

Tilsyn / Tilsynsrapporter / Hordaland / 2017

TILSYNSRAPPORT

Rapport frå tilsyn med Nav Meland kommune – økonomisk stønad og opplysning, råd og retteleiing til personar mellom 17 og 23 år 2017

Tidsrom for tilsynet:

21. - 23. november 2017

Fylkesmannen i Hordaland

16.01.2018

Innholdsfortegnelse

Samandrag

1. Innleiing

2. Omtale av verksemda - spesielle forhold

3. Gjennomføring

4. Kva tilsynet omfatta

5. Funn

6. Vurdering av styringssystemet i verksemda

7. Regelverk

8. Dokumentunderlag

9. Deltakarar ved tilsynet

Samandrag

Fylkesmannen i Hordaland har ført tilsyn med Nav Meland kommune 21. - 23. november 2017. Denne rapporten gjer greie for funn innan dei områda det blei ført tilsyn med.

Tilsynet omfatta tenestene opplysning, råd og rettleiing og økonomisk stønad til unge mellom 17 og 23 år. Vi undersøkte om kommunen gjennom si styring og leiing sørgjer for at tenestene er tilgjengelege for personar mellom 17 og 23 år, og at tildeling og oppfølging av tenestene er forsvarlege.

Det blei avdekt manglar i styringa av tenestene og påpeikt eitt avvik:

Søknader frå personar mellom 17 og 23 år vert ikkje avgjort etter ei konkret og individuell vurdering når det gjeld bruk av ungdomssats.

Birthe Lill Christiansen
revisjonsleiar

Vibeke Herskedal
revisor

1. Innleiing

Rapporten er utarbeidd etter tilsyn med Nav Meland kommune 21. - 23. november 2017. Tilsynet er ein del av det landsomfattande tilsynet med Nav kontora og den planlagde tilsynsverksemda hos Fylkesmannen i Hordaland dette året.

Fylkesmannen i Hordaland er gitt mynde til å føre tilsyn med dei kommunale tenestene i Nav kontora. Det går fram av lov om sosiale tenester i Nav § 9.

Formålet med tilsynet er å vurdere om verksemda tek hand om ulike krav i lovgivinga gjennom internkontrollen sin. Revisjonen omfatta å undersøkje:

- kva tiltak verksemda har for å avdekkje, rette opp og førebyggje brot på lovgivinga innanfor dei områda tilsynet omfattar
- om tiltaka blir følgde opp i praksis og om nødvendig korrigerte
- om tiltaka er gode nok for å sikre at lovgivinga blir følgd

Tilsynet blei utført som systemrevisjon. Ein systemrevisjon blir gjennomført ved å

granske dokument, ved intervju og andre undersøkingar.

Rapporten handlar om avvik som er avdekte under tilsynet og gir derfor inga fullstendig tilstandsvurdering av det arbeidet verksemda har gjort innanfor dei områda som tilsynet omfatta.

- **Avvik** dreier seg om at krav som er gitt i eller i tråd med lov eller forskrift, ikkje er oppfylte.

2. Omtale av verksemda - spesielle forhold

Meland kommune har rett i overkant av 8 000 innbyggjarar, og Nav Meland hadde per oktober 2017 registrert 42 personar i aldersgruppa 17 til 23 år.

Tenestene tilsynet omfatta er styrde i line frå rådmannen til Nav-leiar som har det samla og overordna ansvaret for tenestområdet. Nav er organisert utan mellomleiarar og det er felles leiar for Nav stat og kommune som er kommunalt tilsett. Rådmann er Nav-leiar sin næraste overordna.

3. Gjennomføring

Tilsynet omfatta følgjande aktivitetar:

Melding om tilsyn blei sendt ut 4. september 2017.

Program blei sendt på e-post 13. november 2017.

Opningsmøte blei halde 21. november 2017.

Intervju: Sju personar blei intervjuet.

Sluttmøte blei halde 23. november 2017.

Førebels rapport etter tilsynet er datert 6. desember 2017.

Som del av tilsynet intervjuet vi fire tenestemottakarar i målgruppa for tilsynet. Ein av tenestemottakarane blei intervjuet på telefon, resten snakka vi med på Nav-kontoret.

Oversikt over dokumentasjon som blei gjennomgått under tilsynet er gitt i kapittel 8.
Oversikt over deltakarar ved tilsynet er gitt i kapittel 9.

4. Kva tilsynet omfatta

Tema for tilsynet var på kva måte tenestene sikra opplysning, råd og rettleiing og økonomisk stønad til personar mellom 17 og 23 år. Vi undersøkte om kommunen systematisk sørgjer for at tenestene er tilgjengelege, at tildeling av tenestene er i tråd med lova og at oppfølginga av dei som mottar tenestene er forsvarleg. Vi kontrollerte om det vart gitt informasjon om tenestene på nettsidene til kommunen og Nav-kontoret, og om det vart gitt informasjon til samarbeidspartnarane. Vi undersøkte også om kommunen hadde vurdert å gi informasjon på andre måtar for å nå fram til sårbare unge som kan ha behov for hjelp. I tillegg til generell informasjon, undersøkte vi om det blei lagt til rette for individuell informasjon til dei som tok kontakt.

For å sjå om kommunen gjennom si styring sikra at tildeling, vurdering og avgjerd av tenestene oppfylte lovas krav, gjekk vi gjennom saksdokument og journalar for eit utval av unge brukarar mellom 17 og 23 år. Vi har også gjennomgått tilsendte styringsdokument og intervjuar tilsette og leiarar.

Vi har undersøkt om kommunen systematisk overvaker og går gjennom styringssystemet (internkontrollen) for å sjå om den fungerer slik kommunen har planlagt og bidrar til kontinuerleg forbetring.

Rapporten handlar berre om ein del av Nav Meland si verksemd, og er derfor ikkje ei samla vurdering av dei sosiale tenestene ved Nav-kontoret.

5. Funn

Avvik:

Søknader frå personar mellom 17 og 23 år vert ikkje avgjort etter ei konkret og individuell vurdering når det gjeld bruk av ungdomssats.

Avvik frå:

Lov om sosiale tenester i arbeids- og velferdsforvaltninga §§ 4, 18, 19 og 41, jf. forvaltningslova §§ 24 og 25, jf. § 5 jf. forskrift om internkontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltninga § 4 g) og h)

Avviket byggjer på:

- Meland kommune nyttar rettleiande statleg norm for utmåling av stønad til livsopphald. Statleg rettleiande norm for sambuar er kroner 4 950 per måned. Heimebuande unge over 18 år får kroner 900 per veke (kroner 3 897 per

månad), noko som er kronar 1 053 mindre til sitt livsopphald enn ein person i bufellesskap.

- Gjennomgang av saker viser at det er innvilga lågare stønad enn statleg norm til unge som bur hos foreldra, utan at det går fram at det er gjort individuelle vurderingar. Det går ikkje fram av saksgjennomgangen kvifor dei vil ha behov for mindre månadleg stønad til livsopphald enn andre einslege vaksne.
- I intervju vert det opplyst at Nav Meland ikkje har avgjort for kva aldersgruppe ungdomssats skal nyttast, og det er heller ikkje tatt stilling til kor lenge ein skal nytte redusert sats.
- Ved gjennomgang av 20 tilsendte vedtak går det fram at det i 7 vedtak er nytta kommunal ungdomssats med kroner 900 per veke. I desse vedtaka går det ikkje fram at det er gjort konkrete og individuelle vurderingar når økonomisk stønad vert utmålt.
- Kvalitetssikring av vedtak har ikkje avdekt manglande konkrete og individuelle vurderingar.
- Leiinga er kjend med bruk av eigen sats for heimebuande ungdommar, men har ikkje tatt stilling til bruken av satsen.

6. Vurdering av styringssystemet i verksemda

Ansvar og mynde i høve tildeling av tenester og oppfølging av brukarar er avklart. Tilsette på Nav Meland gir ungdommane i målgruppa for tilsynet tett oppfølging, og legg stor vekt på å få dei fort over i arbeid eller anna aktivitet.

Ved tilsynet er det avdekt manglar i styringa av tenestene ved at det ikkje er tatt stilling til bruken av ungdomssats. Manglar som er omtalt i kapittel 5 inneber at det ikkje er tydelig kommunisert til tilsette kven som skal få sosialstønad utmålt etter denne satsen og i kva situasjonar. Når grunngjevinga for tildeling av satsen er mangelfull kan dette føre til at rettar og behov som brukarane har, ikkje blir tatt i vare.

7. Regelverk

- Lov om sosiale tenester i arbeids- og velferdsforvaltningen av 18.12.2009 nr. 131 (sosialtenestelova)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker av 10.2.1967 (forvaltningslova)
- Forskrift til forvaltningsloven av 15.12.2006 nr. 1456 (forvaltningslovforskrifta)
- Forskrift om rammer for delegering mellom stat og kommune om oppgaveutførelsen i de felles lokale kontorene i arbeids- og velferdsforvaltningen
- Forskrift om internkontroll for kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen av 19.11.2010 nr. 1463
- Rundskriv «Hovednummer 35 – sosialtjenesteloven»

- Rettleiar til sosialtjenesteloven § 17 – «Hvordan fatte vedtak om tjenesten opplysning, råd og veiledning?»
- Rundskriv A-3/2016 - statlige veiledende retningslinjer for utmåling av økonomisk stønad 2017

8. Dokumentunderlag

Dokumentasjon frå verksemda knytt til den daglege drifta og andre viktige forhold som blei send over ved førebuing av tilsynet:

- Nav-leiar si utgreiing om organisering av Nav-kontoret og kommentarar til punkta i Fylkesmannen sitt varsel om tilsyn
- Organisasjonskart over Meland kommune
- Oversikt over organiseringa ved Nav Meland
- Internt delegasjonsreglement for Meland kommune
- Samarbeidsavtale mellom Meland kommune og Arbeids- og velferdsetaten i Hordaland
- Samarbeidsavtale mellom Nav Hordaland og Hordaland fylkeskommune om oppfølging av ungdom med lovfesta rett til vidaregåande opplæring
- Prosedyre for å registrere og handsame søknad om sosialhjelp
- Prosedyre for refusjon i etterbetalt trygd
- Prosedyre for krisehjelp
- Prosedyre for å innvilge stønad som lån
- Rutine for sosialstønad til spesielle utgifter
- Mål og strategiplan for Meland kommune 2016-2019
- Tenestestandard for sosialtenesta Nav Meland
- Mål og disponeringsbrev 2017 til Nav fylke
- Foreløpig tildelingsbrev for 2017 til Enhetene i Nav Hordaland
- Virksomhetsplan for Nav i Hordaland 2017
- Strategisk markedsplan Nav i Hordaland 2017
- Prosjektplan «Raskt i jobb»
- Utskrift av Powerpoint presentasjon «Ung jobb»
- Resultat «Ung jobb» per 01.02.2017
- Mal for avtale mellom Nav Meland og deltakar i «Ung jobb»
- Utskrift av utbetalinger til tenestemottakarar mellom 17 og 23 år i tidsrommet 01.01.2016 – 23.10.2017
- Søknadsskjema – økonomisk stønad
- Søknadsskjema – kommunale helse- og omsorgstenester

Dokumentasjon som vart gjennomgått i samband med tilsynet (ikkje offentleg, jamfør offl. § 13 jamfør fvl. § 13):

- Gjennomgang av 20 siste vedtak til tenestemottakarar i målgruppa for tilsynet
- Gjennomgang av dei same sakene i fagsystema Acos, Modia, Gosys og Arena

Korrespondanse mellom verksemda og Fylkesmannen i Hordaland:

- Melding frå Fylkesmannen om tilsyn sendt 4. september 2017
- E-post frå Meland kommune av 6. september med informasjon om kontaktperson
- E-post og telefon av 19. oktober frå Meland kommune om dokumentasjon til tilsynet
- Dokumentasjon til tilsynet mottatt hos Fylkesmannen 25. oktober
- E-post frå Fylkesmannen av 7. november med spørsmål til innsendt dokumentasjon
- Svar frå kommunen på spørsmål frå Fylkesmannen av 7. november
- E-post og telefon frå Fylkesmannen 10. november gjeldande tilgang til fagsystema i Nav
- E-post frå kommunen den 10. november vedlagd søknadsskjema for tenester etter helse- og omsorgstenestelova
- E-post frå Fylkesmannen 13. november vedlagd program for tilsynet
- E-post frå kommunen 23. november med spørsmål om Fylkesmannens gjennomgang av Nav sine fagsystem
- E-post frå Fylkesmannen 24. november med svar på spørsmål om gjennomgang av fagsystem
- Utkast til rapport etter tilsyn datert 6. desember 2017 med frist for å gi tilbakemeldingar om faktiske feil til 20. desember 2017
- Brev frå Nav Meland av 20. desember 2017 om at ein ikkje finn faktiske feil i utkast til rapport

9. Deltakarar ved tilsynet

Tabellen gir oversikt over deltakarane på opnings- og sluttmøte, og over intervjuar.

Deltakere ved tilsynet

Namn	Funksjon / stilling	Opningsmøte	Intervju	Sluttmøte
Marianne T. Osa	rettleiar/sosialkonsulent	X	X	X
Astrid Landro	gjeldsrådgjevar	X	X	X
Maren Eide	rettleiar/sosialkonsulent	X	X	X
Laila Engelsen	rettleiar	X	X	X

Cato P. Danielsen	sosialkurator	X	X	X
Matti Maria Berger	rådgjevar			X
Arngunna Haga	Nav-leiar	X	X	X
Martin W. Kulild	rådmann	X	X	X

Frå Fylkesmannen deltok:

Marta Havre, seniorrådgjevar
 Vibeke Herskedal, seniorrådgjevar
 Birthe Lill Christiansen, seniorrådgjevar