

Granskning av intern kontroll i verksamhetssystemet Treserva

Linköpings kommun

Februari 2024

Rebecka Hansson, certifierad kommunal revisor

Elin Rylander






Malou Olsson

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Linköpings kommun genomfört en granskning av intern kontroll i verksamhetssystemet Treserva. Granskningens syfte är att ge revisorerna underlag till att bedöma om den interna kontrollen kopplat till utbetalningar via verksamhetssystemet Treserva är tillräcklig.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att äldrenämnden och social- och omsorgsnämnden **inte helt** säkerställt en tillräcklig intern kontroll avseende utbetalningar i Treserva.

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

Revisionsfrågor	Bedömning	
Finns det dokumenterade anvisningar och styrdokument som reglerar utbetalningar via verksamhetssystemet Treserva?	Delvis	
Finns det rutiner för kontroll av utbetalningar till enskilda?	Delvis	
Finns det tillräckliga underlag som grund för utbetalningar?	Delvis	
Finns det rutiner för att följa upp ändringar av fasta data?	Nej	
Finns det en aktuell attestförteckning som överensstämmer med registrerade attestbehörigheter och efterlevs den?	Ja	

Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till äldrenämnden och social- och omsorgsnämnden:

- Utveckla, formalisera och systematisera internkontrollarbetet gällande utbetalningar via Treserva där kontrollaktiviteter baseras på en riskbedömning med en tydlig roll- och ansvarsfördelning samt att kontrollaktiviteter följs upp och utvärderas i syfte att säkerställa att de är effektiva.
- Säkerställ att alla underlag finns tillgängliga innan utbetalning sker.
- Säkerställ att det finns rutiner för att följa upp ändringar av fasta data i systemet.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Rekommendationer	1
Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	3
Revisionskriterier	3
Avgränsning	3
Metod	4
Granskningsresultat	5
Anvisningar och styrdokument	5
Rutiner för kontroll av utbetalningar till enskilda	8
Underlag för utbetalningar	13
Rutiner för att följa upp ändringar av fasta data	15
Attestförteckning och registrerade attestbehörigheter	16
Samlad bedömning	18
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	18
Rekommendationer	20

Inledning

Bakgrund

Verksamhetssystemet Treserva används inom äldre-, handikapp- och individ-och familjeomsorgens myndighetsutövning. Systemet genererar utbetalningar till enskilda och leverantörer. Brister i den interna kontrollen innebär en risk att felaktiga utbetalningar genomförs. Granskningen ska svara på om den interna kontrollen av utbetalningar är tillräcklig.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att ge revisorerna underlag till att bedöma om den interna kontrollen kopplat till utbetalningar via verksamhetssystemet Treserva är tillräcklig.

Följande revisionsfrågor används för att svara mot syftet:

1. Finns det dokumenterade anvisningar och styrdokument som reglerar utbetalningar via verksamhetssystemet Treserva?
2. Finns det rutiner för initial och löpande kontroll av leverantörer?
3. Finns det rutiner för kontroll av utbetalningar till enskilda?
4. Finns det tillräckliga underlag som grund för utbetalningar?
5. Finns det rutiner för att följa upp ändringar av fasta data?
6. Finns det en aktuell attestförteckning som överensstämmer med registrerade attestbehörigheter och efterlevs den?

Revisionskriterier

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

De bedömningsgrunder som används i granskningen som utgångspunkt för analys, slutsatser och bedömningar bygger på följande lagstiftning och kommunens styrdokument:

- Kommunallagen 6 kap § 6
- Kommunens egna rutiner/riktlinjer
- Delegationsordning
- Attestreglemente

Avgränsning

Granskningen omfattar social- och omsorgsnämnden (SON) samt äldrenämnden (ÄN). Granskningens avrapportering sker utifrån fokus på avvikelser.

I samband med att granskningen påbörjats noteras att revisionsfråga 2 inte är relevant för denna granskning. Utbetalningar till leverantörer sker endast i mycket begränsad omfattning via Treserva. Det innebär att de kontroller som genomförs gällande

leverantörer kopplat till social- och omsorgsnämnden och äldrenämndens verksamhetsområden i första hand hanteras vid upphandling.

Metod

Granskningen har genomförts genom analys av för granskningen relevant dokumentation, kontroller genom stickprov samt intervjuer.

Stickprovet omfattar 30 utbetalningar fördelat över de fyra utbetalningsflödena; habiliteringsersättning, stimulansbidrag, anhörigbidrag samt ersättning till familjehem. Stickproven har omfattat kontroller avseende om utbetalt belopp stämmer överens med avtal eller beslut, att kontobevis inhämtats samt om utbetalning har skett till det konto som framgår av inlämnat kontobevis. Kontrollerna har även omfattat avstämning av att de som attesterat i systemet är behöriga samt att den fil som skapas i Treserva stämmer överens med betalningsfil till bank.

Intervjuer har genomförts med:

- Två gruppintervjuer med administratörer inom social- och omsorgsförvaltningen
- Enhetschef från avdelning Vuxna
- Gruppintervju med två enhetschefer från avdelning Äldre
- Gruppintervju med två enhetschefer från avdelning Barn och unga
- Socialsekreterare

Totalt har elva personer intervjuats vid sex intervjutillfällen. De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Rapporten är kvalitetssäkrad av Malou Olsson i enlighet med PwC:s interna riktlinjer för kvalitetssäkring av revisionsrapporter.

Granskningsresultat

Inledning

Verksamhetssystemet Treserva används inom äldre-, handikapp- samt individ-och familjeomsorgens myndighetsutövning. Systemet genererar utbetalningar till enskilda och leverantörer. Följande utbetalningar sker via Treserva:

- Habiliteringsersättning
- Stimulansbidrag
- Höga levnadskostnader
- Anhörigbidrag
- Ersättning till familjehem
- Utbetalningar från personärenden inom avdelningen barn och unga samt avdelningen vuxna (framförallt kopplat till våld i nära relationer)

Av de utbetalningar som hanteras i Treserva är det ersättning till familjehem som i kronor motsvarar de största utbetalningarna under ett år. Det näst största flödet är utbetalning av habiliteringsersättning, följt av utbetalning av anhörigbidrag. Kompensation för höga levnadskostnader, utbetalningar från personärenden och stimulansbidrag tillhör de mindre flödena. Av tabell 1 nedan framgår storleken på respektive flöde för år 2022 samt år 2023 till och med oktober.

Tabell 1: Storlek på utbetalningar per flöde och år

Flöde	År 2023 t.o.m oktober (tkr)	År 2022 (tkr)
Habiliteringsersättning	6 076	5 135
Stimulansbidrag	205	231
Höga levnadskostnader	497	798
Anhörigbidrag	1 070	1 254
Ersättning till familjehem	26 106	25 630
Utbetalningar personärenden	446	372

Anvisningar och styrdokument

Revisionsfråga 1: Finns det dokumenterade anvisningar och styrdokument som reglerar utbetalningar via verksamhetssystemet Treserva?

Vi har inom ramen för den här revisionsfrågan kontrollerat att det på övergripande nivå finns dokumentation som anger underlag som ska kontrolleras i samband med att en utbetalning ska genomföras via Treserva.

lakttagelser

Av *Delegationsordning för social- och omsorgsnämnden*, beslutad av nämnden 2023-06-21 § 124, framgår att rätten att fatta beslut om bland annat ekonomiskt bistånd, ekonomisk ersättning från enskild, barnbidrag och underhållsstöd har delegerats till handläggare.

Av *Delegationsordning för äldrenämnden*, senast reviderad 2023-05-25 § 64, framgår att rätten att besluta om anhörigstöd har delegerats till handläggare.

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av social- och omsorgsnämndens (SON 2022-10-19 § 166) samt äldrenämndens (ÄN 2022-10-20 § 74) internkontrollplaner. En av riskerna som finns med i nämndernas internkontrollplaner avser välfärdsbrott i samband med leverantörsfakturahantering. Konsekvensen av detta anges vara risk för felaktiga utbetalningar inom nämndernas olika ansvarsområden. Inom social- och omsorgsnämnden omhändertas risken genom kontroll av att utförare har likvärdigt fakturaunderlag för de utförare som har timbaserad ersättning. Inom äldrenämnden sker kontroll av fakturor. Nämndernas internkontrollplaner berör inte risker kopplat till utbetalningsprocessen för utbetalningar som sker via Treserva.

Styrande och stödjande dokument

Vi har efterfrågat dokumenterade riktlinjer, rutiner och anvisningar för utbetalningar i Treserva. Följande dokument har inkommit:

- **Lathund Effektivering - Treserva**

Dokumentet beskriver processen för effektivering¹. Det framgår att handläggare kan registrera utbetalningar till och med kl. 08.30 och processen för effektivering kan startas därefter. Attestområde Vuxna, IFO, LSS, familjehem samt Barn och unga effektiveras veckovis på tisdagar och torsdagar. Anhörigbidrag inom attestområde Äldre effektiveras en gång per månad. Det är enhetschef som attesterar inom sitt attestområde och detta ska vara klart senast kl. 09.30 samma dag. Vidare beskrivs processen för att utanordna betalningar, det vill säga slutligt godkännande av utbetalning. Utanordning kan endast utföras efter slutförd attest och syftar till att utanordnare ska ha möjlighet att granska varje attesterad betalning och ta ställning till om den ska betalas ut eller ej. Innan utanordning sker ska samtliga belopp kontrolleras för att identifiera om det finns någon utbetalning med onormalt högt belopp. Det framgår inte av rutinbeskrivningar vad som är ett onormalt högt belopp utan det varierar beroende på vilken typ av utbetalning som sker. Om någon avvikelse identifieras ska handläggare eller gruppchef kontaktas. Slutligen ska det totala beloppet för samtliga attesterade betalningar samt antalet poster stämmas av.

Av dokumenten framgår även tillvägagångssättet för att skapa integrationsfiler till ekonomi- och utbetalningssystem.

¹ Effektivering är den aktivitet som lyfter ut bokade ut- och inbetalningar samt skapar integrationsfiler till ekonomisystem och utbetalningssystem.

- **Lathund Nordea Corporate Netbank, Beskrivning automatisering**
Dokumentet beskriver processen för signering av betalfil hos banken. Det framgår att det är ansvarig effektuerare som genomför första signering och att en andra signering görs av EkonomiService (ES).
- **Rutin utbetalning habiliteringsersättning**
Rutinen är upprättad 2023-02-06 och senast reviderad 2023-09-28. Rutinen beskriver handläggningen av habiliteringsersättning och stimulansersättning. Det framgår att den dagliga verksamheten varje månad registrerar arbetstid för sina deltagare. Underlagen från de kommunala verksamheterna finns på Drive och de privata aktörerna skickar in sina underlag, vilka i sin tur läggs upp Drive av administratör. Rutinen beskriver hur handläggare ska gå tillväga för att skapa ett nytt utbetalningsärende i Treserva.
- **Rutin för utbetalning av anhörigbidrag**
Rutinen är upprättad 2023-05-09 och senast reviderad 2023-08-01. Dokumentet gäller för administration inom avdelningen Äldre. Enligt rutinen är det biståndsbedömaren på avdelning Äldre som överlämnar beslut om anhörigbidrag samt kontobevis till administratör, som i sin tur registrerar utbetalningen i Treserva. Kontobeviset ska delges de som ansvarar för att registrera kontouppgifter och ska sedan läggas till i akt. Rutinen beskriver stegvis processen i Treserva. Vid årsskiftet ska en lista över vilka som har anhörigbidrag tas fram tillsammans med en ny lista för utbetalningsdagar för kommande år.
- **Rutinbeskrivning - Andra signering EkonomiService**
Av dokumentet framgår att det vid effektivering i Treserva genereras en bokföringsfil som skickas till EkonomiService (ES). Det är ES som ansvarar för att bokfört belopp i ekonomisystemet Unit4 stämmer med utbetalningsfilen som skickas till Nordea. I de fall avvikelser finns ska ansvarig effektuerare kontaktas i första hand. Enligt rutinen andrasignerar ES betalfilen och återkopplar till ansvarig effektuerare att det har gjorts. ES ska kontrollera att bokföringen stämmer med betalfilen. Betalfilen ska stämmas av med för dagen bokförda transaktioner på angivet konto.

Av intervjuer framgår att det finns rutiner för hanteringen av utbetalningar i Treserva men flera av de intervjuade beskriver att de inte har kännedom om de finns dokumenterade eller inte. Det beskrivs att vissa av de intervjuade har lärt sig av tidigare kollegor hur de ska gå tillväga i Treserva, men att de inte har fått del av någon skriftlig rutin för detta.

Vidare framgår det av intervjuer att systemet kan upplevas som långsamt att arbeta i om stora mängder uppgifter ska hanteras eller plockas ut ur systemet. Det finns även tidpunkter på dygnet då medarbetare bör undvika att plocka ut stora mängder uppgifter från systemet då det kan hänga sig.

Bedömning

Finns det dokumenterade anvisningar och styrdokument som reglerar utbetalningar via verksamhetssystemet Treserva?

Delvis.

Granskningen visar att det finns ett antal rutinbeskrivningar kopplade till utbetalningar i verksamhetssystemet Treserva. De rutinbeskrivningar som finns är mer av karaktären instruktion för hur systemet ska användas än att de beskriver de kontroller som behöver göras för att minska risken för felaktiga utbetalningar. Det framgår inte vilka underlag som ska finnas tillgängliga och kontrolleras innan en utbetalning genomförs.

Vi noterar att det finns inarbetade rutiner för kontroller av de olika utbetalningarna men dessa är inte dokumenterade. Eftersom de inte är dokumenterade bedömer vi att risken för att adekvata kontroller inte genomförs vid personalförändringar är stor.

Vi rekommenderar att de kontroller som utförs dokumenteras för att säkerställa kontinuitet och effektivitet.

Rutiner för kontroll av utbetalningar till enskilda

Revisionsfråga 3: Finns det rutiner för kontroll av utbetalningar till enskilda?

Vi har inom ramen för den här revisionsfrågan kontrollerat att det finns dokumentation som anger vilka kontrollmoment som ska genomföras i samband med att en utbetalning till enskilda sker via Treserva. För att bedöma om en kontroll är effektiv bör den regelbundet utvärderas. Kontrollerna ska säkerställa att utbetalning sker med rätt belopp och till rätt person.

lakttagelser

Som tidigare nämnts finns det ett antal flöden avseende utbetalningar till enskilda som passerar Treserva. Storleken på utbetalningarna per flöde och år varierar. För 2023 är rangordningen av flöden enligt nedan, där flödena är redovisade från störst till minst (i kronor):

- Ersättning till familjehem
- Habiliteringsersättning
- Anhörigbidrag inom SON och ÄN
- Höga levnadsomkostnader
- Utbetalningar från personärenden
- Stimulansbidrag

Ersättning till familjehem

Ett familjehem tar emot barn, ungdomar eller vuxna som behöver bo i en annan familj under en kortare eller längre tid. Att vara familjehem är ett uppdrag som ger rätt till skälig ekonomisk ersättning, där ersättningen ska spegla det arbete som uppdraget medför bestående av en arvodes- och en omkostnadsersättning samt ibland

reseersättning och lönekomensation. Ersättningen är ett fast belopp som betalas ut till familjehemmet varje månad och betalning sker via kommunens lönesystem.

Intervjuade beskriver att i samband med att en familj får i uppdrag att vara familjehem upprättas ett avtal med det blivande familjehemmet. En bedömning görs utifrån SKR:s rekommendationer om ersättning till familjehem för barn och unga² och ersättningen fastställs i avtalet. Utöver omkostnad och arvode till familjehem sker hantering av utbetalning av omkostnad och arvode till kontaktfamiljer, akuthem, jourhem samt särskilt förordnad vårdnadshavare enligt samma process. Gemensamt för denna typ av utbetalningar är att det finns ett avtal i grunden som reglerar vilken ersättning som ska betalas ut. Avtalet tecknas mellan resursen, exempelvis ett familjehem eller akuthem, och kommunen.

Av intervjuer framgår att resursen ska anmäla sitt konto via en länk på kommunens hemsida eller via avsedd blankett i samband med att ett nytt avtal upprättas. Om resursen väljer att registrera konto digitalt sker legitimering via Bank-ID. Vidare framgår att familjehem, kontaktfamiljer och akuthem omfattas av samma rutiner som gäller för medarbetare inom kommunens organisation vid utbetalning av lön. Det innebär att resursen via Nordeas kontoregister legitimerar sig med Bank-ID och registrerar ett konto antingen hos Nordea eller hos en annan bank. Det är personnummer som styr utbetalning från Heroma till rätt bankkonto. Vid byte av bank eller konto ska uppdatering ske i Nordeas kontoregister. Om resursen inte anmält konto administrerar Nordea utbetalning via utbetalningskort.

Det framgår av intervjuer att det är administratör som registrerar ärendet i Treserva och kontrollerar att ersättningen är korrekt angiven i enlighet med avtal. Inom kommunen finns det två administratörer som är utsedda att arbeta specifikt med dessa frågor. Den fil som skapas i Treserva skickas sedan till personalsystemet Heroma. Därefter skickar HR-administratör betalningen till Löneservice för utbetalning. För att kontrollera att det är rätt person som erhåller omkostnad och arvode, alltså den person som avtal är tecknat med, görs en automatisk matchning av personnummer mellan filen från Heroma och kontoregister hos Nordea.

Inför att Treserva-filen ska skickas till Heroma genomför de ansvariga administratörerna på förvaltningen en manuell kontroll där varje post går igenom. Underlag, såsom avtal och utbetalningsunderlag, för samtliga resurser finns förvarade i pärmar och det är dessa som stäms av gentemot de uppgifter som har registrerats i Treserva. Vid avstämningen kontrolleras att det fasta arvodet stämmer med avtalet och att eventuella rese- och omkostnader är korrekt angivna. Vid extra omkostnader ska det finnas särskilda underlag för detta. Utan underlag görs det ingen utbetalning av extra omkostnader. De underlag som administratörerna behöver, till exempel beslut om omkostnad, finns i Treserva.

² SKR - *Nya rekommendationer om ersättning till familjehem för barn och unga från 2023.*
<https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/socialomsorg/barnochunga/placeradebarnochunga/familjehemsvard/ersattningrekommendationer/nyarekommendationerfamiljehem2023.66727.html>

För att utbetalning av arvode till familjehem ska ske måste behörig enhetschef attestera utbetalningen. Vid intervjuer beskriver enhetschefer att de i samband med attestering inte genomför någon kontroll om de planerade utbetalningarna är korrekta. De intervjuade beskriver att de inte känner till vad de ska kontrollera och att det är för många transaktioner för att de ska ha möjlighet att gå igenom varje enskild transaktion. De intervjuade framhåller däremot att de skulle notera om något belopp var avvikande i relation till de övriga, exempelvis onormalt stort.

Habiliterings- och stimulansersättning

Daglig verksamhet vänder sig till personer i yrkesverksam ålder som inte klarar ett arbete på den öppna arbetsmarknaden. Personer med beslut om daglig verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) får varje månad en summa, habiliteringsersättning, för den tid de varit på den dagliga verksamheten. Habiliteringsersättningen och stimulansbidraget är en timbaserad ersättning som utbetalas en gång i månaden. Storleken på ersättningen varierar beroende på om det rör sig om habiliteringsersättning eller stimulansbidrag. Under år 2023 låg habiliteringsersättningen på 15 kr per timme och stimulansbidraget på 5 kr per timme i Linköpings kommun.

Av intervjuer framgår att den dagliga verksamheten rapporterar in antal timmar som en individ varit närvarande och är ansvarig för att kontrollera om individen varit närvarande eller inte. Det framgår att kommunen inte gör någon egen kontroll av att individen har varit på plats de angivna timmarna utan förlitar sig på återrapportering från den dagliga verksamheten. Eftersom det rör sig om frivillig verksamhet har individen ingen skyldighet att vara där ett visst antal timmar. Kommunen bedömer inte att det är någon väsentlig risk att individen inte varit på plats i den omfattning som återrapporteras. Vid intervjuer framkommer inte att individen får uppgifter om vad de månatligen kan förväntas erhålla i ersättning.

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av rutin för handläggning av habiliteringsersättning och stimulansbidrag. Av rutinen framgår hur ett nytt utbetalningsärende skapas i Treserva. Vid intervjuer framgår att individen ska lämna ett kontobevis från banken i samband med beslut om daglig verksamhet. Beslut och kontobevis lämnas till en administratör som kontrollerar att personnummer stämmer mot beslut. Administratören lämnar sedan vidare underlaget till utsedd administratör för registrering i Treserva. Enligt uppgift är det två administratörer som har behörighet att registrera nya ärenden i systemet. I de fall en individ byter bank eller konto måste ett nytt kontobevis lämnas in för att ändring av konto för utbetalning ska genomföras.

Anhörigbidrag

En anhörig som vårdar en närstående har möjlighet att ansöka om anhörigbidrag, vilket är en symbolisk ersättning till anhöriga som vårdar en närstående över 65 år som är av behov av omfattande personlig omvårdnad och/eller omfattande tillsyn.

Av *Äldrenämndens riktlinjer för insatser enligt socialtjänstlagen*, reviderad 2023-06-21 § 81, framgår att syftet med riktlinjerna är att skapa ett enhetligt synsätt vid bedömningar

och att medborgarnas ansökningar ska behandlas på ett rättssäkert sätt. Ett kapitel i riktlinjerna avser bistånd i form av anhörigbidrag där det framgår vilka kriterier som måste vara uppfyllda för att en individ ska vara berättigad till ersättningen. Det framgår bland annat att den som vårdas måste vara över 65 år, en biståndsprövning enligt 4 kap. 2 § socialtjänstlagen (2001:453) måste vara genomförd samt att den anhörige utför omfattande insatser av personlig omvårdnad. Vidare framgår att anhörigbidraget upphör vid ändrade förhållanden, exempelvis om den närstående flyttar till permanent vårdboende.

Vid intervjuer framkommer att processen inleds med ett utredningsmöte där frågor ställs kopplat till angivna kriterier. Om kriterierna är uppfyllda skrivs ett utredningsunderlag som gäller tills vidare. Beslut och kontobevis lämnas till administratör som har behörighet att registrera ett nytt ärende i Treserva. Utbetalningen är i form av ett fast belopp som betalas ut månadsvis till den som vårdas. Anhörigbidraget betalas således inte ut direkt till den närstående. Enligt intervjuade är det handläggare som är ansvarig för att anmäla eventuella förändringar, till exempel om individen flyttas till ett boende och inte längre vårdas av anhörig. Det framgår även att det sker en regelbunden uppdatering av uppgifter enligt folkbokföringen, vilket gör att förändringar även dyker upp i Treserva inom en vecka.

I samband med att en individ blir beviljad anhörigbidrag är denne skyldig att inkomma med ett kontobevis från banken för att verifiera sitt bankkonto. Utöver detta sker det enligt intervjuade inga ytterligare kontroller relaterat till utbetalningen. Om individen önskar utbetalning till ett annat konto, måste denne inkomma med ett nytt kontobevis.

Utbetalningar gällande personärenden

Enligt nuvarande nämndorganisation ligger ekonomiskt bistånd huvudsakligen under arbetsmarknadsnämnden. Däremot finns det vissa former av ekonomiskt bistånd som fortfarande hanteras inom ramen för social- och omsorgsnämndens samt äldrenämndens ansvarsområden. En form av ekonomiskt bistånd som fortfarande hanteras via Treserva är utbetalningar kopplade till individer som drabbats av våld i nära relationer. Av intervjuer framgår det att det finns ett beslut till grund för dessa utbetalningar och att handläggare har gjort en bedömning gällande utbetalningen. Enligt intervjuade är det sällan denna typ av utbetalning görs. Attestering av denna typ av utbetalning sker veckovis av enhetschef. Attesten innebär att utbetalningen godkänns.

Loggkontroller i Treserva

Enligt *Rutin för loggkontroll i Treserva*, senast reviderad i augusti 2019, har social- och omsorgsförvaltningen i Treserva minimerat behörighetsgränserna mellan olika verksamheter och vidgat den anställdes möjligheter att logga in i systemet. Treserva omfattar en stor mängd data som rör enskilda personliga förhållanden och vissa uppgifter är särskilt integritetskänsliga. I och med de breda behörigheterna finns skäl till att ha ett loggsystem för kontroll så att behörigheten inte missbrukas. Av rutinen framgår att närmaste chef ansvarar för att loggningskontroller sker enligt gällande rutin samt att åtgärder vidtas då avvikelser identifieras. Vidare framgår personalens ansvar och hur åtgärder ska vidtas om oegentligheter konstateras. Inom ramen för loggkontrollen ska

stickprovskontroller genomförs månatligen. Genomförda kontroller ska dokumenteras i protokoll, vilka sparas i ett samlingsärende i diariet. Loggutdraget gallras direkt om det inte påvisar något som föranleder åtgärder. Vid eventuell internutredning, upprättas ett eget ärende med ett separat diarienummer.

Av intervjuer framgår att loggkontrollerna syftar till att kontrollera att medarbetare gör slagningar mot ärenden där de är behöriga. Om en medarbetare exempelvis arbetar mot barn och unga, har medarbetaren ingen anledning att slå i ärenden som berör äldre. För stickprovskontrollerna plockas samtliga aktiviteter ut som en medarbetare gjort under en eller två dagar. Av dessa framgår om en medarbetare har öppnat eller redigerat i ett ärende. Det framgår dock inte specifikt vilka uppgifter en person har redigerat. Vid loggkontrollen görs det inga kontroller gällande om utbetalningar är korrekta eller inte.

Felaktiga utbetalningar

Vi har inom ramen för granskningen inte tagit del av någon riktlinje eller rutin som beskriver hur felaktiga utbetalningar ska hanteras.

De intervjuade beskriver att de inte känner till om det finns några skriftliga rutiner som beskriver hur de ska agera vid felaktiga utbetalningar. Majoriteten av de intervjuade beskriver även att de inte varit med om att det har skett felaktiga utbetalningar. I de fall någon utbetalning har varit felaktig har det berott på felräkning av belopp. Om ett kontonummer skulle vara felaktigt angivet i systemet skulle betalningen inte gå igenom. Enligt uppgift går det inte heller att göra en utbetalning till ett annat konto än det som är registrerat i Treserva och en utbetalning kan inte gå iväg utan att vara attesterad. Vidare skulle sannolikt en individ kontakta kommunen om utbetalningar inte erhålls enligt beslut om insats.

Vidare framgår det av intervjuer att det inte finns någon funktion i systemet som larmar om till exempel något belopp skulle vara fel eller avvikande från övriga registrerade utbetalningar. Ansvaret ligger därmed på handläggare, administratörer och enhetschefer (attestanter) att rimlighetsbedöma de planerade utbetalningarna och reagera om något avviker. Således är det de manuella kontrollerna som är tänkta att fånga upp eventuella felaktigheter. Granskningen visar dock att kontrollerna som genomförs kan skilja sig mellan enhetscheferna då det inte tydligt finns fastställt vilka kontroller som ska genomföras samt att attestering av utbetalningar i flera fall sker enligt ett rullande schema. I flera fall handlar det om att rimlighetsbedöma storleken på beloppet, men det uppges inte finnas något angivet belopp att kontrollera emot.

För att förhindra och undvika oegentligheter har behörigheterna i Treserva delats upp mellan olika funktioner inom organisationen. Exempelvis har administratörer med behörighet att registrera en utbetalning inte behörighet att ändra kontonummer, och administratörer med behörighet att ändra ett kontonummer har inte behörighet att registrera en utbetalning. Genom att begränsa behörigheterna för olika funktioner har en person inte behörighet att genomföra samtliga steg i utbetalningsprocessen. En person

som är inblandad i effektueringsprocessen får således inte hantera eller lägga upp ärenden i Treserva.

Bedömning

Finns det rutiner för kontroll av utbetalningar till enskilda?

Delvis.

Granskningen visar att det saknas dokumenterade riktlinjer som anger att kontroller ska genomföras och dokumenteras innan utbetalning till enskilda ska effektueras. Vi noterar dock att det i praktiken genomförs ett antal olika kontroller för samtliga betalflöden innan utbetalning. Hur dessa utformats och med vilken frekvens de genomförs har arbetats fram av medarbetarna själva. Ingen dokumentation av genomförda kontroller sker. Vår bedömning är att de kontrollmoment som genomförs är relevanta.

Det saknas rutiner för att utvärdera och bedöma effektiviteten i de kontroller som genomförs. Vår bedömning är att dokumentation av utformning, genomförande och utvärdering av kontroller är väsentligt för att säkerställa en god intern kontroll.

Underlag för utbetalningar

Revisionsfråga 4: Finns det tillräckliga underlag som grund för utbetalningar?

Vi kommer i detta avsnitt att redogöra för de stickprovskontroller som genomförts i syfte att kontrollera vilka underlag som ligger till grund för genomförda utbetalningar. Vår uppfattning är att det bör finnas avtal eller beslut att stämna av utbetalt belopp mot samt underlag som verifierar att utbetalning skett till rätt mottagare.

lakttagelser

Som framgår av revisionsfråga 3 kräver de utbetalningar som går via Treserva att det finns ett beslut i grunden. Beroende på vilken insats det rör sig om är beslutet fattat av nämnd eller delegerat till handläggare.

Vid intervjuer framkommer att all information som en medarbetare kan behöva om ett ärende finns samlat i Treserva. I vissa fall, om ärendet är äldre, kan delar av informationen finnas sparad i personakt. Detta beror på byte av verksamhetssystem för ett antal år sedan.

Inom ramen för granskningen har revisionen genomfört en granskning av underlag för utbetalningar. Granskningen omfattar totalt 30 stickprovskontroller fördelat över de fyra flödena; habiliteringsersättning, stimulansbidrag, anhörigbidrag samt ersättning till familjehem. För flödena habiliteringsersättning, stimulansbidrag samt anhörigbidrag har kontrollen innefattat följande:

- Avstämning om utbetalt belopp stämmer mot gällande beslut.
- Avstämning om utbetalning sker till det konto som står angivet på kontobevis.
- Avstämning om ärendet attesterats av två attestanter.
- Avstämning att attestanter är behöriga

För flödet ersättning till familjehem har kontrollen innefattat följande:

- Avstämning om avtal finns upprättat.
- Avstämning om utbetalt belopp stämmer mot gällande beslut.
- Avstämning om informationen i Treserva stämmer överens med lönespecifikation.
- Avstämning att attestanter är behöriga.

Resultat för genomförd stickprovskontroll redovisas i tabell 2 nedan:

Tabell 2: Resultat av genomförd stickprovskontroll

Flöde	Antal stickprov		
	Totalt	Godkänd	Avvikelse
Habiliteringsersättning	5	2	3
Stimulansbidrag	1	-	1
Anhörigbidrag	2	2	-
Ersättning till familjehem	22	21	1
Summa stickprov	30	25	5

Genomförd stickprovskontroll indikerar att underlag som grund för utbetalningar överlag är god. Följande avvikelser har dock noterats:

- Habiliteringsersättning: För tre observationer saknas kontobevis för att styrka att utbetalning görs till rätt konto.
- Stimulansbidrag: Kontobevis saknas för att styrka att utbetalning görs till rätt konto.
- Ersättning till familjehem: För en av observationerna fanns ännu ingen lönespecifikation tillgänglig vid genomförandet av stickprovskontrollen och vi har därmed inte kunnat verifiera att denna stämmer överens med uppgifterna i Treserva. Anledningen till detta var att utbetalningen för januari skulle ske retroaktivt i februari och därmed ännu ej var genomförd. Informationen som var inlagd i Treserva för kommande utbetalning stämde däremot överens med gällande avtal.

Bedömning

Finns det tillräckliga underlag som grund för utbetalningar?

Delvis.

Vår stickprovskontroll visar att det i allt väsentligt finns tillräckliga underlag som grund för utbetalningar. De avvikelser vi har noterat har främst varit avsaknad av kontobevis. Då detta är en väsentlig kontroll som görs för att säkerställa att utbetalning sker till rätt individ blir den samlade bedömningen delvis.

Rutiner för att följa upp ändringar av fasta data

Revisionsfråga 5: Finns det rutiner för att följa upp ändringar av fasta data?

Vi har inom ramen för den här revisionsfrågan särskilt kontrollerat för ändringar av personnummer och kontonummer.

lakttagelser

Som nämnts under revisionsfråga 3 har behörigheterna i Treserva delats upp mellan olika funktioner inom organisationen för att förhindra oegentligheter. Detta för att en person inte ska ha behörighet att genomföra samtliga steg i utbetalningsprocessen. Vid intervju med företrädare från avdelning Äldre framkommer att handläggare har delegation och behörighet att besluta om insatsen i Treserva, vilket även innebär att de har möjlighet att ändra befintliga beslut. Totalt är det 48 handläggare inom förvaltningen som har denna behörighet. Utöver detta finns det även administratörer som har möjlighet att ändra vissa uppgifter i Treserva, men det är endast handläggare som har behörighet att ändra i befintliga beslut.

Rutin för loggkontroll i Treserva beskriver hur slumpvisa kontroller ska genomföras i Treserva för att kontrollera att medarbetare endast hanterar de ärenden som de har behörighet att hantera. Vid misstanke om felaktigheter kan en kontroll även genomföras på förekommen anledning.

Enligt intervjuer kontrolleras det endast om medarbetare har varit inne i obehöriga ärenden i samband med loggkontrollen. Av loggkontrollen framgår en beskrivning av vad medarbetaren har gjort, exempelvis om hen har öppnat eller redigerat ett ärende. Det framgår däremot inte på detaljnivå vad medarbetaren har gjort. Således framgår det inte om en medarbetare exempelvis har bytt kontonummer.

Utöver rutinen för loggkontroll har vi inte tagit del av någon dokumentation som visar hur uppföljning av ändringar av fasta data ska göras. Av intervjuer framgår det inte heller att någon annan typ av kontroll genomförs.

Bedömning

Finns det rutiner för att följa upp ändringar av fasta data?

Nej.

Det saknas skriftliga rutiner för kontroll av ändringar av fasta data, det vill säga ändringar av personnummer eller kontonummer. Det genomförs inte heller i praktiken några kontroller och uppföljning av eventuella ändringar. Avsaknad av kontroller ökar risken för att utbetalning sker till fel person eller fel konto. Vi bedömer att det är en väsentlig kontroll som bör framgå av rutinbeskrivningar.

Attestförteckning och registrerade attestbehörigheter

Revisionsfråga 6: Finns det en aktuell attestförteckning som överensstämmer med registrerade attestbehörigheter och efterlevs den?

lakttagelser

Av *Attestreglemente*, fastställt av kommunfullmäktige 2018-11-06 § 267, framgår att reglementet gäller för samtliga av kommunens nämnder. Syftet med reglementet är att säkerställa att de ekonomiska transaktionerna som bokförs är korrekta enligt lagkrav, god redovisningssed och internt ställda krav. Vidare ska reglementet bidra till en rättvisande redovisning och motverka oegentligheter.

Enligt reglementet är huvudregeln att en ekonomisk transaktion ska vara attesterad av minst två olika personer. Undantag gäller för kundfakturer där det i normalfallet räcker med en beslutsattest. Genom kontroller ska det säkerställas att endast behöriga personer kan attestera. Vidare ska attesten på ett säkert sätt kunna knytas till den person som har utfört den. Av reglementet framgår beskrivning av följande fyra typer av attester; granskningsattest, mottagningsattest, beslutsattest samt behörighetsattest. Det framgår att beslutsattesten är den viktigaste attesten där beslutsattestanten intygar att:

- samtliga kontrollmoment har vidtagits
- utgiften är förenlig med verksamheten
- utgiften ryms inom tillgängliga medel (budget)
- att Linköpings kommun är betalningsansvarig

Det framgår att beslutsattestanten har det övergripande ansvaret för den ekonomiska transaktionen och beslutsattesten innebär ett slutgiltigt godkännande av betalningsunderlaget så att utbetalning kan ske. Enligt reglementet ansvarar varje nämnd för att upprätthålla en aktuell förteckning över utsedda beslutsattestanter, ersättare till dessa samt vid behov behörighetsattestanter. Nämndens förteckning ska innehålla attestantens namn, den kodsträng³ attestanten har fått attesträtt för samt den tidsperiod för vilket uppdraget gäller om uppdraget inte gäller tillsvidare.

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av en förteckning över beslutsattestanter per november 2023. Av förteckningen framgår namn på beslutsattestanterna, deras signatur samt ID.

Av intervjuer framgår att attestering av utbetalningar inom flera flöden går på ett roterande schema. Med andra ord är det inte upp till varje enhetschef att varje vecka eller månad attestera utbetalningar inom sitt ansvarsområde. För exempelvis habiliteringsersättning inom avdelningen Vuxna är det tre enhetschefer som på ett rullande månadsschema ansvarar för attestering av utbetalningar. Detta innebär att varje enhetschef attesterar utbetalningar var tredje månad och då för hela enheten. På liknande sätt ser det ut på andra enheter även om det kan röra sig om olika intervall.

³ Kodsträng är de uppgifter som bland annat styr vilket konto och vilken verksamhet kostnaden ska belasta.

Detta gör att enhetschefer attesterar ärenden som inte alltid tillhör sina egna medarbetare, utan en större grupp. De intervjuade beskriver att de oftast inte har möjlighet att gå in och titta i varje enskilt ärende då det rör sig om många utbetalningar och att de endast har en viss tid på sig att attestera samtliga ärenden.

Genomförda stickprov, som närmare beskrivs under revisionsfråga 4, visar inga avvikelser avseende efterlevnaden av attestförteckningen.

Bedömning

Finns det en aktuell attestförteckning som överensstämmer med registrerade attestbehörigheter och efterlevs den?

Ja.

Vår granskning visar att det finns en aktuell attestförteckning som överensstämmer med registrerade behörigheter. Vi har i vår stickprovskontroll inte noterat några avvikelser i förhållande till gällande attestförteckning.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Linköpings kommun genomfört en granskning av intern kontroll i verksamhetssystemet Treserva. Granskningens syfte är att ge revisorerna underlag till att bedöma om den interna kontrollen kopplat till utbetalningar via verksamhetssystemet Treserva är tillräcklig.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att äldrenämnden och social- och omsorgsnämnden **inte helt** säkerställt en tillräcklig intern kontroll avseende utbetalningar i Treserva.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning
1. Finns det dokumenterade anvisningar och styrdokument som reglerar utbetalningar via verksamhetssystemet Treserva?	Delvis Granskningen visar att det finns ett antal rutinbeskrivningar kopplade till utbetalningar i verksamhetssystemet Treserva. De rutinbeskrivningar som finns är mer av karaktären instruktion för hur systemet ska användas än de beskriver de kontroller som behöver göras för att minska risken för felaktiga utbetalningar. Det framgår inte vilka underlag som ska finnas tillgängliga och kontrolleras innan en utbetalning genomförs.
2. Finns det rutiner för initial och löpande kontroll av leverantörer?	ET
3. Finns det rutiner för kontroll av utbetalningar till enskilda?	Delvis Granskningen visar att det saknas dokumenterade riktlinjer som anger att kontroller ska genomföras och dokumenteras innan utbetalning till enskilda ska effektueras. Vi noterar dock att det i praktiken genomförs ett antal olika kontroller för samtliga betalflöden innan utbetalning. Hur dessa utformats och med vilken frekvens de genomförs har arbetats fram av medarbetarna själva. Ingen

dokumentation av genomförda kontroller sker. Vår bedömning är att de kontrollmoment som genomförs är relevanta.

Det saknas rutiner för att utvärdera och bedöma effektiviteten i de kontroller som genomförs.

4. Finns det tillräckliga underlag som grund för utbetalningar?

Delvis

Vår stickprovskontroll visar att det i allt väsentligt finns tillräckliga underlag som grund för utbetalningar. De avvikelser vi har noterat har främst varit avsaknad av kontobevis.



5. Finns det rutiner för att följa upp ändringar av fasta data?

Nej

Det saknas skriftliga rutiner för kontroll av ändringar av fasta data, det vill säga ändringar av personnummer eller kontonummer. Det genomförs inte heller i praktiken några kontroller och uppföljning av eventuella ändringar. Avsaknad av kontroller ökar risken för att utbetalning sker till fel person eller konto. Vi bedömer att det är en väsentlig kontroll som bör framgå av rutinbeskrivningar.



6. Finns det en aktuell attestförteckning som överensstämmer med registrerade attestbehörigheter och efterlevs den?

Ja

Vår granskning visar att det finns en aktuell attestförteckning som överensstämmer med registrerade behörigheter. Vi har i vår stickprovskontroll inte noterat några avvikelser i förhållande till gällande attestförteckning.



Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till äldrenämnden och social- och omsorgsnämnden:

- Utveckla, formalisera och systematisera internkontrollarbetet gällande utbetalningar via Treserva där kontrollaktiviteter baseras på en riskbedömning med en tydlig roll- och ansvarsfördelning samt att kontrollaktiviteter följs upp och utvärderas i syfte att säkerställa att de är effektiva.
- Säkerställ att alla underlag finns tillgängliga innan utbetalning sker.
- Säkerställ att det finns rutiner för att följa upp ändringar av fasta data i systemet.

2024-02-29

Lena Salomon

Rebecka Hansson

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Linköpings kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2022-10-27. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.