av i Bydel St. Hanshaugen forelå det i all hovedsak utskrift etter endelig godkjenning for hver enkelt utbetaling. Alle utskriftene inneholdt opplysninger om betalerens kontonummer, mottakers navn og kontonummer, utbetalingsdato, beløp og bankreferanse. Noen utskrifter var tatt ut etter endelig godkjenning, mens andre var tatt ut etter at utbetalingen var effektivert.

De registrerte opplysningene kan senere slettes/endres. Når det ikke foreligger utskrift etter at utbetalingen er effektivert, må man, for å foreta en sikker kontroll av til hvilken konto betalingen er utført, kontrollere hver gjennomførte utbetaling i nettbanken. Dette lå utenfor rammen av denne undersøkelsen. Kommunerevisjonens kontroll av om utbetalingen er registret overført til avtalt konto, må altså i disse tilfellene ikke forveksles med en kontroll av at pengene faktisk er utbetalt til klienten.

Med de ovennevnte forbeholdene har dataene etter vårt skjønn en god nok pålitelighet og gyldighet til å danne grunnlag for våre vurderinger og konklusjoner.

Vedlegg 2 Revisjonskriterier

Forvaltning av klientmidler er ikke en lovpålagt oppgave i henhold til lov 18.12.2009 nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen. Lovens krav om internkontroll kommer derfor ikke til anvendelse. Kravet om tilfredsstillende internkontroll følger imidlertid av kommuneloven og kommunalt regelverk, se nedenfor.

For å bidra til at klientenes midler forvaltes på en betryggende måte, og i henhold til lov og regelverk, er det i Oslo kommune gitt felles rutiner og retningslinjer for forvaltningen av klientmidler. Arbeids- og velferdsdirektoratet utga i mai 2008 Landsdekkende veiledningsrutiner for frivillig forvaltning av enkeltpersoners økonomi. Disse er revidert per september 2011 og gir en generell veiledning i tillegg til kommunens egne rutiner.

Bydelene har imidlertid et selvstendig ansvar for å sikre betryggende forvaltning. Undersøkelsens hovedproblemstilling har vært:

Sikrer bydelenes rutiner og praksis at forvaltningen av klientmidler er i samsvar med gjeldende regelverk?

I denne undersøkelsen har vi blant annet sett nærmere på

- vedtak og skriftlige forvaltningsavtaler
- ansvarsforholdene, arbeidsdelingen og kontrollaktivitetene ved gjennomføringen av forvaltningen

Nærmere om kravet til internkontroll

Byrådet skal, som øverste ledelse for den samlede kommunale administrasjonen, sørge for at denne drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll, jf. kommuneloven § 20 nr. 1 og 2:

1. Kommunerådet og fylkesrådet er den øverste ledelse for den samlede kommunale eller fylkeskommunale administrasjon, med de unntak som følger av denne lov. Kommunestyret og fylkestinget kan selv fastsette at det skal være adgang til å tildele enkeltmedlemmer av rådet ledelsesansvar på rådets vegne for deler av den kommunale eller fylkeskommunale administrasjon.
2. Kommunerådet og fylkesrådet skal påse at de saker som legges fram for folkevalgte organer, er forsvarlig utredet og at de vedtak som er truffet blir iverksatt. Kommunerådet og fylkesrådet skal sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll.

Bestemmelsen som sådan innebærer ingen lovpålagt plikt til å etablere et system for intern kontroll. I Ot.prp. nr. 70 (2002–2003) *Om lov om endringer i lov 25. september 1992 nr. 107 om kommuner og fylkeskommuner m.m. (kommunal revisjon)* punkt 1.5.4 uttales det at det må regnes som fast praksis at administrasjonssjefen har ansvar for å etablere internkontroll i administrasjonen. Etableringen av tilstrekkelig internkontroll må regnes som en nødvendig del av administrasjonssjefens ledelsesansvar. Det er i tråd med allment aksepterte ledelsesprinsipper at en leder av en virksomhet etablerer rutiner og systemer som blant annet skal bidra til å sikre at organisasjonen når de mål som er satt.

Oslo kommune har definert et overordnet rammeverk for god intern kontroll, jf. Byrådssak 1057/08 *Overordnet rammeverk for god intern kontroll i Oslo kommune*. Dette består av overordnede prinsipper og føringer for hvordan intern kontroll systemet skal bygges opp. Det understreker at

intern kontroll er en integrert prosess i mål- og resultatsstyringen som utformes for å gi rimelig grad av sikkerhet for:

- Målrettet og effektiv tjenesteproduksjon og drift
- Pålitelig økonomi- og styringsdata samt økonomiforvaltning
- Etterlevelse av lover, regler og retningslinjer

Ansvar for intern kontroll er av bystyret lagt til bydelsdirektør, jf. instruks for virksomhetsledere § 3:

Virksomhetsleder har administrativt, faglig og økonomisk ansvar og myndighet for virksomheten innenfor de fullmakter som er gitt av overordnet politisk/administrativt organ. Virksomhetslederen skal lede innenfor gitte rammer, planlegge og utvikle, iverksette, kontrollere og evaluere oppgavene og ressursene i virksomheten, slik at midlene blir brukt forsvarlig og i samsvar med kommunens målstyring, lover, avtaler, regler, instruksjoner og prinsipper.

Bydelsdirektørens ansvar er også presisert i Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester felleskriv 5/2011 *Sosialtjenestens forvaltning av klienters økonomi* s. 1:

Den enkelte bydelsdirektør har ansvar for å sikre betryggende internkontroll på området.

I henhold til Oslo kommunes ledelsesprinsipper (Bystyremelding nr. 7/1998 *Ledelses- og kompetanseutvikling i Oslo kommune 1998–2002*) punkt 2 første setning kan virksomhetsleder delegere oppgaver til andre og gi dem ansvaret for utførelsen – sammen med den myndighet som er nødvendig for å kunne utføre oppgaven.

Videre er virksomhetsleder pålagt å sørge for at nødvendige kontroll- og rapporteringsrutiner er på plass ved delegering.

Vedtak og skriftlige avtaler

Tvungen forvaltning

Folketrygdloven § 22-6 gir hjemmel for Arbeids- og velferdsetaten til å treffe vedtak om at trygdeytelser i gitte situasjoner skal utbetales til et NAV-kontor. Sosialtjenesten skal disponere ytelsen til det beste for klienten. Dette forutsetter en konkret, individuell vurdering av den enkelte klients situasjon.

Revisjonskriterier:

- Tvungen forvaltning av klientmidler skal være basert på vedtak fra Arbeids- og velferdsetaten. Sosialtjenesten skal utarbeide en disponeringsplan.

Revisjonskriteriene er utledet fra:

Lov 28.02.1997 nr. 19 om folketrygd (folketrygdloven) § 22-6 første og andre ledd:

Dersom en person ikke er i stand til å disponere ytelsen selv på grunn av sinnslidelse, psykisk utviklingshemning, alvorlig mental svekkelse, hjerneskade, eller misbruk av berusende eller bedøvende midler, kan ytelsen utbetales til en annen person eller til et Nav-kontor. Det samme gjelder når en person åpenbart bruker sine trygdeytelser til skade for seg selv eller en person som han eller hun forsørger eller plikter å forsørge.

Ytelsen skal disponeres til beste for den som har rett til den.

Grunnleggende prinsipper for forsvarlig saksbehandling og kravene til god forvaltningsskikk. (Forsvarlig saksbehandling innebærer blant annet krav til sosialtjenestens utredning av saken, krav om saklighet og kontradiksjon. God forvaltningsskikk innebærer blant annet krav om orden og skriftlighet i saksbehandlingen.)

Frivillig forvaltning

Ved inngåelse av avtale om frivillig forvaltning utøver ikke sosialkontoret offentlig myndighet, og avtalen reguleres derfor av privatrettslige regler. Avtalen må forankres i alminnelige avtalerettslige prinsipper.

Kommunerevisjonen undersøkte om bydelene hadde benyttet kommunens standardavtale, eventuelt om det forelå en annen skriftlig forvaltningsavtale. I den forbindelse bemerker vi at det ble lagt til grunn at det måtte foreligge en skriftlig avtale signert av begge parter, som foruten å angi hvilke inntekter og utgifter som inngikk i forvaltningen, omhandlet partenes plikter og rettigheter for øvrig. Dersom dette ikke var tilfellet, ble sakene registrert som om det ikke forelå skriftlig forvaltningsavtale. En fullmakt/samtykkeerklæring fra klient eller et budsjett / en disponeringsplan signert av begge parter utgjorde således ikke en tilfredsstillende forvaltningsavtale i denne sammenheng.

Revisjonskriterier:

- En avtale om frivillig forvaltning av klientmidler skal være skriftlig, og bydelen skal benytte Oslo kommunes standard forvaltningsavtale.
- Forvaltningsavtalen skal tilpasses den enkelte klients behov.

Revisjonskriteriene er utledet fra:

Fellesskriv til bydelene 5/2011 punkt 1 s. 1:

En avtale om frivillig forvaltning av inntekt skal være skriftlig og undertegnet av begge parter i avtaleforholdet, det vil si forvaltningsklienten og kommunal enhetsleder eller den som kommunal enhetsleder bemyndiger. Det er utarbeidet en standard forvaltningsavtale som skal benyttes. Avtalen er tilgjengelig på sosialtjenestens intranett Stine.

Arbeids- og velferdsdirektoratets *Landsdekkende veiledningsrutiner for frivillig offentlig forvaltning av enkeltpersoners økonomi*, per september 2011, punkt 4.1:

Bruker og kommunen eller NAV kontoret skal gå igjennom hvilke behov avtalen skal fylle og hvilke alternativer bruker kan tilbys for å dekke behovet. En forvaltningsavtale skal være individuelt tilpasset (se vedlegg I), og skal tolkes og gjennomføres i samsvar med formålet med den enkelte avtale.

Ansvarsforhold – myndighet til å inngå forvaltningsavtalen

Revisjonskriterier:

- Avtale om frivillig forvaltning skal inngås av kommunal enhetsleder, eller den som kommunal enhetsleder har delegert myndighet til. Ansvarsforholdene skal være basert på skriftlige og oppdaterte delegasjoner.

Revisjonskriteriene er utledet fra:

Fellesskriv til bydelene 5/2011 s. 1 og 5:

En avtale om frivillig forvaltning av inntekt skal være skriftlig og undertegnet av begge parter i avtaleforholdet, det vil si forvaltningsklienten og kommunal enhetsleder eller den som kommunal enhetsleder bemyndiger.

Det følger av juridisk strategi for Oslo kommune (bystyresak 466/05) at Oslo kommunes organisasjon skal være basert på klare delegasjonslinjer og ansvarsforholdene skal tydelig fremgå. Delegasjoner skal være skriftlige, tydelige og oppdaterte.

Overordnet rammeverk for god intern kontroll i Oslo kommune punkt 4.1 (Byrådssak 1057/08):
Virksomheten må legge særlig vekt på:
Tydelige fullmakter og rapporteringslinjer ved tildeling av ansvar og myndighet

Arbeidsdeling

Oslo kommunes gjeldende retningslinjer forutsetter en arbeidsdeling ved at den enkelte betaling skal godkjennes av to personer. Kravet om arbeidsdeling er ivarettatt i DNB Connect ved at det er krav om to godkjenninger på alle utbetalinger; systemet aksepterer ikke bruk av samme innloggings-ID og passordkalkulator (med personlig passord) ved første godkjenning og ved endelig godkjenning (godkjenner nr. 2). Videre skal forvaltningskontoene avstemmes av en tredje person.

Undersøkelsen har vært rettet mot den kontrollen som godkjenner nr. 2 skal utføre, da dette er siste kontroll før klientens forvaltningskonto blir belastet.

Innlogging i DNB Connect

Revisjonskriterium:

- Personlig passord for DNB Connect må ikke formidles eller på annen måte gjøres tilgjengelig for andre.

Revisjonskriteriet er utledet fra:

Fellesskriv til bydelene 5/2011 punkt 8 s. 5:

Brukernavn og passord skal ikke skrives ned og ikke formidles til andre.

Se brukerhåndbok for nettbank på sosialtjenestens intranett Stine for utfyllende rutiner ved bruk av nettbank.

DNBs rutinehåndbok for nettbank kap. 1.2:

For fullmaktshaverne innebærer det blant annet følgende plikter:

- Manuelle betalingsmidler, for eksempel sjekker, må oppbevares utilgjengelig for uvedkommende.
- Passordkalkulator m/pin-kode for DNB Connect er personlig og skal ikke lånes ut.

Passordkalkulatoren må oppbevares utilgjengelig for uvedkommende, og ikke sammen med pin-kode.

Kontroll før endelig godkjenning av betalinger

Revisjonskriterium:

- Endelig godkjenning av den enkelte betaling skal være basert på faktura eller annet grunnlag for belastning av konto.

Revisjonskriteriet er utledet fra:

DNBs rutinehåndbok for nettbank kap. 7.10.4 :

Betalingen må godkjennes av 2 personer, se rutine 7.10.13 "Godkjenne".

DNBs rutinehåndbok for nettbank kap. 7.10.13:

Alle betalinger må godkjennes av to brukere før de blir effektuert.

Fellesskriv til bydelene 5/2011 punkt 5 s. 4:

Ved utbetaling til andre enn klient skal den som utfører betalingen og den som ettergodkjenner kontrollere om utbetalingsgrunnlag (dokument eller faktura som tjener som dokumentasjon for den utbetaling

som er gjennomført) gjelder klienten og om de registrerte opplysningene i nettbanken om mottakers kontonummer og beløp samsvarer med utbetalingsgrunnlaget (faktura e.l.).

I de tilfeller der utbetaling går til klienten selv, skal både den som utfører betalingen og den som ettergodkjenner kontrollere om det registrerte kontonummeret i nettbanken samsvarer med gyldig dokumentasjon på avtalt kontonummer. Det må i tillegg foreligge utbetalingsgrunnlag som dokumenterer utbetalingen.

Etter endelig godkjenning skal kvittering på utført betaling, sletting og endring skrives ut av den som har ettergodkjent betalingene og stiftes sammen med utbetalingsgrunnlag og arkiveres i permen sammen med bankens kontoutskrift. Kvittering for utført betaling skal sjekkes mot kontoutskriften ved månedlig avstemming og kontroll.

Arbeids- og velferdsdirektoratets landsdekkende veiledningsrutiner punkt 6:

En avtale om frivillig offentlig forvaltning av enkeltpersoners økonomi må gjennomføres på en betryggende måte. Begrepet betryggende stiller krav til selve rutinen og de personer som skal utføre rutinen. Pengetransaksjonene må kontrolleres under forberedelse til overføring, under selve overføringen og på et senere tidspunkt ved utøvelse av revisjon.

Revisjonskriterium:

- Før endelig godkjenning av utbetalinger til andre enn klienten må det kontrolleres om fakturaen/ utbetalingsgrunnlaget gjelder klienten, og om de registrerte opplysningene i nettbanken om mottakers kontonummer og beløpet samsvarer med fakturaen/utbetalingsgrunnlaget.

Revisjonskriteriet er utledet fra:

Fellesskriv til bydelene 5/2011 punkt 5 s. 4:
Se ovenfor .

Arbeids- og velferdsdirektoratets landsdekkende veiledningsrutiner punkt 6:
Se ovenfor.

God regnskapspraksis.

Revisjonskriterium:

- Før endelig godkjenning av utbetalinger til klienten må det kontrolleres om det registrerte kontonummeret i nettbanken samsvarer med gyldig dokumentasjon på avtalt kontonummer.

Revisjonskriteriet er utledet fra:

Fellesskriv til bydelene 5/2011 punkt 5 s. 4:
Se ovenfor

Arbeids- og velferdsdirektoratets landsdekkende veiledningsrutiner punkt 6:
Se ovenfor.

God regnskapspraksis.

Avstemming av forvaltningskonto

Revisjonskriterier:

- Forvaltningskontoen skal avstemmes av en person som ikke har vært delaktig ved betalingene i DNB Connect.

- Avstemmingen skal baseres på kontoutdrag fra banken, mappe med regnskapsbilag/fakturaer, utskrift etter endelig godkjenning, forvaltningsavtalen og forrige måneds avstemmingsskjema.
- Avstemmingen skal dokumenteres i skjemaet ”Månedlig avstemming av forvaltningskonto”.

Revisjonskriteriet er utledet fra:

Fellesskriv til bydelene 5/2011 punkt 5 s. 4:

Det skal foretas månedlig avstemming. Det må avstemmes også mot forvaltningsavtalen.

Avstemmingen skal ikke utføres av samme person som har utført betalingene i nettbanken eller som har ettergodkjent betalingene.

Kvittering for utført betaling skal sjekkes mot kontoutskriften ved månedlig avstemming og kontroll.

Helse- og velferdsetatens rutinehåndbok for Bedrift Nettbank s. 81:

Avstemmingen utføres månedlig etter at perioden er avsluttet og kontoutdrag er mottatt fra banken.

Følgende materiale er nødvendig for å foreta avstemmingen:

- Kontoutdrag fra banken
- Mappe med regnskapsbilag/fakturaer
- Skjema: Forrige måneds avstemming skjema
- Skjema ”Månedlig avstemming forvaltningskonto”

Byrådsavdeling for finans sitt rundskriv 23/2002 *Intern kontroll i økonomiforvaltningen i Oslo kommune* punkt 2:

Byrådsavdeling for finans har sett enkelte svakheter som har gått igjen. For å kartlegge omfanget av problemene er det gjennomført en kontroll i noen virksomheter for å kartlegge rutinemessige svakheter. Gjennomgangen bekreftet det inntrykket som hadde bygget seg opp. Følgende bes fulgt opp:

- Mangelfulle avstemmingsgrunnlag fra banken. Dette kan reguleres ved at all avstemming skjer mot et fullverdig avstemmingsgrunnlag fra banken. Dette medfører at i stedet for å avstemme på samlesummer er det hver enkelt betalingstransaksjon som skal kontrolleres.

Evaluering av forvaltningsavtalen

Revisjonskriterium:

- Forvaltningsavtalen skal evalueres senest etter ett år.

Revisjonskriteriet er utledet fra:

Fellesskriv til bydelene 5/2011 punkt 1 s. 2:

Avtalen skal evalueres etter ett år og evalueringen bør skje i samråd med klienten. Det skal vurderes om det har oppstått endringer i klientens økonomi eller andre relevante forhold som kan ha betydning for at forvaltningsavtalen skal være til nytte for klienten. Etter evaluering av avtalen bør det lages et nytt avtaledokument. Det skal journalføres i sosialtjenestens fagsystem at evaluering er gjennomført.

Arbeids- og velferdsdirektoratets landsdekkende veiledningsrutiner punkt 4.2.8:

Avtalen bør evalueres løpende, og tidspunkt for evaluering bør fremgå av avtalen. Første evaluering bør ikke ligge langt fram i tid fra inngåelsen av avtalen, slik at eventuelle endringsbehov avdekkes og avhjelpes.

Vedlegg 3 Uttalelse fra Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester



Oslo kommune
Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester

Kommunerevisjonen
Grenseveien 88
0663 OSLO

Dato: 22.05.2013

Deres ref:
201200969-56

Vår ref (saksnr):
201205537-9

Saksbeh:
Synnøve Sjøflot, 23 46 11 66

Arkivkode:
126

RAPPORT TIL UTTALELSE: SOSIALTJENESTENS FORVALTNING AV KLIENTMIDLER - OPPFØLGING AV RAPPORT 23/2010

Vi viser til brev datert 08.05.2013 og Kommunerevisjonens rapport *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 23/2010*.

Kommunerevisjonen har gjennomført undersøkelser i seks bydeler og sett på om rutiner og praksis sikrer at forvaltningen av klientmidler er i samsvar med gjeldende regelverk. De undersøkte bydelene er Gamle Oslo, Ullern, Nordre Aker, Sagene, Østensjø og Nordstrand. Undersøkelsen har i tillegg vært en oppfølging av bydelene Søndre Nordstrand og St. Hanshaugen og byråden for helse og sosiale tjenester etter rapport 23/2010.

Sosialtjenesten i Oslo kommune forvalter midler for ca 2 700 klienter. Et stort flertall av disse har frivillig forvaltning. De undersøkte bydelene forvalter samlet sett midler for 1 556 klienter.

Kommunerevisjonen har bedt om en tilbakemelding på ni spørsmål. Byrådsavdelingen har ingen kommentarer til spørsmålene 1 – 3. De øvrige spørsmålene blir besvart samlet.

Kommunerevisjonen har tidligere gitt ut to rapporter om forvaltning av klientmidler og byrådsavdelingen har over flere år arbeidet med å bedre rettssikkerheten for den aktuelle klientgruppen. Kommunerevisjonen uttaler at de senere års arbeid for en mer betryggende forvaltning av klienters økonomiske midler har gitt positive resultater, noe byrådsavdelingen er godt fornøyd med.

På lik linje med de første rapportene er også den siste rapporten et nyttig verktøy i byrådsavdelingens arbeid med å utvikle gode og nødvendige rutiner for bydelene. Rapporten angir konkrete funn byrådsavdelingen vil ta utgangspunkt i og den synliggjør hvor det fortsatt er behov for endringer og særskilt oppfølging. Rapporten fremstår som lettlest, ryddig og tydelig.

Byrådsavdeling for eldre og
sosiale tjenester

Postadresse:

Rådhuset, 0037 Oslo

E-post: postmottak@byr.oslo.kommune.no

Vedrørende rutiner og praksis knyttet til skriftlig avtale om forvaltning og årlig evaluering av avtalen

I kommunens fellesskriv 5/2011 *Sosialtjenestens forvaltning av klienters økonomi*, er det presisert at en avtale om frivillig forvaltning av inntekt skal være skriftlig og undertegnet av begge parter i avtaleforholdet. Avtalen skal evalueres i samråd med klienten etter ett år.

Av rapportens funn fremgår det at det fortsatt er tre bydeler som har behov for å vurdere egne rutiner og praksis knyttet til kravet om skriftlig forvaltningsavtale og årlig evaluering av avtalene.

Kravet om skriftlig avtale og årlig evaluering skal ikke fravikes. Byrådsavdelingen ønsker likevel å peke på at det i gruppen av brukere med forvaltning av inntekt, kan være personer det er vanskelig og tidkrevende å få til å møte på samtaler og til evaluering og undertegning av avtaler. I rapporten kommer det også frem at det er en økning i antall forvaltningsklienter de siste årene og at mange av brukerne er rusmiddelavhengige og/eller psykisk syke.

Tiltak

Byrådsavdelingen vil avvente bydelenes uttalelse til rapporten og deres forslag til tiltak knyttet til det aktuelle funnet. Ut fra dette vil vi innen 31.08.2013 vurdere behovet for videre oppfølging.

Vedrørende grunnlag for endelig godkjenning av utbetalinger og kontroll av utbetalinger

Samlet forelå det et tilfredsstillende utbetalingsgrunnlag for 93 % av de kontrollerte utbetalingene. I tre bydeler gjaldt dette for alle de kontrollerte utbetalingene. For de fem øvrige bydelene var det knyttet mangler til utbetalingsrunnlaget ved ekstrautbetalinger til klienten og ved utbetalinger til husleie.

Når det gjelder kontroll av utbetalinger var dette i all hovedsak ikke i samsvar med gjeldende retningslinjer verken knyttet til utbetalinger til klienten eller utbetalinger til andre enn klienten.

Tiltak

Byrådsavdelingen vil i brev til bydelene presisere at det ikke er anledning til å fravike rutiner som fremgår av fellesskriv 5/2011, Kvalitetshåndboken for sosialtjenesten eller av rutinehåndbok for bruk av nettbank. Likeledes at det ikke kan innføres egne rutiner som er i motstrid med rutinene i disse dokumentene. Brev vil bli sendt ut innen 30.06.2013.

Byrådsavdelingen vil foreslå overfor Velferdsetaten at rutiner og praksis knyttet til kravene om utbetalingsgrunnlag ved utbetalinger utenom forvaltningsavtalen samt kontrollrutiner før endelig godkjenning av utbetalinger blir repetert på de årlige kursdagene. Vi vil be om en tilbakemelding fra Velferdsetaten innen 31.08.2013.

Utskrift etter endelig godkjent betaling

Godkjenner 2 skal skrive ut kvittering for ”utført” betaling etter endelig godkjent betaling. Utskriften skal stiftes sammen med utbetalingsgrunnlaget og arkiveres.

I undersøkelsen kom det frem at det i all hovedsak forelå utskrift etter godkjent betaling for hver enkelt utbetaling i de kontrollerte sakene. Alle utskriftene inneholdt opplysninger om betalerens kontonummer, mottakers navn og kontonummer, utbetalingsdato, beløp og bankreferanse. Det varierte imidlertid hvilke typer utskrift som forelå, både mellom bydelene og i enkelte tilfelle innen den enkelte bydel.

Oslo kommune har fra 2012 benyttet DNB Connect ved forvaltning av klientmidler. Velferdsetaten har opplyst at rutinehåndbok for bruk av nettbank fortsatt er under revidering. Som en følge av dette er det ikke tatt stilling til hvilken utskrift godkjenner 2 skal ta ut etter endelig godkjenning, herunder hvilke opplysninger den skal inneholde.

Tiltak

Byrådsavdelingen vil i oppdrag til Velferdsetaten be om at rutinehåndbok for bruk av nettbank blir ferdigstilt. Aktuell sluttdato vil bli drøftet med etaten. Samtidig må gjeldende rutiner for utskrift etter endelig godkjent betaling vurderes, blant annet om behovet for en forenkling kan etterkommes.

Vedrørende avstemming og bruken av Oslo kommunes avstemmingsskjema

Forvaltningskontoene skal avstemmes av en person som ikke har vært delaktig i betalingene. Kommunerevisjonens kontroll av enkeltsaker viste at dette kun var tilfelle for alle de kontrollerte kontoene i to bydeler.

Kommunerevisjonen understreker betydningen av kravet om at en tredje person utfører avstemmingene. Manglende avstemming, eller avstemming foretatt av en som har vært involvert i betalingene, eliminerer den kontroll som ligger i en slik arbeidsdeling.

Når det gjelder kommunens avstemmingsskjema mener enkelte bydeler at bruken av skjemaet er svært tidkrevende og unødvendig for å sikre en tilfredsstillende kontroll.

Tiltak

Byrådsavdelingen vil tilskrive bydelene og presisere gjeldende retningslinjer knyttet til avstemming. Dette vil bli gjort innen 30.06.2013.

Byrådsavdelingen vil i oppdrag til Velferdsetaten be om en vurdering av Oslo kommunes avstemmingsskjema og behovet for å bruke dette. Frist for oppdraget settes til 31.08.2010.

Vedrørende myndighet til å inngå forvaltningsavtale

Avtale om frivillig forvaltning skal inngås av kommunal enhetsleder, eller den som kommunal enhetsleder har delegert myndighet til. Ansvarsforholdene skal være basert på skriftlige og oppdaterte delegasjoner.

Det var bare i én av de åtte bydelene det forelå skriftlig delegasjon av myndigheten til å inngå forvaltningsavtale for hele 2012 fra kommunal enhetsleder. Kontrollen av avtaler inngått i 2012 viste imidlertid at alle avtalene var inngått av den/de som var angitt som bemyndiget.

Tiltak

Byrådsavdelingen vil tilskrive bydelene og presisere gjeldende retningslinjer knyttet til myndighet til å inngå forvaltningsavtale. Dette vil bli gjort innen 30.06.2013.

Med vennlig hilsen

Björg Månum Andersson
kommunaldirektør

Morten Mjelve
sosialtjenestesjef

Godkjent og ekspedert elektronisk

Vedlegg 4 Uttalelser fra de åtte bydelene



Oslo kommune
Bydel Gamle Oslo
Bydelsadministrasjonen

Kommunerevisjonen
Grenseveien 88
0663 OSLO

KOPI

Innkomet post Oslo kommune Kommunerevisjonen
24 MAI 2013 IN 6621K
Saksbehandler: ARR/LYSB/STH
Saksnr: 201200969-61
Arkivnr: 126.2.1

Dato: 23.05.2013

Deres ref:
201200969-48

Vår ref (saksnr):
2012/1641-

Saksbeh:
Brit Håland,

Arkivkode:
126.2

RAPPORT TIL UTTALELSE - SOSIALTJENESTENS FORVALTNING AV KLIENMIDLER - OPPFØLGING AV RAPPORT 23/2010

Bydel Gamle Oslo viser til mottatt rapport til uttalelse av 08.05.2013 og bydelen har følgende uttalelse på de stilte spørsmål:

1. *Har informasjon om prosjektets hensikt vært tilstrekkelig klar?*

Ja, den har vært god og informativ. Både skriftlig og i møter.

2. *Har bydelen kommentarer til prosjektets metode, anvendte kilder eller data som kan ha betydning for rapportens konklusjoner? I tilfelle hvilke?*

Bydelen finner at metoden er god og velfungerende.

3. *Har bydelen kommentarer til revisjonskriteriene som ligger til grunn for våre konklusjoner? I tilfelle hvilke?*

Bydelen mener at det burde vært tydeligere i forhold til kriteriene som utgår fra rutiner særlig med tanke på bankbytte og at DNB fungerer på annet vis enn Nordea. Spesielt med tanke på dokumentasjonskrav og sikkerhet.

4. *Hva er bydelens samlede vurdering av rapportens konklusjoner og anbefaling?*

Bydelen finner at konklusjonen stemmer med det vi forventet ut fra funn som ble gjort.

5. *Vil bydelen vurdere tiltak på bakgrunn av rapportens anbefaling? I tilfelle hvilke?*

Ja, se punkt 6.

6. *Vil bydelen iverksette tiltak på bakgrunn av rapportens anbefaling? I tilfelle hvilke?*

Bydelen tar anbefalingene til etterretning, og iverksetter tiltak ut fra dette.

Bydelen har, og er i gang med å iverksette følgende tiltak:



Bydel Gamle Oslo
Bydelsadministrasjonen

Besøksadresse:
Platousgate 16

Postadresse:
Postboks 9406 Grønland
0135 Oslo

Telefon : 02180
Telefaks: 23431001
Bankkonto: 13150100431
Org.nr.: 974778742

Internett: www.oslo.kommune.no

E-post: postmottak@bgo.oslo.kommune.no

Det skal være gyldige avtaler i samtlige saker. Vi har allerede laget en samleoversikt over når alle avtaler utløper som skal forenkle arbeidet med oppdatering. Vi har endret rutine for dokumentasjon hos forvalterne for å vise at det jobbes med å innhente ny avtale i hver sak.

Bydelen har oppdatert delegasjonsmyndighet for inngåelse av avtaler av januar i år. Denne vil bli fornyet årlig.

Bydelen innskjerper rutinen med at det skal foreligge en skriftlig disponeringsplan og avtale i alle saker, både frivillig- og tvungen avtale. Disse skal være signert av en med delegasjonsmyndighet og bruker selv (frivillig forvaltning).

Bydelen innskjerper rutine med at godkjenn 2 skal kontrollere hver utbetaling;

- stemmer sum
- hvem er mottaker
- underbilag i orden etc

Det skal også lages ny forvaltningsavtale dersom bruker endrer bankkonto, eller annen skriftlig bekreftelse signert fra bruker.

Det er innskjerpet prosedyren som gjelder at det ikke skal avstemmes forvaltningskonti som forvaltere har arbeidet med selv.

7. *Hvilket tidsperspektiv gjelder for iverksettelse og gjennomføring av tiltak/ene?*

Bydelen vil foreta endringene pr omgående.

8. *Oppfattes rapporten som nyttig for bydelen? Oppgi begrunnelse hvis dette ikke allerede har fremkommet som svar på ovenstående spørsmål.*

Bydelen opplever det som nytting og betryggende med en gjennomgang av disse sakene slik at vi sikrer en god og redelig behandling av disse.

Vi slutter oss til de vurderinger som er foretatt med henhold til de svakheter og mangler som ble avdekket og iverksetter umiddelbare tiltak med å unngå slike feil i fremtiden.

9. *Hvordan vurderes rapportens oppbygging og språkbruk?*

Bydelen mener rapportens oppbygging og språkbruke er god.

Bydel Gamle Oslo



Lasse Østmark
bydelsdirektør



Brit Håland
avdelingsdirektør



Oslo kommune
Bydel Nordre Aker

Kommunerevisjonen
Inger Johanne Kramer
Grenseveien 80
0663 OSLO

KOPI

Innkommet post Oslo kommune Kommunerevisjonen
28 MAI 2013
Saksbehandler: AFR/INERJK
Saksnr: 201200969-67
Arkivnr: 12621

Dato: 15.05.2013

Deres ref:
201200969-49

Vår ref (saksnr):
201201637-4

Saksbeh:
Liv W. Øien, tlf.23473895/93017733

Arkivkode:
126.0

Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler – oppfølging av rapport 23/2010

Vi viser til brev datert 08.05.2013, hvor det bes om kommentarer etter gjennomført revisjon.

1. Informasjon om prosjektets hensikt har vært klar og god.
2. Vi har ingen kommentarer til metode, anvendte kilder eller data.
3. Vi har ingen kommentarer til revisjonskriteriene.
4. Gjennomført revisjon har vært nyttig for oss med tanke på å sikre at våre rutiner er hensiktsmessige, i overensstemmelse med gjeldende regelverk og til beste for klientene.
5. Sosialtjenesten har vurdert nødvendige tiltak som følge av rapporten: Vi har innarbeidet nye rutiner i forhold til årlig evaluering av alle forvaltningsavtaler. Sosialkonsulentene er allerede godt i gang med dette arbeidet, og alle avtalene skal være evaluert innen 1. desember 2013. Enhetsleder undertegner nå på alle nye og evaluerte forvaltningsavtaler. Når det gjelder kontrollrutiner har bydelen nå innført at den som ettergodkjenner (godkjenner 2) signerer på nettbankkvitteringen og bekrefter med dette at underbilaget er i samsvar med ubetalingen, jmf. Fellesskriv 5/2011.
Med hensyn til avstemning, vil dette nå bli gjort av ansatte i bydelsadministrasjonen, som ellers ikke har noe med forvaltning å gjøre. Når det gjelder bruk av skjema "månedlig avstemming av forvaltningskonto" anses dette som u hensiktsmessig.
Vi avventer tilbakemelding på dette fra EST.
6. Se over. Etter revisjonen, henvendte vi oss til Overformynderiet og ba om en gjennomgang av hjelpevergeordningen. Dette fordi vi ønsket å se på alternative løsninger for noen av våre klienter med varige forvaltningsbehov. Besøket av Overformynderiet var i så måte svært nyttig.
7. Noen av tiltakene er allerede gjennomført – resten vil være på plass før 01.06.2013.
8. Se pkt. 4 over
9. Rapportens oppbygging og språkbruk er god. Behov for endringer kommer tydelig fram.



Bydel Nordre Aker
Nydalsveien 21

Postadresse:
Postboks 4433 Nydalen
0403 Oslo

Telefon: 02 180
Telefax: 23 47 30 01

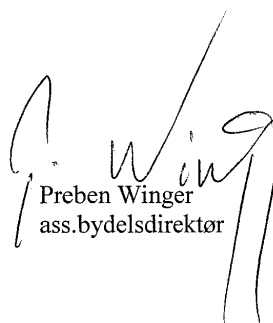
postmottak@bna.oslo.kommune.no

For øvrig ser vi at bydel Nordre Aker har færrest forvaltningsavtaler i Oslo. Vi tror noe av grunnen til dette, er at vi i økende grad benytter direkte trekk i trygd til boutgifter som et alternativ til forvaltning.

Med hilsen



Mona Taaen
bydelsdirektør



Preben Winger
ass.bydelsdirektør



Oslo kommune
Bydel Sagene
Sagene sosialtjeneste

Kommunerevisjonen
v/Inger-Johanne Kramer
Grenseveien 88

0663 OSLO

13/22
23 MAI 2013

Dato: 23.05.13

Deres ref: 201200969-51

Vår ref (saksnr):

Saksbeh: Kirsten Rytter / Knut Aagnes

Arkivkode:

**VEDR RAPPORT TIL UTTALELSE: SOSIALTJENESTENS FORVALTNING AV
KLIENTMIDLER – OPPFØLGING AV RAPPORT 23/2010.**

Det vises til rapport om forvaltning av klientmidler og anmodning på tilbakemelding på ni spørsmål.

1)

Har informasjonen om prosjektets hensikt vært tilstrekkelig klar?

Informasjon om både prosjektet og prosjektets hensikt har vært tydelig gjennom hele prosessen.

2)

Har bydelen kommentarer til prosjektets metode, anvendte kilder eller data som kan betydning for rapportens konklusjoner? I tilfelle hvilke?

Nei.

3)

Har bydelen kommentarer til revisjonskriteriene som ligger til grunn for våre konklusjoner? I tilfelle hvilke?

Nei.

4)

Hva er bydelens samlede vurdering av rapportens konklusjoner og anbefaling?

Rapporten viser til at det i alle reviderte bydeler var mangler knyttet til kontroll som blir foretatt før endelig godkjenning av utbetalinger. Når det gjelder bydel Sagene ble det kommentert at godkjenner to kun foretok stikkprøver av utbetalingsgrunnlaget, men at alle de kontrollerte sakene var riktig avstemt av en tredje person.

Vi ønsker her å bemerke at det blir svært tidkrevende dersom godkjenner to skal gjennomføre kontroller av alle utbetalingsgrunnlag i alle saker. Denne rutinen vil heller ikke eliminere alle muligheter for feil og misligheter da det i gjeldende bankløsning er mulig å endre på mottakers kontonummer og kidnummer i etterkant av godkjenningen av godkjenner to.

✘	Bydel Sagene Sagene sosialtjeneste	Besøksadresse: Thorvald Meyersgt. 9 0555 Oslo	Postadresse: Pb 4643 Nydalen 0405 Oslo	Telefon: 23 47 41 00 Telefaks: 23 47 41 01	Giro: 6004 06 04106 Org.nr.: 974 778 726
---	----------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------------------------

Vi ønsker derfor å presisere at ved månedlig avstemming som blant annet innebærer kontroll av utførte transaksjoner fra forvaltningskontoene er en kontroll som sikrere kan avdekke eventuelle feil eller misligheter.

5)

Vil bydelen vurdere tiltak på bakgrunn av rapportens anbefaling? I tilfelle hvilke?

Som nevnt i kommunerevisjonens rapport har vi et skyggeregnskap for forvaltningsklientene, hvor også klientens private kontonummer (som det anvises stønad til livsopphold til) står anført. Bydelen vil sørge for at det kun blir lesetilgang for andre enn forvalterne.

6)

Vil bydelen iverksette tiltak på bakgrunn av rapportens anbefaling? I tilfelle hvilke?

Når det gjelder utbetalinger ut over det som inngår i forvaltningsavtalen, så har vi nå tatt i bruk ekstra skjema som skal benyttes i slike tilfeller. Dette skjemaet er også tilgjengelig i vårt publikumsmottak.

Det fremkommer av kommunerevisjonens rapport at vår delegasjon kun er lagret elektronisk, og det var ikke mulig å hente ut tidligere utgaver av denne. Vår delegasjon vil for ettertiden også bli lagret både i papirform og i kvalitetslosen, slik at denne kan hentes ut tilbake i tid.

7)

Hvilket tidsperspektiv gjelder for iverksettelse og gjennomføring av tiltak/ene?

Arbeidet med å iverksette ulike tiltak for å forbedre kvaliteten på ulike deler av denne tjenesten er igangsatt. Øvrige tiltak vil være gjennomført innen 1 sept 2013.

8)

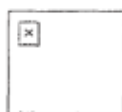
Oppfattes rapporten som nyttig for bydelen? Oppgi begrunnelse hvis dette ikke allerede har framkommet som svar på ovenstående spørsmål?

Kommunerevisjonens rapport viser hvilke punkter det er rom for forbedring innenfor m.h.t. forvaltning av klientmidler, og oppleves følgelig som nyttig for oss i vårt videre arbeid med utvikling av denne tjenesten.

9)

Hvordan vurderes rapportens oppbygging og språkbruk?

Rapporten er oppbygd slik at det er enkelt å finne fram i den. Rapporten viser både til generelle punkter, samtidig som den viser til rutiner, praksis og mangler i den enkelte bydel. Språket er enkelt, slik at også de som ikke jobber daglig med forvaltning og kjenner "forvaltningsterminologien" kan ha nytte av å lese denne.



Bydel Sagene
Sagene Sosialkontor

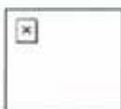
Postadresse:
Treschowsgt 2b
0477 Oslo

Telefon: 23 47 41 00
Telefaks: 23 47 41 01
Giro: 6004 06 04092
Org. nr.: 974 778 726

Internett:
www.bydel-sagene.oslo.kommune.no
E-post:
sagene.sosialkontor@bsa.oslo.kommune.no

Med vennlig hilsen
BYDEL SAGENE

for *Ingger Lise Hjeltnes*
Helge Jagmann
Bydelsdirektor



Bydel Sagene
Sagene Sosialkontor

Postadresse:
Treschowsgt 2b
0477 Oslo

Telefón: 23 47 41 00
Telefaks: 23 47 41 01
Giro: 6004 06 04092
Org.nr.: 974 778 726

Internett:
www.bydel-sagene.oslo.kommune.no

E-post:
sagene.sosialkontor@bsa.oslo.kommune.no



Oslo kommune
Bydel St. Hanshaugen
Bydelsdirektøren

Kommunerevisjonen
Grenseveien 88
0663 Oslo

Innkommet post Oslo kommune Kommunerevisjonen
27 MAI 2013
Saksbehandler: AFR/INGEBRIG Saksnr: 2012-00969-69 Arkivnr: 126.2.2

Deres ref: 201200969-54 Vår ref (saksnr): Saksbeh: Sigurd Røeggen Dato: 23.05.2013
Arkivkode:

**UTTALELSE AD: SOSIALTJENESTENS FORVALTNING AV KLIENTMIDLER –
OPPFØLGING AV RAPPORT 23/2010**

Det vises til brev av 8. mai 2013 fra Kommunerevisjonen.
Revisjonen gjennomførte i januar 2013 en evaluering av bydels forvaltningspraksis etter rapport 23/2010 *Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler - oppfølging av rapport 11/2008*.

Med bakgrunn i denne rapporten er bydelen bedt om å komme med uttalelser på 9 områder. Tilbakemeldingen under er knyttet til de enkelte spørsmål anført i brev av 8. mai 2013

- 1) Har informasjonen om prosjektets hensikt vært tilstrekkelig klar?
 - Det er gjennom brev og e-post fra kommunerevisjonen gitt en dekkende beskrivelse av prosjektets hensikt. Det vises særlig til brev av 13.12.2013: Oppstart av undersøkelse.
- 2) Har bydelen kommentarer til prosjektets metode, anvendte kilder eller data som kan ha betydning for rapportens konklusjoner? I tilfelle hvilke?
 - Bydelen har ingen slike kommentarer
- 3) Har bydelen kommentarer til revisjonskriteriene som ligger til grunn for våre konklusjoner? I tilfelle hvilke?
 - Bydelen har ingen slike kommentarer
- 4) Hva er bydels samlede vurdering av rapportens konklusjoner og anbefaling?
 - Bydelen stiller seg bak revisjonens funn og er enig i revisjonens konklusjoner og anbefalinger.
- 5) Vil bydelen vurdere tiltak på bakgrunn av rapportens anbefaling? I tilfelle hvilke?
 - Bydelen vil følge opp Kommunerevisjonens anbefalinger og vil etablere rutiner som skal sikre at anmerkninger blir forbedret og at nye rutiner blir ivarettatt i det fremtidige arbeidet. Dette vil gjelde for:
 - Innføring av kolonne for "Åpen poster" i skjemaet: Månedlig avstemming av forvaltningskonto
 - Sikre årlig evaluering av avtaler



Bydel St. Hanshaugen

Postadresse
Pb 6999 St. Olavs plass
0130 Oslo

Telefon: 02 180
Telefaks:

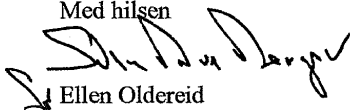
Bankgiro: 6004 06 03088
Org. nr: 971 179 686

Besøksadresse:
Akersbakken 27

Epost: postmottak@bsh.oslo.kommune.no
Internett: www.bsh.oslo.kommune.no

- 6) Vil bydelen iverksette tiltak på bakgrunn av rapportens anbefaling? I tilfelle hvilke?
 - Jf. punkt 5) er bydelen i gang utbedring av anmerkninger. I skjemaet for månedlig avstemming er kolonne for åpne poster innført p.d.d. Rutiner for evaluering av forvaltningsavtaler ad fornyelser er under utarbeidelse og ferdigstilles ultimo juni 2013.
- 7) Hvilket tidsperspektiv gjelder for iverksettelse og gjennomføring av tiltak/ene?
 - Innføring av kolonne for "Åpen poster" i skjemaet: Månedlig avstemming av forvaltningskonto
 - Gjennomført
 - Sikring av årlig evaluering av forvaltningsavtaler avtaler:
 - Ultimo juni 2013.
- 8) Oppfattes rapporten som nyttig for bydelen? Oppgi begrunnelse hvis dette ikke allerede har framkommet som svar på ovenstående spørsmål?
 - Bydelen setter pris på tilbakemeldinger fra revisjonen og vil etterkomme anbefalinger for å sikre gode rutiner og praksis iht. forvaltningen av klientmidler er i samsvar med gjeldende regelverk og god regnskapspraksis
- 9) Hvordan vurderes rapportens oppbygning og språkbruk?
 - Bydelen har intet å utsette på språk og oppbygning av rapporten.

Med hilsen



Ellen Oldereid
bydelsdirektør



Sven Bue Berger
avdelingsdirektør



Oslo kommune
Bydel Søndre Nordstrand

Kommunerevisjonen
Grenseveien 88
0663 Oslo

Unntatt fra offentlighet
Offl. § 13jf. § forval. § 13, 1 ledd

Dato: 23.05.13

Deres ref:
201200969-55

Vår ref (saksnr):
2005/1546- 13

Saksbeh:
JEW

Arkivkode:

Rapport til uttalelse: Sosialtjenestens forvaltning av klientmidler, oppfølging av rapport 23/2010

1. Bydelen oppfatter at informasjon om prosjektets hensikt har vært klar.
2. Bydelen har ingen kommentar til metode, anvendte kilder og data.
3. Bydelen har ingen kommentar til revisjonskriteriene.
4. Bydelens vurdering av rapportens konklusjon og anbefalinger er i tråd med kommunerevisjonens vurdering. Bydelen slutter seg til kommunerevisjonens anmodning til Velferdsetaten om å ferdigstille revisjonen av rutinehåndboken slik at det blir samsvar mellom denne og øvrige retningslinjer. Det er også et behov for en avklaring i forhold til hvilken praksis som skal gjelde rundt utskrifter av godkjente betalinger og rutiner rundt bruk av avstemmingsskjema. Bydel Søndre Nordstrand vil anbefale at ansatte i sosialtjenestene blir involvert i arbeidet slik at rutinene som utarbeides blir lett gjennomførbare for bydelene og sikrer en forsvarlig praksis.
5. Bydelen har ingen kommentar utover svar på spørsmål 6.
6. Bydelen vil videreføre arbeidet med intern rutinehåndbok og legge til et eget avsnitt som omhandler avstemming. Datert skriftlig delegasjon av myndighet til å inngå forvaltningsavtaler er utarbeidet.
7. Intern rutinehåndbok vil være ferdig utarbeidet innen august 2013.
8. Rapporten gir nyttige presiseringer og synliggjør behovet for at revideringen av Velferdsetatens rutinehåndbok ferdigstilles. Rapporten bidrar til å sikre en forsvarlig praksis av forvaltning av klientmidler og synliggjør eventuelle behov for kompetanseheving. Rapporten kan også bidra til enhetlig rutine og praksis i Oslo kommune.



Bydel Søndre Nordstrand
Bydelsadministrasjonen


Postadresse:
Pb 180 Holmlia
1203 OSLO

Telefon : 02 180 Bankgiro: 1315.01.00636
Telefaks: 23 49 60 01 Org nr: 972 408 875
E-post: postmottak@bsn.oslo.kommune.no
Internett: www.bsn.oslo.kommune.no

Øvrige kommentarer:

Bydel Søndre Nordstrand vurderer at bydelen har en avstemningsrutine som sikrer at forvaltningskontiene blir avstemt opp mot gjeldende forvaltningsavtale. Dette kommer ikke klart fram i rapporten. Videre vil bydelen opplyse at alle 7 kontrollerte saker faktisk var avstemt av tredje person, men at det beklageligvis manglet signatur for utført avstemming i en sak. Det ble gjort rettet umiddelbart.

Med hilsen


Lillian Aakervik
fungerende bydelsdirektør


Ellen Trulssen
enhetsleder



Oslo kommune
Bydel Ullern
Bydelsadministrasjonen

KOPI

Kommunerevisjonen
Grensveien 88
0663 Oslo

Innkomet post Oslo kommune Kommunerevisjonen
28 MAI 2013
Saksbehandler: AFR/INTEGRIK
Saksnr: 201200964-68
Arkivnr: 12622

Deres ref: 2007/469 Vår ref (saksnr): 2007/469 Saksbeh: Anne Bakkeli, Dato: 23.05.2013
Arkivkode: 141

**RAPPORT TIL UTTALELSE - FORVALTNING AV KLIENTMIDLER I
SOSIALTJENESTEN- EN UTTALESLE FRA BYDEL ULLERN**

Bydel Ullern har lest rapport 23/2010 og har følgende tilbakemelding på spørsmålene.

- 1) Formålet med undersøkelsen er tydelig for bydelen. Foruten at kommunerevisjonen har en et særskilt ansvar for å rapportere til kontrollutvalget er det alltid viktig å ha fokus på forbedringer av tjenestenes praksis knyttet til forvaltning av økonomiske midler til svake grupper.
- 2) Bydelen har ingen spesielle kommentarer til metode, kilder eller data, foruten at vi mener det er riktig at Kommunerevisjonen (KRV) har tatt høyde for mulige feilkilder i bydelenes egen beskrivelse av praksis og dermed vært forsiktige i sine vurderinger og konklusjoner.
- 3) Bydel Ullern har ingen kommentar til revisjonskriteriene.
- 4) Bydelen synes rapportens konklusjoner og anbefalinger fremstår som ryddige og saklige.
- 5) Bydelen vil vurdere de tiltakene som kommunerevisjonen anbefaler, herunder skriftliggjøring og evaluering av forvaltningsavtalen, kontrollrutiner knyttet til godkjenning av utbetalinger i og utenom forvaltningsavtalen, og delegasjon av myndighet.
- 6) Bydelen vil iverksette følgende tiltak:
 - Gjennomgå eksisterende avtaler for å sikre at de er basert på Oslo kommunes standardavtale, er oppdaterte og skriftliggjort.
 - Gjennomgå fullmaktsreglementet og hvem som har skriftlig delegasjon til å inngå avtalene.
 - Gjennomgå grunnlaget, f.eks. faktura, for endelig godkjenning.
 - Utarbeide eget skjema som skal attesteres av ansatt eller klient ved utbetalinger utenom forvaltningsavtalen ved muntlige og/eller skriftlige henvendelser.
 - Utarbeide lokale kontrollrutiner ved utbetalinger til andre enn klient i henhold til Oslo kommunes retningslinjer.



Bydel Ullern
Bydelsadministrasjonen

Besøksadresse:
Hoffveien 48
Postadresse:
Postboks 43 Skøyen

Telefon : 02 180 Bankgiro : 1315 01 00156
Telefaks: 22 51 58 69 Org.nr : 971 022 051
E-post: postmottak@bun.oslo.kommune.no
Internett adresse : www.bun.oslo.kommune.no

- Utarbeide lokale kontrollrutiner for å sikre kontroll av registrert kontonummer i nettbank mot avtalt kontonummer.
 - Utarbeide retningslinjer for godkjenner 2.
 - Sikre at forvaltningskontoene blir avstemt av en tredje person som ikke er involvert i utbetalingen, vurdere å ta i bruk skjemaet som sikrer månedlig avstemning.
 - Sikre at alle avtalene gjennomgås og evalueres i 2013.
- 7) Bydel Ullern skal utarbeide rutiner iverksette disse i løpet av våren 2014. Rutinene skal sørge for en ny praksis i tråd med KRVs anbefalinger.
 - 8) Rapporten omfattes som nyttig. Bydelen vil følge opp og evaluere rutinene ved å ta sikte på å foreta egne stikkprøvekontroller høsten 2014.
 - 9) Språkbruken er tydelig og oppbygningen av rapporten er oversiktlig.

Med hilsen


Kari Andreassen
Bydelsdirektør


Anne Bakke
Enhetsleder

Kopi: Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester



Oslo kommune
Bydel Østensjø
 bydelsadministrasjonen

KOPI

Innkomet post Oslo kommune Kommunerevisjonen
28 MAI 2013
Saksbehandler: <u>AER/LINEGRJK</u> Saksnr: <u>201200969-64</u> Arkivnr: <u>126.22</u>

Kommunerevisjonen
 Fredrik Selmers vei 2
 0663 OSLO

Dato: 14.05.2013

Deres ref:
201200969

Vår ref (saksnr):
200700234-16

Saksbeh:
Eva Salomonsen, 93225911

Arkivkode:
141

RAPPORT TIL UTTALELSE - SOSIALTJENESTENS FORVALTNING AV KLIENTMIDLER

Viser til rapport om sosialtjenestens forvaltning av klientmidler og brev av 08.05.2013 der bydelene bes om uttalelse til rapporten.

Bydel Østensjø har følgende tilbakemeldinger:

1. *Har informasjonen om prosjektets hensikt vært tilstrekkelig klar?*
Bydel Østensjø opplever at Kommunerevisjon har vært klar og tydelig i sitt oppdrag.
2. *Har bydelen kommentarer til prosjektets metode, anvendte kilder eller data som kan ha betydning for rapportens konklusjoner? I tilfelle hvilke?*
Bydel Østensjø har ingen kommentarer til metodeanvendelsen.
3. *Har bydelen kommentarer til revisjonskriteriene som ligger til grunn for vare konklusjoner? I tilfelle hvilke?*
Revisjonskriteriene vurderes å være relevant for oppfølgingen av tjenesten.
4. *Hva er bydelens samlede vurdering av rapportens konklusjoner og anbefaling?*
Bydel Østensjø tar rapporten til etterretning og vil arbeide for å forbedre de områdene som er kommentert.
5. *Vil bydelen vurdere tiltak på bakgrunn av rapportens anbefaling? I tilfelle hvilke?*
Bydel Østensjø vil sette ned en arbeidsgruppe som skal utarbeide aktuelle tiltak på de områdene som er kommentert.
6. *Vil bydelen iverksette tiltak på bakgrunn av rapportens anbefaling? I tilfelle hvilke?*
Bydel Østensjø ønsker å sikre systemene rundt årlig evaluering av forvaltningsavtalene, avklare utbetalingsgrunnlaget ved utbetaling utenom avtalene samt sikre en bedre kontroll før endelig godkjenning av avtalene.



Bydel Østensjø
 bydelsadministrasjonen
 Besøksadresse:
 Olaf Helsets vei 6
 0604 Oslo

Postadresse:
 Pb 157, Manglerud
 0612 Oslo
 E-post:
 postmottak@bde.oslo.kommune.no

Telefon: 02 180
 Telefax: 23 43 85 01

Bankgiro: 1315.01.00725
 Org.nr: 974 778 807

7. *Hvilket tidsperspektiv gjelder for iverksettelse og gjennomføring av tiltakene?*

Bydel Østensjø har satt en frist til 30.09.2013 for gjennomgang, endring og implementering av endringer.

8. *Oppfattes rapporten som nyttig for bydelen? Oppgi begrunnelse hvis dette ikke allerede har framkommet som svar på ovenstående spørsmål.*


Bydel Østensjø opplever god nytte av revisjon og av rapporten. Kontrollen har bidratt til økt fokus på arbeidsområdet og kan bidra til at det er en felles praksis i bydelene omkring forvaltning av trygdeytelser.

9. *Hvordan vurderes rapportens oppbygning og språkbruk?*

Rapporten er oversiktig og forståelig og lett å lese.

Med hilsen

for 
Tove Stien
bydelssjef


Mary Ann Gursli
avdelingsjef



Oslo kommune
Kommunerevisjonen

Grenseveien 88, 0663 OSLO
Telefonnummer: 23 48 68 00
Telefaksnummer: 23 48 68 01

www.krv.oslo.kommune.no
postmottak@krv.oslo.kommune.no