

Deloitte og Intern Revisions vurdering pr. februar 2012 af "Handleplan for sikker økonomistyring og øget kvalitet i sagsbehandlingen" i Socialforvaltningen til Socialudvalget og Økonomiudvalget

Indledning

- a. Økonomiudvalget godkendte på mødet den 16. august 2011, at Socialforvaltningen i samarbejde med Økonomiforvaltningen, Deloitte og intern revision (revisionen) skulle fremlægge en handleplan for økonomistyringen i Socialforvaltningen for Socialudvalget og Økonomiudvalget i september 2011.

Beslutningen blev truffet på baggrund af, at revisionen havde haft en række bemærkninger til økonomistyringen og sagsbehandlingen i Socialforvaltningen.

- b. Økonomiudvalget behandlede på mødet den 27. september 2011 handleplanen, som er bygget op over de to overskrifter *Sikker økonomistyring* og *Kvalitet i sagsbehandlingen*. Under disse overskrifter er der angivet de konkrete initiativer, som Socialforvaltningen har iværksat eller planlagt at iværksætte. For handleplanens initiativer er der opsat konkrete delmål.

Revisionen vurderede, at handleplanen adresserer samtlige de problemstillinger, som er påpeget af Deloitte i 4 direktionsnotater i løbet af 2011 (vedrørende revisionen af regnskab 2010) samt af Intern Revision i rapporter af 24. november 2009 om økonomistyring i Socialforvaltningen og af 2. september 2011 om 18+ enheden.

Økonomiudvalget godkendte på mødet den 27. september 2011, at fremdriften i implementeringen af handleplanen skulle vurderes af revisionen i november 2011 med henblik på en samlet forelæggelse af status for implementering, inklusive revisionens bemærkninger, for Socialudvalget den 7. december 2011 og for Økonomiudvalget den 13. december 2011.

- c. Økonomiudvalget tog på mødet den 13. december 2011 status pr. november 2011 på implementering af "Handleplan for sikker økonomistyring og øget kvalitet i sagsbehandlingen" i Socialforvaltningen til efterretning.

Økonomiudvalget godkendte, at Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen forelægger en ny status for implementeringen af handleplanen, med Deloitte og Intern Revisions vurdering, for udvalgene i marts og juni 2012.

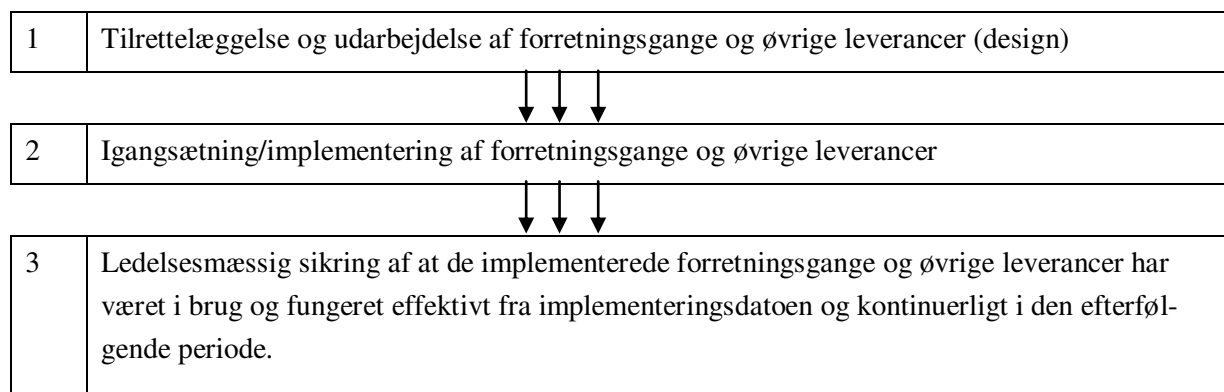
Opgavens formål

Socialforvaltningen har den 17. februar 2012 fremsendt forvaltningens vurdering af status for handleplanen pr. februar 2012 og med supplerende dokumentation for initiativerne. Forvaltningen har anmodet om, at revisionens vurdering af fremdriften af de enkelte initiativer pr. februar 2012 sker efter de hidtil anvendte kriterier:

- Tilfredsstillende fremdrift og kvalitet i leverancen
- Fremdrift med mindre afvigelser/overskridelser af tidsplan og/eller kvalitet i leverancen – kræver opmærksomhed og eventuelt forebyggende handlinger
- Fremdrift er utilfredsstillende. Tidsplan og/eller kvalitet i leverancen kan ikke overholdes/kontrolleres. Der er for målepunktet behov for korrigerende handlinger
- Uden for bedømmelse, da tidsfrist er efter nærværende rapporterings deadline
- Uden for bedømmelse, da området ikke er relateret til rapporter fra revisionen

Vores vurderinger er alene baseret på en fortolkning af handleplanens leverancekrav. I tvivlstilfælde har vi hentet information fra revisionsrapporter og direktionsnotater, som har dannet grundlag for leverancebeskrivelserne. Det betyder blandt andet, at for punkter, der er vurderet som tilfredsstillende, alene er taget stilling til forretningsganges og øvrige leverancers formelle og materielle indhold. Vi kan derfor først på et senere tidspunkt foretage vurdering af, hvorvidt disse er blevet implementeret på de givne organisations-/ansvarsniveauer, og teste, at de fungerer effektivt og dermed understøtter kravene til en sikker økonomistyring og øget kvalitet i sagsbehandlingen for Socialforvaltningen.

Foranstående kan tidsmæssigt illustreres med følgende procesoversigt (trin 1-3) :



Opgavens afgrænsning

Socialforvaltningens handleplan omfatter i alt 86 initiativer, fordelt med 44 initiativer under overskriften *Sikker økonomistyring* og 42 initiativer under overskriften *Øget kvalitet i sagsbehandlingen*. I de 86 initiativer indgår der 21 initiativer, der ikke adresserer bemærkninger fra revisionen, men er Socialforvaltningens egne initiativer. Disse 21 initiativer er ikke omfattet af vores vurdering.

I vores vurdering indgår herefter i alt 65 initiativer, fordelt med 41 initiativer under *Sikker økonomistyring* og 24 initiativer under *Øget kvalitet i sagsbehandlingen*. Heri indgår dog 5 initiativer (blå markering), hvor tidsfristen for leverancen ikke er indtrådt, og hvor vi ikke har modtaget materiale som dokumentation. Disse 5 initiativer er ikke omfattet af vores vurdering.

Anvendt metode

Vores vurdering bygger på Socialforvaltningens fremsendte dokumenter, som vi har gennemgået. Desuden er vurderingerne baseret på vores observationer fra den *løbende revision*.






Vi har under møder med Socialforvaltningens personale stillet supplerende spørgsmål og modtaget en uddybende forklaring på Socialforvaltningens oplysninger om fremdriften i de enkelte initiativer pr. februar 2012.

Direktionen har haft mulighed for at kommentere de enkelte vurderinger.

Revisionens samlede vurdering

Vurderingerne bygger på en gennemgang og vurdering af 5 overordnede temaer vedrørende *Sikker økonomistyring* og 4 vedrørende *Øget kvalitet i sagsbehandlingen*, hvortil der har været opstillet en række konkrete målepunkter.

Nedenstående tabel viser revisionens vurdering af de enkelte indsatsområder.

											I alt	
Tema/indsats	Nov.	Feb.	Nov.	Feb.	Nov.	Feb.	Nov.	Feb.	Nov.	Feb.	Nov.	Feb.
Sikker økonomistyring	2	0	7	7	28	34	4	0	1	3	42	44
Bedre understøttelse af decentrale ledere	1			1	4	4			1	1	6	6
Systematisk controlling			2	2	7	8	1				10	10
Kvalitet i registreringen			1		5	5	1			2	7	7
Standardisering af praksis og processer på tværs	1		2	3	7	9					10	12
Meningsfulde aktiviteter (herunder tidssvarende kontoplan)			2	1	5	8	2				9	9
Kvalitet i sagsbehandlingen	1	1	5	8	9	10	9	5	18	18	42	42
Genopretning af ældre afgørelser		1			3	2	2	2			5	5
Sikker og effektiv drift	1		5	8	6	8	7	3	5	5	24	24
Bunkeafvikling									4	4	4	4
Klar besked – forventningsafstemning									9	9	9	9
I alt	3	1	12	15	37	44	13	5	19	21	84	86
I %	6%	2%	23%	25%	71%	73%						

Det fremgår af oversigten, at vi har vurderet, at 1 punkt i handleplanen opfylder kriterierne for at markere dette med rød farve. Der er tale om et nyt punkt, idet der har været en tilfredsstillende fremdrift og kvalitet i leverancen vedrørende de 3 punkter, som var markeret med rød farve i november 2011.

Det nye punkt drejer sig om følgende under kvaliteten i sagsbehandlingen:

- **Genopretning af ældre afgørelse (servicelovens §§ 41 og 42)**

Punktet blev på forvaltningens eget initiativ allerede markeret med rødt ved orienteringen af status på implementeringen af handleplanen til Socialudvalget den 25. januar 2012. Dette har også efter vores opfattelse en utilfredsstillende fremdrift, jf. nærmere nedenfor.

Det er vores generelle opfattelse, at der fortsat arbejdes målrettet og struktureret med opfølgningen på handleplanen.

Det er endvidere vores opfattelse, at der er en række forhold, hvor der er mindre fremdrift eller kvalitet i leverancen, som kræver opmærksomhed og korrigerende handlinger fra ledelsens side.

Ændring af slutdato for leverancen

Det fremgår af den medfølgende handleplan, at der er 15 punkter, hvor der er sket en tidsmæssig udskydelse af slutdatoen for leverancen (gulskraverede felter i tidsplanen).

Efter vores opfattelse ville fastholdelsen af den oprindelige slutdato for leverancen have medført en skærpelse af farvekodningen af disse punkter ved revisionens vurdering i februar 2012.

Vi har indgående drøftet disse punkter med forvaltningen og fået oplyst begrundelsen for udskydelsen, fx målepunktet om Ajourføring af forretningsgangene udskudt til et selvstændigt punkt som følge projektets ressourcekrævende karakter.

Vi har påpeget risikoen for, at der sker en yderligere forsinkelse af den praktiske implementering i forvaltningen.






Vi vil have særlig opmærksomhed på disse punkter, herunder ved rapporteringen om vurderingen af handleplanens fremdrift i juni 2012.

Handleplanens tidsmæssige placering

Det er vores generelle vurdering af handlingsplanens punkter, at målopfyldelsen af leverancekravene i det væsentligste tidsmæssigt fortsat er placeret i begyndelsen af trin 2 i foranstående procesoversigt, hvilket harmonerer med leverancekravene i handleplanen.

Overordnet vurdering – Sikker økonomistyring

Vores overordnede vurdering af økonomistyringen viste:

Tema/indsats						I alt
Sikker økonomistyring	0	7	34	0	3	44

Der er ingen punkter med rød markering under Sikker økonomistyring mod 2 ved vurderingen i november 2011. Disse 2 punkter kommenteres kort i det følgende:

SOFUS fase 1

I november vurderede vi, at der bl.a. som følge af tekniske udfordringer var væsentlig risiko for, at systemet ikke kunne anvendes i forbindelse med april prognosen 2012. SOF har oplyst, at de tekniske udfordringer er blevet løst i den mellemliggende periode, og at forvaltningen derfor forventer at anvende systemet som grundlag for udarbejdelse af april prognosen. Systemet kan dog endnu ikke betegnes som værende sat fuldt ud i drift og anvendt som det primære værktøj i styring og afrapportering.

Ajourføring af forretningsgange i SOFIA

Socialforvaltningen har udarbejdet en overordnet forretningsgang for styring og udarbejdelse af forretningsgange på budget- og regnskabsområdet samt skabelon for forretningsgange. Disse er forelagt direktionen.

Vi finder dette tilfredsstillende.






Derudover har Socialforvaltningen udarbejdet et udkast til procesplanplan, som vi under møde med Socialforvaltningen har kommenteret på. Forvaltningen har tilsluttet sig vores anbefalinger til strukturen for arbejdet med forvaltningens forretningsgange.

Ajourføringen af forretningsgangene i SOFIA er efter vores opfattelse meget ressourcekrævende. Selv om forvaltningen forventer at kunne udarbejde forretningsgangene inden for det stipulerede tidspunkt pr. 1. juni 2012, skal vi henlede opmærksomheden på, at der for Socialforvaltningens ledelse - ud over selve udarbejdelsen af forretningsgangene - fortsat forestår et betydeligt arbejde med at implementere forretningsgangene til anvendelse i det praktiske arbejde og dermed medvirke til styrkelsen af økonomistyringen.

Der er derfor efter vores opfattelse ikke sikkerhed for, at forretningsgangene har været i brug og fungeret effektivt fra implementeringsdatoen og kontinuerligt i den efterfølgende periode.

Overordnet vurdering – Øget kvalitet i sagsbehandlingen

Vores overordnede vurdering af øget kvalitet i sagsbehandlingen viste:

Tema/indsats						I alt
Kvalitet i sagsbehandlingen	1	8	10	5	18	42

Der skal om det nye punkt, som er markeret med rødt, oplyses følgende:

Punktet om "Genopretning af ældre afgørelser (SEL §§ 41 og 42)

Forvaltningen har pr. 1. februar 2012 gennemgået og truffet nye afgørelser i 75 sager, hvilket er mindre end målepunktet på mellem 150 sager pr. 1. januar og 650 sager pr. 1. april. Forvaltningen har ud-

ført ledelsestilsyn med henblik på at sikre afgørelsernes kvalitet. Status på arbejdet er, at der p.t. udestår gennemgang af ca. 2.200 løbende sager.

Socialforvaltningen har ikke nået de forventede delmål. Vi anbefaler, at der udarbejdes nye leverancemål for genvurdering af sager, og at det overvejes, om det er realistisk at genoprette området på 1 år.

Principielle problemstillinger, der vedrører refusionskonsekvenser for tidligere år, vil efter det oplyste blive inddraget i det fremadrettede arbejde med genopretningen. Det tidsmæssige perspektiv heri ligger uden for vores vurdering af opfølgningen på handleplanen.

Ved revisionens vurdering i november 2011 blev punktet

Dokumentation for ledelsestilsyn for §§ 109 og 110

vurderet med rød farve. Socialforvaltningen har udarbejdet en forretningsgang og implementeret et ledelsestilsyn, som efter vores opfattelse har en sådan kvalitet, at der ikke længere er begrundelse for at markere punktet med rødt.

København, den 6. marts 2012

Deloitte

Statsautoriseret Revisionspartnerselskab

Intern Revision

Lynge Skovgaard
statsautoriseret revisor

Kurt Wagner
revisionschef

Bilag:

Handleplan "Sikker økonomistyring og Øget kvalitet i sagsbehandlingen"