

**Deloitte og Intern Revisions vurdering
pr. oktober 2012 af "Handleplan for Sik-
ker økonomistyring og Øget kvalitet i
sagsbehandlingen" i Socialforvaltningen
til Socialudvalget og Økonomiudvalget**

1. november 2012

Sammenfatning og anbefaling

Sammenfatning

Vi har foretaget en vurdering af fremdriften i handleplanens *enkelte* indsatsområder.

Vi har i forbindelse med gennemgangen konstateret kritiske forhold i form af 5 punkter markeret med rødt i efterfølgende oversigt, hvor der er mindre fremdrift eller kvalitet i leverancen, som kræver opmærksomhed og korrigerende handlinger fra ledelsens side (2 af de 5 punkter afventer tilbagemelding fra Social- og Integrationsministeriet). Vi har i forbindelse med gennemgangen konstateret, at direktionen har planlagt/iværksat korrigerende handlinger og/eller stillet forslag til ny ajourført slutdato for disse punkter.

Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen anmodede os i forbindelse med vores vurdering i *maj* 2012 om en *samlet* vurdering af fremdriften i handleplanen. Det var vores generelle vurdering, at der i det hidtidige forløb havde været arbejdet målrettet og struktureret med opfølgningen på handleplanen. Under henvisning til de mange udestående punkter måtte vi konstatere, at denne indsats ikke havde været tilstrækkelig og fremadrettet burde styrkes snarest med henblik på at sikre opfyldelsen af de kritiske leverancekrav.

På baggrund af revisionens anbefalinger har Socialforvaltningen yderligere styrket den opfølgende indsats, herunder den ledelsesmæssige involvering, for at sikre opfyldelsen af de udestående punkter.

Der blev nedsat dels et opfølgningssekretariat med en kontorchef og to erfarne medarbejdere med indsigt i Socialforvaltningens organisation, dels en intern styregruppe ledet af et direktionsmedlem og bistået af myndighedschefer og kontorchefer med dagligt ansvar for implementeringen af de mest kritiske punkter i handleplanen. Socialudvalget er blevet orienteret månedligt om fremdriften i handleplanen baseret på styregruppens drøftelser.

Ved vurderingen pr. oktober 2012 er det vores generelle opfattelse, at Socialforvaltningens supplerende organisatoriske tiltag har haft en særdeles positiv effekt på implementeringen af handleplanen.

Vi finder det vigtigt, at Socialforvaltningen fremadrettet sørger for at fastholde de opnåede resultater ved at forankre dem i den normale drift i forvaltningen.

Vi tilslutter os derfor, at Socialforvaltningen af denne grund og for at fastholde det ledelsesmæssige og organisatoriske fokus på at få implementeret de tilbageværende punkter i den oprindelige handleplan fra september 2011 (vurderet af revisionen første gang i november 2011) har udarbejdet en ny handleplan – *Handleplan for kvalitet i sagsbehandlingen og sikker økonomistyring – Fase 2. Den nye handleplan Fase 2* omfatter (citater):

- 1) Initiativer i handleplanen fra september 2011, der er forsinkede i forhold til den oprindelige tidsplan, og som fortsat kræver særlig ledelsesmæssig bevågenhed.

- 2) Initiativer i handleplanen fra september 2011, hvor implementeringen er i god gænge, og hvor den ajourførte tidsfrist for slutleverancen endnu ikke er indtrådt
- 3) Nye initiativer for øget kvalitet i sagsbehandlingen og sikker økonomistyring

Efterfølgende oversigt viser revisionens vurdering af de enkelte indsatsområder omfattende i alt 62 initiativer pr. oktober 2012 samt vurderingen pr. november 2011, februar 2012 og maj 2012.

Tema/indsats	●				●				●			
	Nov.	Feb.	Maj	Okt.	Nov.	Feb.	Maj	Okt.	Nov.	Feb.	Maj	Okt.
Sikker økonomistyring	2	0	7	2	7	7	1	1	28	34	33	37
Bedre understøttelse af decentrale ledere	1		2	1		1			4	4	3	4
Systematisk controlling			1		2	2			7	8	9	10
Kvalitet i registreringen					1		1	1	5	5	4	4
Standardisering af praksis og processer på tværs	1		3	1	2	3			7	9	9	11
Meningsfulde aktiviteter (herunder tidsvarende kontoplan)			1		2	1			5	8	8	8
Kvalitet i sagsbehandlingen	1	1	9	3	5	8	0	0	9	10	12	19
Genopretning af ældre afgørelser		1	2	2					3	2	2	2
Sikker og effektiv drift	1		7	1	5	8			6	8	10	17
Bunkeafvikling												
Klar besked – forventningsafstemning												
I alt	3	1	16	5	12	15	1	1	37	44	45	56
I %	6%	2%	26%	8%	23%	25%	2%	2%	71%	73%	72%	90%

Det fremgår af oversigten, at vi har vurderet, at 5 punkter i handleplanen opfylder kriterierne for at blive markeret med rød farve (2 af de 5 punkter afventer tilbagemelding fra Social- og Integrationsministeriet), hvilket er 11 mindre i forhold til vurderingen i maj 2012. De 2 af punkterne vedrører Sikker økonomistyring, mens 3 punkter vedrører Øget kvalitet i sagsbehandlingen.

Det fremgår endvidere af oversigten, at der af de i alt 62 handleplanspunkter, der er omfattet af vores vurdering, er 56 punkter afsluttede i henhold til handleplanens leverancekrav.

Det er vores generelle vurdering, at der bortset fra de 5 røde (heraf afventer 2 ministeriets svar) er sket målopfyldelse af leverancekravene i den oprindelige handleplan fra september 2011, således at procesoversigtens trin 1 og 2 er opfyldt.

Anbefaling om opfølgning i 2013

Revisionen vurderer, at implementeringskraften i Socialforvaltningen under det hidtidige planforløb har været meget varierende. Der er fortsat 5 initiativer markeret med rødt (2 afventer ministeriets tilbagemelding). Det ser nu ud til, at implementeringskraften i forvaltningen har stabiliseret sig, men det er af afgørende betydning, at implementeringskraften er til stede til sikring af, at de implementerede forretningsgange og øvrige leverancer er/har været i brug og fungerer effektivt fra implementeringsdatoen og kontinuerligt i den efterfølgende periode.

Det er derfor revisionens anbefaling, at revisionen ultimo 2013 på stikprøvebasis gennemgår og vurderer aktiviteterne i handleplanen (fra september 2011) med henblik på at vurdere, om aktiviteterne er blevet forankret i den normale drift i forvaltningen. Denne gennemgang foreslås efterfølgende forelagt 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.

- d. Økonomiudvalget tog på mødet den 19. juni 2012 status pr. maj 2012 på implementeringen 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 november 2012.

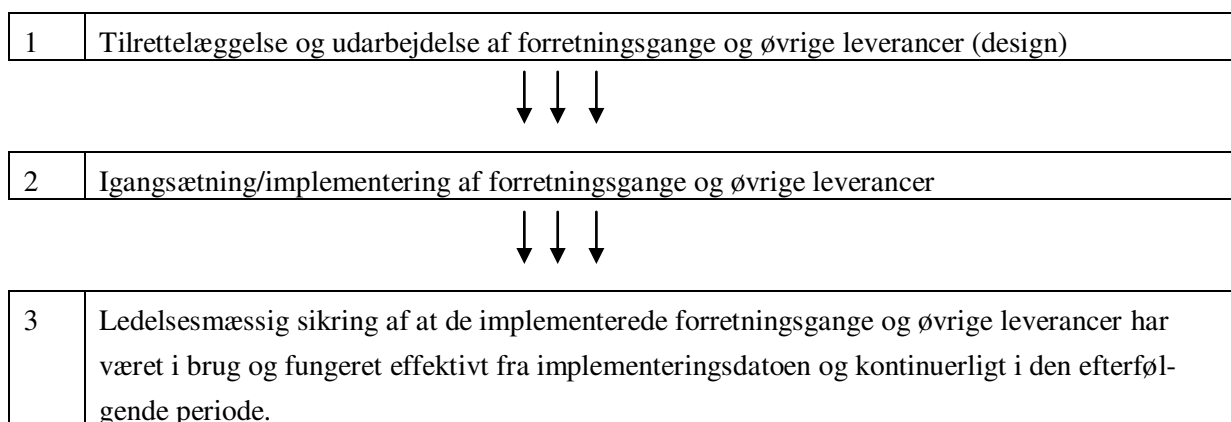
Opgavens formål

Socialforvaltningen har den 5. oktober 2012 fremsendt forvaltningens vurdering af status for handleplanen pr. oktober 2012 og med supplerende dokumentation for status på initiativerne. Revisionens vurdering af fremdriften af de enkelte initiativer ultimo oktober 2012 sker som ved vurderingen i maj 2012 i forhold til den oprindeligt fastsatte slutdato og ikke som ved vurderingen i februar 2012 i forhold til en senere ny slutdato godkendt af Socialudvalget og Økonomiudvalget.

- 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 i forhold til den oprindelige slutdato og/eller kvalitet i leverancen kan ikke overholdes/kontrolleres. Der er for målepunktet behov for korrigerende handlinger og/eller ny tidsfrist
- 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 baseret på en fortolkning af handleplanens leverancekrav. I tvivlstilfælde har vi indhentet 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 samt tidsmæssige fremdrift. Vi kan derfor først på et senere tidspunkt foretage vurdering af, hvorvidt disse er blevet implementeret og ibrugtaget 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 85 initiativer, fordelt med 43 initiativer under overskriften *Sikker økonomistyring* og 42 initiativer under overskriften *Øget kvalitet i sagsbehandlingen*. I de 85 initiativer indgår der 20 initiativer, der ikke adresserer bemærkninger fra revisionen, men er Socialforvaltningens egne initiativer. Disse 20 initiativer er ikke omfattet af vores vurdering.

I vurderingen indgår herefter i alt 65 initiativer, fordelt med 40 initiativer under *Sikker økonomistyring* og 22 initiativer under *Øget kvalitet i sagsbehandlingen* samt 3 initiativer (blå markering), hvor tidsfristen for leverancen ikke er indtrådt, og hvor vi ikke har modtaget materiale som dokumentation. Disse 3 initiativer er ikke omfattet af vores vurdering.

Vores vurdering omfatter således 62 initiativer.

Anvendt metode

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

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. oktober 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.

Det fremgår af den tidligere viste oversigt, at vi har vurderet, at 5 punkter i handleplanen opfylder kriterierne for at blive markeret med rød farve (2 af disse afventer tilbagemelding fra Social- og Integrationsministeriet), hvilket er 11 mindre set i forhold til vurderingen i maj 2012. 2 punkter vedrører *Sikker økonomistyring*, mens 3 punkter vedrører *Øget kvalitet i sagsbehandlingen*.

De 2 punkter under Sikker økonomistyring drejer sig om følgende:

- SOFUS fase 1
- IT-understøttelse af MY-niveau & overordnet budgetansvarlige

De 3 punkter under Øget kvalitet i sagsbehandlingen drejer sig om:






- Gennemgang af ældre afgørelser (SEL § 100) – Omkontering og berigtigelser – afventer tilbagemelding fra ministeriet
- Gennemgang af ældre afgørelser (SEL §§ 41 og 42)
- Kontrol af medicinafregning – afventer tilbagemelding fra ministeriet

Handleplanens tidsmæssige placering

Det er vores generelle vurdering af handleplanens punkter, at målopfyldelsen af leverancekravene i det væsentligste tidsmæssigt er placeret i 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	2	1	37	0	3	43

Der er 2 punkter med rød markering under Sikker økonomistyring, hvilket er 5 mindre end ved vurderingen i maj 2012. Punkterne kommenteres kort i det følgende:

SOFUS fase 1

SOF har oplyst, at den grundlæggende funktionalitet i SOFUS er færdigudviklet, og at systemet har været anvendt til udarbejdelse af oktober-prognosen. Før SOFUS kan anses som værende fuldt ud implementeret, er der imidlertid behov for at sikre, at systemet har den fornødne driftsmæssige stabilitet. SOF har, på baggrund af manglende driftsmæssig stabilitet, anmodet Koncernservice om at foretage en teknisk analyse af systemet. KS har primo oktober fremlagt analysens konklusioner: IT-arkitekturen i SOFUS understøtter ikke det store antal brugere og høje antal transaktioner, herudover er samtidig indtastning og læsning af data ikke understøttet. KS har vurderet, at SOF har modtaget mangelfuld rådgivning fra SAS i forhold til løsningens begrænsninger og i håndteringen af driftsproblemerne. KS anbefaler på baggrund af gennemgangen, at KS foretager en række ændringer i systemets opbygning. KS forventer, at ændringerne kan være implementeret efter 6 måneder, hvortil der må forventes en periode med test af systemet.






IT-understøttelse af MY-niveau & overordnet budgetansvarlige

I forbindelse med udarbejdelse af handleplanerne var oprindeligt planlagt, at der efter implementeringen af SOFUS fase 1 (der omfatter institutioner og institutionscentre) skulle implementeres SOFUS fase 2 med henblik på at understøtte økonomistyringen på Myndighedscentrene og de centrale kontorer i SOF. På baggrund af problemerne med SOFUS fase 1 er det besluttet at udskyde fase 2 indtil videre. Vi anbefaler, at der fastsættes en tidsfrist for afklaring af, hvorvidt der skal implementeres en fase 2. Såfremt SOF vælger, at SOFUS fase 2 ikke skal implementeres, bør der foretages en afdækning af, hvilke tiltag der er nødvendige at iværksætte på området med henblik på at understøtte økonomistyringen.

For så vidt angår initiativerne "Procesplan og Ajourføring af SOFs forretningsgange på regnskabsområdet" og "Implementeringsplan for nye forretningsgange i SOFIA" – nu markeret med grønt - skal vi gøre opmærksom på behovet for den ledelsesmæssige bevågenhed på Projekt Forretningsgange i den nye handleplan Fase 2.

Overordnet vurdering – Øget kvalitet i sagsbehandlingen

Vores overordnede vurdering af øget kvalitet i sagsbehandlingen viste:

Tema/indsats						I alt
Kvalitet i sagsbehandlingen	3	0	19	3	17	42

Der er 3 punkter med rød markering under Øget kvalitet i sagsbehandlingen, hvilket er 6 mindre end ved vurderingen i maj 2012. Punkterne kommenteres kort i det følgende.

Gennemgang af ældre afgørelser (SEL § 100) – Omkontering og berigtigelser

Endelige berigtigelser vedrørende 2010 afventer ministeriets tilbagemelding.

Genopretning af ældre afgørelser (SEL §§ 41 og 42)

Vi har modtaget dokumentation for, at den kvantitative del af milepælen i forhold til genopretningen af §§ 41 og 42 er opfyldt. På baggrund heraf har vi udtaget 4 stikprøver til gennemgang af den kvalitative del.

SEL § 41

Det er efter vores vurdering sandsynligt, at genopretningen efter SEL § 41 sker i overensstemmelse med genopretningsplanen. Vi har udvalgt og gennemgået en tilfældig sag på listen over genoprettede sager. Gennemgangen har givet anledning til en generel bemærkning vedrørende anvendt praksis omkring mælkeallergi. Centret har oplyst, at HCK har korrigeret alle væsentlige forretningsgange, men at mindre væsentlige forretningsgange korrigeres løbende efterhånden, som problemstillinger afdækkes, og at der i forbindelse hermed tages stilling til eventuelle refusionsmæssige konsekvenser.

SEL § 42

Det er vores opfattelse, at genopretningen af sager efter § 42 sker efter planen, men at der er behov for skærpet tilsyn i forbindelse med kvalitetssikringen af bevillingerne. Vi har udvalgt og gennemgået 3 tilfældige sager fra listen over genoprettede sager. 2 sager har ikke givet anledning til bemærkninger. I en sag har gennemgangen givet anledning til en bemærkning om manglende dokumentation for grundlaget for bevillingen af fuld tabt arbejdsfortjeneste. Centret har oplyst, at den konkrete sag vil blive vurderet, og at der fremadrettet vil være skærpet tilsyn med dokumentationen i forbindelse med kvalitetssikringen.

Det er vores opfattelse, at punktet stadig kræver meget tæt opfølgning og eventuel yderligere kvalitetssikring for at sikre, at de forventede mål kan overholdes.

Kontrol af medicinafregning

Kontrolansvar: Afklaringen heraf afventer svar fra ministeriet.

Kronikerbevilling: Forvaltningen har tilrettet sagsvejledninger vedrørende medicintilskud og indført et beregningsskema, der skal sikre undersøgelse af muligheden for kronikerbevilling. Forvaltningen har oplyst, at der udarbejdes en forretningsgang for særlig stikprøve vedrørende medicintilskud, der overstiger 3.600 kr.

Opfølgning på endelig indrapportering, vedrørende 2008-2010 – nu markeret med grønt

Disse 3 punkter er reelt afsluttet fra forvaltningens side og afventer alene, at forvaltningen kan fremsende selve berigtigelsen af statsrefusionen til ministeriet, hvilket formelt først sker i februar 2013.

København, den 1. november 2012

Deloitte

Statsautoriseret Revisionspartnerselskab

Intern Revision

Lynge Skovgaard
statsautoriseret revisor

Kurt Wagner
revisionschef