

Styrning av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen

En kartläggning

Rapport 3 Juni 2019



DELEGATIONEN FÖR
KORREKTA UTBETALNINGAR
FRÅN VÄLFÄRDSSYSTEMEN

Styrning av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen

En kartläggning

*Rapport 3
Delegationen för korrekta utbetalningar
från välfärdssystemen*

Juni 2019



Regeringskansliet
Finansdepartementet

Rapportserien kan köpas från Norstedts Juridiks kundservice.
Beställningsadress: Norstedts Juridik, Kundservice, 106 47 Stockholm
Ordertelefon: 08-598 191 90
E-post: kundservice@nj.se
Webbadress: www.nj.se/offentligapublikationer

Layout: Kommittéservice, Regeringskansliet
Omslag: Elanders Sverige AB
Tryck: Elanders Sverige AB, Stockholm juni 2019

ISBN 978-91-38-24932-1

Förord

Delegationen för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen har i uppdrag att motverka överutnyttjande av och felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen och andra närliggande skattefinansierade eller skattesubventionerade system. Delegationen ska dessutom vara ett samlade organ och ett kunskapsforum som främjar samverkan och tar fram faktaunderlag till regeringen. Genom sitt arbete ska delegationen bidra till att de resurser som fördelas genom dessa system endast kommer dem till del som resurserna är avsedda för.

En samordnad och effektiv styrning på området är en viktig förutsättning för att motverka felaktiga utbetalningar. Enligt direktiven ska delegationen lämna förslag på mål och resultatindikatorer i syfte att möjliggöra en samlad uppföljning av de insatser som genomförs av myndigheterna och resultaten av dessa. Vidare ska delegationen bedöma i vilken utsträckning myndigheter har rutiner och interna system för att motverka felaktiga utbetalningar samt, vid behov, föreslå hur dessa rutiner eller system kan utvecklas. Inom ramen för detta uppdrag har vi gjort en kartläggning av riksdagens och regeringens styrning och fem utbetalande myndigheters arbete avseende att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

Någon heltäckande beskrivning av dessa områden har tidigare inte gjorts på ett samlat sätt för den övergripande styrningen och de fem utbetalande myndigheternas arbete. I rapportens avslutande del sammanfattar vi våra iakttagelser och redovisar våra slutsatser. I denna del beskrivs också frågor som vi kommer att utveckla i betänkandet.

Denna rapport har tagits fram av delegationens kansli med värdefulla bidrag från berörda myndigheter. Delegationens ledamöter och experter har lämnat synpunkter på utkast till

rapporten. Vi-formen som används i rapporten avser delegationens kansli.

Mer information om delegationens uppdrag och arbete finns på korrektautbetalningar.se

Sven-Erik Österberg
Ordförande

Innehåll

Sammanfattning	13
1 Inledning	17
1.1 Syfte med rapporten	18
1.2 Tidigare utredningar om styrningen av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar	18
1.3 Avgränsningar	21
1.4 Metod och genomförande	23
1.5 Rapportens disposition.....	25
Del 1. Styrning av statlig verksamhet för att säkerställa korrekta utbetalningar	27
2 Lagar och förordningar för styrning av felaktiga utbetalningar	29
2.1 Förutsättningar i lagar	29
2.2 Förutsättningar via förordningar	31
2.3 Sammanfattning av lagar och förordningar för styrning av felaktiga utbetalningar.....	32
3 Riksdagens och regeringens styrning genom budgetpropositionen	35
3.1 Styrprocessen för mål och återrapportering mellan riksdag och regering.....	36

3.2	Få mål avseende korrekta utbetalningar formuleras av riksdagen och regeringen	37
3.3	Regeringens återrapportering kring felaktiga utbetalningar till riksdagen är svåröverblickbar.....	39
3.3.1	Resultatindikatorerna i budgetpropositionen	39
3.3.2	Resultatredovisning av utgiftsområdena i budgetpropositionen.....	40
3.4	Perspektivet felaktiga utbetalningar behandlas inte systematiskt av utskotten.....	48
3.5	Sammanfattning av riksdagens och regeringens styrning	51
4	Regeringens mål för och myndigheternas återrapportering av felaktiga utbetalningar.....	53
4.1	Styrprocessen för mål och återrapportering mellan regering och myndighet	53
4.2	Alla myndigheter har i uppgift att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott	56
4.3	Regeringens styrning via regleringsbrev för att säkerställa korrekta utbetalningar.....	57
4.3.1	Arbetsförmedlingen.....	57
4.3.2	CSN	58
4.3.3	Försäkringskassan	58
4.3.4	Migrationsverket	60
4.3.5	Pensionsmyndigheten.....	61
4.4	Myndigheternas återrapportering av felaktiga utbetalningar är utspridd i årsredovisningarna	61
4.4.1	Arbetsförmedlingen.....	62
4.4.2	CSN	62
4.4.3	Försäkringskassan	64
4.4.4	Migrationsverket	66
4.4.5	Pensionsmyndigheten.....	67
4.5	Sammanfattning av regeringens styrning av myndigheterna.....	68

Del 2.	Kartläggning av myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar	71
5	Arbetsförmedlingen	73
5.1	Arbetsförmedlingens tolkning av uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar	74
5.1.1	Arbetsförmedlingens uppgift	74
5.1.2	Hur Arbetsförmedlingen tolkar och konkretiserar uppgiften.....	74
5.2	Arbetsförmedlingens organisering och ansvarsfördelning gällande arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar	76
5.3	Arbetsförmedlingens arbetssätt för att motverka felaktiga utbetalningar	79
5.3.1	Arbetsförmedlingen har en självskattningsmodell för att bedöma myndighetens interna styrning och kontroll	79
5.3.2	Riskanalysen görs inom ramen för intern styrning och kontroll	81
5.3.3	Arbetsförmedlingen har indikatorer för god förvaltning.....	82
5.3.4	Arbetsförmedlingen har en kontrollpolicy	83
5.3.5	Arbetsförmedlingens insatser för att undvika fel i handläggningen.....	86
5.4	Sammanfattande beskrivning av Arbetsförmedlingens arbete med att motverka felaktiga utbetalningar	87
6	Centrala studiestödsnämnden	91
6.1	CSN:s tolkning av uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar	91
6.1.1	CSN:s uppgift.....	91
6.1.2	Hur CSN tolkar och konkretiserar uppgiften.....	92
6.2	CSN:s organisering och ansvarsfördelning gällande arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar	93

6.3	CSN:s arbetssätt för att motverka felaktiga utbetalningar	94
6.3.1	CSN:s arbete med intern styrning och kontroll fokuserar på riskhantering	94
6.3.2	CSN gör riskanalyser på flera olika nivåer	95
6.3.3	CSN:s arbete med kvalitetsuppföljning.....	96
6.3.4	Kontroller för att motverka felaktiga utbetalningar.....	98
6.3.5	CSN:s insatser för att undvika fel i handläggningen	98
6.4	Sammanfattande beskrivning av CSN:s arbete med att motverka felaktiga utbetalningar	100
7	Försäkringskassan.....	103
7.1	Försäkringskassans tolkning av uppgift att motverka felaktiga utbetalningar	104
7.1.1	Försäkringskassans uppgift	104
7.1.2	Hur Försäkringskassan tolkar och konkretiserar uppgiften	104
7.2	Försäkringskassans organisering och ansvarsfördelning gällande arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar	106
7.3	Försäkringskassans arbetssätt för att motverka felaktiga utbetalningar	107
7.3.1	Försäkringskassan strävar efter att ha ett helhetsperspektiv på intern styrning och kontroll	108
7.3.2	Försäkringskassans riskhantering sker på tre sätt	109
7.3.3	Försäkringskassans modell för systematisk kvalitetsutveckling	111
7.3.4	Försäkringskassans kontrollverksamhet.....	115
7.3.5	Försäkringskassans insatser för att undvika fel i handläggningen	116
7.4	Sammanfattande beskrivning av Försäkringskassans arbete med att motverka felaktiga utbetalningar	117

8	Migrationsverket.....	121
8.1	Migrationsverkets tolkning av uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar	121
8.1.1	Migrationsverkets uppgift.....	122
8.1.2	Hur Migrationsverket tolkar och konkretiserar uppgiften.....	122
8.2	Migrationsverkets organisering och ansvarsfördelning gällande arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar	123
8.3	Migrationsverkets arbetsätt för att motverka felaktiga utbetalningar	124
8.3.1	Migrationsverkets arbete med intern styrning och kontroll fokuserar på riskhantering	125
8.3.2	Migrationsverket gör riskanalyser på tre olika nivåer	125
8.3.3	Migrationsverket följer upp kvalitet på olika sätt	127
8.3.4	Begränsade möjligheter att kontrollera uppgifter när det gäller rätten till dagersättning för asylsökande.....	128
8.3.5	Migrationsverkets insatser för att undvika fel i handläggningen	129
8.4	Sammanfattande beskrivning av Migrationsverkets arbete med att motverka felaktiga utbetalningar	130
9	Pensionsmyndigheten	133
9.1	Pensionsmyndighetens tolkning av uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar	134
9.1.1	Pensionsmyndighetens uppgift	134
9.1.2	Hur Pensionsmyndigheten tolkar och konkretiserar uppgiften.....	134
9.2	Pensionsmyndighetens organisering och ansvarsfördelning gällande arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar	135

9.3	Pensionsmyndighetens arbetssätt för att motverka felaktiga utbetalningar.....	138
9.3.1	Pensionsmyndigheten hänvisar till COSO-modellen och de förordningar som styr arbetet med intern styrning och kontroll.....	138
9.3.2	Pensionsmyndigheten gör riskanalyser på flera olika nivåer.....	139
9.3.3	Pensionsmyndigheten har en kvalitetsmodell för utveckling och återrapportering.....	141
9.3.4	Pensionsmyndigheten skiljer på uppföljning av kontroller i handläggning och myndighetens övriga kontroller.....	143
9.3.5	Pensionsmyndighetens insatser för att undvika fel i handläggningen.....	144
9.4	Sammanfattande beskrivning av Pensionsmyndighetens arbete med att motverka felaktiga utbetalningar.....	145
10	Samverkan med bäring på felaktiga utbetalningar	149
10.1	Samverkan med specifikt syfte att motverka felaktiga utbetalningar.....	150
10.2	Samverkan där korrekta utbetalningar utgör ett av flera syften.....	152
10.3	Samverkan kring organiserad brottslighet och polisanmälningar.....	153
11	Hinder och möjligheter för korrekta utbetalningar.....	155
11.1	Att säkerställa korrekta utbetalningar anses centralt för förtroendet för välfärdssystemet.....	156
11.2	Systematiska bidragsbrott upplevs vara högre prioriterade.....	156
11.3	Regelverken uppfattas påverka.....	157
11.3.1	Svårtolkade regelverk och regelverk som inte är anpassade till dagens förhållanden.....	157
11.3.2	Regelverkens utformning påverkar förutsättningarna för att säkerställa korrekta	

	utbetalningar och återkräva felaktiga utbetalningar	158
11.3.3	Förändrade regler påverkar arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar.....	159
11.3.4	Det efterfrågas tydligare rättsligt stöd för kontrollarbetet.....	159
11.4	Myndigheternas interna styrning uppfattas påverka	160
11.4.1	Målkonflikter gör det svårt att prioritera.....	160
11.4.2	Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är utspritt och styrsignaler kan komma från olika håll.....	161
11.5	Riskanalysen anses saknas för vissa delar	162
11.5.1	Risker inom automatiserade processer är inte kända	162
11.5.2	Det finns behov av myndighetsöverskridande riskanalys	163
11.5.3	It-utveckling fångas inte upp i förmånernas riskanalys	163
11.6	Informationsutbyte och samverkan mellan myndigheter uppfattas påverka.....	164
11.6.1	Omfattande informationsinhämtning från många aktörer	164
11.6.2	Myndighetsföreträdare anser att lagstiftningen som styr informationsutbyte behöver ses över ...	165
11.6.3	Kontroller kan försvåras när ansvaret för en utbetalning delas mellan myndigheter.....	166
11.7	Digitalisering och automatisering uppfattas påverka.....	167
11.7.1	Digitalisering och automatisering anses vara en viktig del för att säkerställa korrekta utbetalningar	167
11.7.2	Handlägg- och systemstöden behöver utvecklas för att säkerställa korrekta utbetalningar	167
11.7.3	Regelverken är utformade för manuell handläggning.....	169
Del 3.	Sammanfattning och slutsatser	171

12	Den övergripande styrningen	173
12.1	Felaktiga utbetalningar finns i princip inte i mål och återrapportering mellan riksdag och regering.....	173
12.2	Tydliga skrivningar i instruktioner men splittrad styrning i regleringsbrev.....	175
12.3	Splittrad återrapportering i myndigheternas årsredovisningar.....	177
13	Myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar.....	179
13.1	Behov av samsyn om vad uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar innebär	179
13.2	Splittrat ansvar och otydlig styrning av arbetet med felaktiga utbetalningar.....	180
13.3	Risکانalyser för felaktiga utbetalningar behöver stärkas...	182
13.4	Otydlighet vid automatiserade processer	183
13.5	Det behövs ett helhetsgrepp avseende informationsutbyte mellan myndigheter	184
13.6	Regelverkens utformning är en viktig förutsättning för korrekta utbetalningar.....	184
13.7	Det sker mycket samverkan kring felaktiga utbetalningar	186
14	Sammanfattande slutsatser och framtida arbete.....	187
	Referenser.....	191

Bilagor

Bilaga 1	Mål i budgetpropositionen.....	199
Bilaga 2	Sammanställning av regleringsbrev kopplat till korrekta utbetalningar 2010–2018.....	207
Bilaga 3	Samverkansforum	227

Sammanfattning

Utbetalningar från välfärdssystemen är en viktig samhällsfunktion och utgör en stor del av de offentliga finanserna. I denna rapport kartläggs riksdagens och regeringens styrning med avseende på felaktiga utbetalningar och bidragsbrott och fem utbetalande myndigheters arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Någon heltäckande beskrivning av dessa områden har tidigare inte gjorts på ett samlat sätt för den övergripande styrningen och de fem utbetalande myndigheternas arbete. De fem utbetalande myndigheterna är Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden (CSN), Försäkringskassan, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten. Dessa myndigheter står för merparten av utbetalningarna från välfärdssystemen – år 2018 betalade myndigheterna ut sammanlagt drygt 680 miljarder kronor.

Den övergripande styrningen och återrapportering avseende felaktiga utbetalningar mellan riksdag och regering är otydlig

Perspektivet felaktiga utbetalningar och bidragsbrott finns inte explicit med i den övergripande styrningen i budgetprocessen mellan riksdag och regering för de utgiftsområden som avser fyra av de fem utbetalande myndigheterna. Riksdagen och regeringen har formulerat få mål avseende felaktiga utbetalningar och bidragsbrott, mål finns endast för utgiftsområde 15 *Studiestöd*. Återrapporteringen från regeringen till riksdagen är svåröverblickbar och det saknas resultatindikatorer som är direkt kopplade till de fem utbetalande myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Arbetet med att säkerställa korrekta

utbetalningar sker inte regelbundet och systematiskt i utskottens behandling av budgetpropositionen rörande utgiftsområdena för de fem utbetalande myndigheterna.

Den övergripande styrningen mellan riksdag och regering av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott är otydlig och ofta reaktiv. Enligt budgetlagen ska regeringen redovisa resultat i förhållande till de av riksdagen beslutade målen. I vår kartläggning framkommer att det finns ett samband mellan tydliga mål och återrapporteringen i budgetpropositionen för utgiftsområde 15 *Studiestöd* och utgiftsområde 3 *Skatt, tull och exekution*. För dessa utgiftsområden sker återrapportering i budgetpropositionen avseende arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott respektive skattefel, skattefusk och skatteunddragande. Att riksdag och regering har formulerat mål på utgiftsområdesnivå har således betydelse för den övergripande styrningen och återrapporteringen. Eftersom korrekta utbetalningar och frånvaro av bidragsbrott är viktiga förutsättningar för en hållbar välfärd bör det övervägas att fastställa mål på berörda utgiftsområden i syfte att ge frågan större tyngd och tydligare styrning.

För att få en helhetsbild av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar bör återrapporteringen ske på ett mer enhetligt, samlat och strukturerat sätt. Ett sätt är att regeringen i en skrivelse till riksdagen redogör för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

Tydliga skrivningar i instruktioner men splittrad styrning i regleringsbrev och svåröverblickbar återrapportering i årsredovisningarna

Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar har funnits med både i myndigheternas instruktion och i regleringsbrev under lång tid. Myndigheterna har en tydlig uppgift i sina instruktioner avseende att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Regeringen har också formulerat mål, återrapporteringskrav och uppdrag i regleringsbreven för att styra myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Perspektiven har i princip varit med i myndigheternas

regleringsbrev under åren 2010–2018 men regeringens styrning via regleringsbreven har varierat över åren och mellan myndigheterna. Två av myndigheterna saknade exempelvis helt mål, återrapporteringskrav och uppdrag för några av åren. Det saknas dock ett helhetsperspektiv i regeringens styrning på detta område. Mål, återrapporteringskrav och uppdrag i regleringsbreven bör i större utsträckning samordnas inom ramen för en långsiktig strategi. Detta skapar bättre förutsättningar för att få en helhetsbild över felaktiga utbetalningar och bidragsbrott inom välfärdssystemen.

Myndigheternas återrapportering i årsredovisningarna är utspridd och svåröverblickbar och ger inte någon heltäckande bild av det arbete som myndigheterna bedriver och vilka resultat det har lett till. Återrapportering av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott bör ske på ett mer enhetligt, samlat och strukturerat sätt i myndigheternas årsredovisningar.

Myndigheterna utför ett omfattande arbete men det saknas ett övergripande myndighetsperspektiv

Kartläggningen visar att myndigheterna lägger ned betydande tid och resurser på arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Alla myndigheter har med uppgiften om att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott i sin styrning. Fyra av de fem utbetalande myndigheterna har integrerat perspektivet i sin långsiktiga och kortsiktiga styrning. Migrationsverket har inte integrerat perspektivet på samma sätt men hänvisar till sin uppgift i instruktionen i rapporteringsmallar.

Arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott är en bred uppgift och berör många olika delar av myndigheternas verksamheter. Det handlar exempelvis om hur myndigheterna arbetar med att följa upp och utveckla kvalitet, arbetet inom ramen för intern styrning och kontroll samt hur myndigheterna arbetar med olika former av riskanalyser, kontroller och stöd i handläggningen. Det är viktigt att myndigheterna har rätt förutsättningar när det gäller regelverk och teknik samt att beslutsunderlagen håller en hög kvalitet. I kartläggningen framkommer att ansvaret för arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är splittrat på myndigheterna.

Det saknas en tydlig bild av vad som innefattas i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Det finns därför ett behov av att etablera perspektivet korrekta utbetalningar i hela organisationen i syfte att få en samsyn om vad uppgiften innebär, hur den påverkar myndighetens olika verksamheter och vilka prioriteringar olika delar av organisationen bör göra. Det finns också ett behov av ett myndighetsövergripande ansvar för frågan. Idag görs till exempel få myndighetsövergripande riskanalyser för felaktiga utbetalningar. Ett tydligare övergripande ansvar på myndigheterna skulle kunna öka möjligheterna till ett långsiktigt strategiskt arbete som även inkluderar samverkan mellan myndigheter på detta område.

Det saknas ett välfärdssystemsperspektiv

Att hanteringen av arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott involverar många olika myndigheter, departement och riksdagsutskott ställer stora krav på samordning och tydlighet. Det är svårt att få en helhetsbild av vad som görs för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott och hur stort problemet är.

I kartläggningen framkommer att den övergripande styrningen utgår från enskilda myndigheters verksamheter. Det saknas därmed ett välfärdssystemsperspektiv på arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Det saknas också ett tydligt övergripande ansvar för frågan. Vi anser därför att det behöver inrättas en funktion med ett tydlig samlat ansvar för frågan. Vi kommer i vårt betänkande att presentera mer detaljerade förslag på detta område som syftar till att förbättra möjligheterna att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.

1 Inledning

Delegationens uppdrag är att motverka överutnyttjande av och felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen och andra närliggande skattefinansierade eller skattesubventionerade system (dir. 2016:60). Delegationen ska genom sitt arbete bidra till att de resurser som fördelas genom dessa system endast kommer dem till del som resurserna är avsedda för. Delegationen ska vara ett samlande organ och ett kunskapsforum som främjar samverkan och tar fram faktaunderlag till regeringen. Vidare ska delegationen genomföra omfattningsstudier av felaktiga utbetalningar från systemen där det finns väsentliga risker för fel, och redovisa orsakerna till felen. Dessutom ska en bedömning av den totala omfattningen av de felaktiga utbetalningarna göras och en modell som möjliggör återkommande bedömningar presenteras. Delegationen ska genomföra undersökningar över inställningen till fel och överutnyttjande och bidra till att konsekvenserna tas upp i den offentliga debatten. Förslag ska lämnas på hur det fortsatta arbetet bör utformas efter att delegationen har avslutat sitt uppdrag.

Delegationens definition på felaktiga utbetalningar är:

En utbetalning är felaktig om det slutliga beloppet blir för högt, för lågt eller i sin helhet fel i förhållande till gällande regler och avtal.¹

I delegationen ingår representanter för 22 myndigheter och organisationer.²

¹ Delegationen för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen (2018): *Risker för felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen*.

² Arbetsförmedlingen, Sveriges a-kassor, Brottförebyggande rådet (Brå), Centrala studiestödsnämnden (CSN), Ekobrottsmyndigheten, Ekonomistyrningsverket (ESV), Försäkringskassan, Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF), Inspektionen för socialförsäkringen (ISF), Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Konkurrensverket, Kronofogden, Länsstyrelsen Örebro, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Polisen, Regeringskansliet, Skatteverket, Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), Statskontoret och Åklagarmyndigheten.

Delegationen ska löpande avrapportera olika delar av uppdraget och senast den 1 december 2019 lämna en slutlig redovisning av uppdraget.

1.1 Syfte med rapporten

En del av delegationens uppdrag är att föreslå mål och resultatindikatorer som möjliggör för regeringen att göra en samlad uppföljning av de insatser som myndigheterna genomför i syfte att motverka felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Vidare ska delegationen bedöma i vilken utsträckning myndigheter har rutiner och interna system för att motverka felaktiga utbetalningar samt, vid behov, föreslå hur dessa rutiner eller system kan utvecklas.

Syftet med rapporten är tvådelat. Det första syftet är att kartlägga den övergripande styrningen av statlig verksamhet. Det andra syftet är att kartlägga myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar med fokus på rutiner och interna system. Någon heltäckande beskrivning av dessa områden har tidigare inte gjorts på ett samlat sätt för den övergripande styrningen och de fem utbetalande myndigheternas arbete. I kartläggningen beskrivs också exempel på hinder och möjligheter som myndigheterna möter när det gäller arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar.

1.2 Tidigare utredningar om styrningen av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar

Det finns flera utredningar och granskningar som på olika sätt behandlat frågor om felaktiga utbetalningar och bidragsbrott i välfärdssystemen, till exempel *Utvärderingen av bidragsbrottslagen* (SOU 2018:14), utredningen gällande *Kvalificerad välfärdsbrottslighet* (SOU 2017:37) och Riksrevisionens granskning *Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringen – Försäkringskassans kontrollverksamhet* (RiR 2016:11). Den tidigare *Delegationen mot felaktiga utbetalningar* (FUT) och *Samverkansuppdraget mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen* hanterade särskilt frågor om styrning av området felaktiga utbetalningar. Föreliggande rapport har inriktats till att kartlägga den nuvarande styrningen och få

referenser från tidigare utredningar och granskningar har därför gjorts.

Mellan åren 2006–2008 arbetade *FUT-delegationen* med området. Under perioden 2009–2012 fick elva myndigheter i uppdrag att delta i ett *samverkansuppdrag mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen*. Ekonomistyrningsverket (ESV) var sammankallande myndighet. Inom ramen för dessa utredningar har styrning av myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar hanterats.

År 2006 fick ESV i uppdrag av *FUT-delegationen* att kartlägga hur kontroll av utbetalningar från välfärdssystemen styrs. Studien innehöll en genomgång av regelverken för vissa välfärdssystem, mål, uppdrag och återrapporteringskrav samt respons på regeringens styrning. I ESV:s redovisning framkom att det fanns stora skillnader mellan myndigheterna när det gällde deras arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. Försäkringskassan och CSN hade detaljerade bestämmelser av hur kontroll skulle bedrivas. Migrationsverket, Socialstyrelsen och dåvarande Arbetsmarknadsverket saknade motsvarande bestämmelser men det fanns ett underförstått krav att alla myndigheter skulle bedriva kontroller. Det fanns mål i regleringsbrev för kontroll, fusk och fel, för alla utom Migrationsverket och Socialstyrelsen. De rättsvårdande myndigheterna hade ingen styrning gällande bidragsbrott.³

FUT-delegationen redovisade i sitt betänkande *Rätt och riktigt* att ESV:s studie visade att regeringens styrning av kontroll av utbetalningar från välfärdssystemen i många fall var vag eller obefintlig år 2006. Trots detta bedrevs utvecklingsarbete inom området på samtliga myndigheter det året. ESV menade att detta tydde på att myndigheterna hade en professionalism som innebar att regeringens styrning inte behövde vara precis och tydlig för att vara lyckad.⁴

FUT-delegationen beskriver också att det skedde en utveckling av regeringens styrning av området felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen under åren 2007 och 2008. I regleringsbrev för dessa år eftersträvade regeringen större enhetlighet i styrningen.

³ Ekonomistyrningsverket (2007): *Kloka avvägningar – hur kontroll av utbetalningar från trygghetssystemen styr*.

⁴ SOU 2008:74: *Rätt och riktigt – Åtgärder mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen*, s. 65. Betänkande av Delegationen mot felaktiga utbetalningar.

I regleringsbrevet fanns en rad krav som gällde riskanalys, omfattningsbedömningar, bidragsbrott och samverkan.⁵

I FUT-delegationens sammanfattade bedömning av regeringens styrning avseende området felaktiga utbetalningar bedömde delegationen att regeringens styrning av myndigheterna kring felaktiga utbetalningar behövde bli tydligare. För att regeringen skulle kunna följa utvecklingen över tid och vidta nödvändiga åtgärder, behövdes ett underlag kring omfattningen av felaktiga utbetalningar. Delegationen föreslog att regeringen skulle följa utvecklingen med hjälp av indikatorer och uppdrag till utbetalande myndigheter och tillsynsmyndigheter. Myndigheterna skulle bidra med enhetlig statistik, sambearbetningar och omfattningsstudier. Alla myndigheter skulle genomföra en riskanalys för att identifiera och värdera risker för felaktiga utbetalningar. Delegationen ansåg också att regeringen skulle bli tydligare kring målet att felaktiga utbetalningar inte får förekomma. Delegationen lämnade dessutom en mängd förslag med bäring på myndigheternas åtgärder avseende kontroller och samverkan kring informationsutbyte.⁶

I *samverkansuppdraget mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen* fick myndigheterna i uppdrag att utveckla metoder för, och redovisning av, resultat av arbetet med felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. I uppdraget ingick också att lämna en årlig gemensam skrivelse till regeringen under perioden 2010–2012. Skrivelsen skulle innefatta riskanalyser, statistik, indikatorer kostnadseffektivitet, omfattningsstudier, informationsinsatser, elektroniskt informationsutbyte och underrättelse-skyldighet.

Samverkansuppdraget omfattade en rad delprojekt. Vissa myndigheter hade som uppdrag att uppdatera sina riskanalyser. Riskanalyserna uppvisade färre systemövergripande risker än vad som redovisades av FUT-delegationens riskhanteringsprojekt. Detta berodde på att metoden för identifiering och värdering av systemövergripande risker hade förändrats.

Inom det delprojekt som omfattade statistik och indikatorer var en av slutsatserna att förskotterande välfärdssystem hade en särskild problematik. En annan slutsats var att en mycket liten andel av de felaktiga utbetalningarna verkar ha uppstått på grund av brottslighet.

⁵ SOU 2008:74: *Rätt och riktigt – Åtgärder mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen*, s. 66. Betänkande av Delegationen mot felaktiga utbetalningar.

⁶ *Ibid.*, s. 14f.

Samtidigt konstateras att myndigheterna hade svårigheter att föra enhetlig statistik över felaktiga utbetalningar i enlighet med FUT-delegationens definitioner. Detta ansågs bero på skillnader mellan olika regelverk. Det angavs också att det var svårt att avgöra värdet av interna fel då det saknades underlag för att kunna räkna fram korrekta belopp.

I ett annat delprojekt inom ramen för samverkansuppdraget togs det fram en modell för att beräkna förhållandet mellan kostnaden för en kontrollinsats och summan av det felaktiga beloppet. Det konstaterades att det fanns svårigheter att mäta effekter eftersom det inte gick att isolera effekten av en enskild kontroll, vilket kan vara fallet i en handläggningsprocess som inte begränsas till ett avgränsat moment.

Samverkansuppdraget drog slutsatsen att resultatet av omfattningsstudier ger en osäker bild av vilka felaktigheter som sker och hur mycket felet kostar per år.

Det konstaterades vidare att antalet underrättelser skulle kunna vara fler än det antal som redovisades för 2010, om kunskapen om Lagen (2008:206) om underrättelse vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen förbättrades på berörda myndigheter. Många handläggare bedömdes sakna kunskap om lagen och dess tillämplighet.⁷

1.3 Avgränsningar

Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är mångfacetterat och påverkas av många faktorer.⁸ I denna rapport beskrivs den övergripande styrningen av statlig verksamhet för att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Det vi redogör för är den formella styrningen genom lagar och förordningar, mål och återrapportering mellan riksdag och regering samt mål och återrapportering mellan regering och myndigheter. I rapporten beskrivs också myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

⁷ Ekonomistyrningsverket (2011): *Samverkansuppdrag mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen 2010*.

⁸ Se bland annat Delegationen för korrekta utbetalningar (2018): *Risker för felaktiga utbetalningar* (Rapport 1).

I avsnittet som avser den övergripande styrningen mellan riksdag och regering redogör vi bara för riksdagsbehandlingen av mål och resultatredovisningen i budgetpropositionen. Vi har inte gjort en systematisk genomgång av riksdagens tillkännagivanden med anledning av exempelvis rapporter från Riksrevisionens effektivitetsrevision. Vi har sett att det finns sådana tillkännagivanden avseende till exempel Riksrevisionens rapport *Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringen*.⁹ Vi har heller inte redogjort för olika hearings som utskotten kallat till.

Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar innefattar också arbetet med attitydfrågor i samhället och information till de som söker en förmån. Attitydfrågor och information till de sökande har avgränsats bort i denna rapport.¹⁰

Kartläggningarna är en beskrivning av hur styrningen är tänkt att fungera. Hur styrningen fungerar i praktiken har inte studerats i denna rapport.¹¹ Vi har heller inte studerat den informella styrningen som sker mellan departement och myndighetsledningar eller den informella styrningen som sker inom en myndighet. När det gäller frågor om digitalisering, automatisering och användning av artificiell intelligens för att säkerställa korrekta utbetalningar hänvisar vi till delegationens kommande rapport hösten år 2019.

Flera myndigheter har till uppgift att betala ut välfärdsrelaterade ersättningar till enskilda och antalet myndigheter som skulle kunna ingå i denna studie är stort. Både utbetalande och rättsvårdande myndigheter påverkar arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Dessutom finns myndigheter som har till uppgift att granska statlig verksamhet. I denna rapport fokuserar vi på de fem större utbetalande myndigheter som tillsammans ansvarar för merparten av utbetalningarna från de statliga välfärdssystemen. Myndigheterna är Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden (CSN), Försäkringskassan, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten. I rapporten studeras inte kommunernas ekonomiska bistånd och arbetslöshetskassorna explicit. Arbetet

⁹ Riksrevisionen (2016): *Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringen – Försäkringskassans kontrollverksamhet*.

¹⁰ Frågor kring attityder till bidragsfusk hanteras i vår rapport *Bidragsmoralen i samhället – En aktuell lägesbild av inställningen till felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen* (Rapport 2).

¹¹ För en uppskattning avseende omfattningen av felaktiga utbetalningar, se vår rapport *Läckaget i välfärdssystemen, del 1 – Omfattningsstudier och bedömningar av felaktiga utbetalningar från vissa välfärdssystem* (Rapport 4).

med att motverka felaktiga utbetalningar från arbetslöshetsförsäkringen är dock ett delat ansvar mellan Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna.

De fem utbetalande myndigheternas verksamheter är komplexa och av olika karaktär. Varje myndighet hanterar flera olika förmåner och bidrag som påverkas av olika regelverk. I denna rapport ger vi en övergripande bild av myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. Vi har inte gått in i detalj när det gäller till exempel vilka kontroller myndigheterna utför och hur mycket resurser myndigheterna lägger ner på att kontrollera ärendehandläggningen. Det är ett omfattande arbete att kartlägga hur myndigheterna arbetar med kontroller. Det är också svårt att bedöma nivåer för kontroll och särskilja kontroll från handläggning.

En del av myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar kan kopplas till arbetet inom intern styrning och kontroll. Internrevisionen har en central roll i detta arbete, men i denna rapport ingår inte någon kartläggning av det arbete som utförs av myndigheternas internrevision. Vi avser att återkomma med detta i betänkandet.

1.4 Metod och genomförande

Rapporten bygger på dokumentstudier och intervjuer. Vi har gjort en genomgång av lagar och förordningar som har betydelse för styrningen av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar.

För att kartlägga styrning av statlig verksamhet har vi studerat riksdagens och regeringens hantering av, och återrapportering kring, arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott i budgetpropositionen. Vi har också kartlagt regeringens styrning och myndigheternas återrapportering. Detta har gjorts utifrån myndigheternas uppgifter i instruktioner, målformuleringar, återrapporteringskrav och uppdrag i regleringsbrev samt myndigheternas återrapportering i årsredovisningar. För att beskriva den övergripande styrningen av statlig verksamhet har vi också använt regeringens interna styrdokument.

Kartläggningen av myndigheternas interna arbete med att motverka felaktiga utbetalningar bygger på dokumentstudier av interna styrdokument avseende felaktiga utbetalningar och

bidragsbrott, interna riktlinjer för långsiktig och kortsiktig verksamhetsplanering, styrdokument om intern styrning och kontroll och kvalitetsarbete, styrdokument för genomförande av kontrollarbete samt myndigheternas arbetsordningar.

Därutöver har vi genomfört tre olika gruppintervjuer på respektive utbetalande myndighet. Sammanlagt har 15 intervjuer genomförts med cirka 60 personer som på olika sätt representerar väsentliga funktioner i myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar. En intervju genomfördes med stöd av ett enkätformulär för att kartlägga de övergripande förutsättningarna för myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. Dessutom genomfördes myndighetsövergripande intervjuer med olika företrädare för myndigheternas ledningar, till exempel chefer för it, utvecklingsverksamheten och produktion. Slutligen genomfördes en förmånsorienterad intervju i syfte att få en fördjupad bild av styrningen och arbetsinnehåll i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Målgrupp för denna intervju var till exempel företrädare för förmånshandläggning, verksamhetsutvecklare och it.

Intervjuerna har transkriberats och har använts som komplement till myndigheternas styrdokument för att få en fördjupad förståelse av myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. I intervjuerna beskrevs också hinder och möjligheter i myndigheternas arbete. Vi har gått igenom samtliga transkriberingar och utifrån denna genomgång kategoriserat hinder och möjligheter som representanter för myndigheterna lyft vid intervjutillfällena. De hinder och möjligheter som lyfts återspeglar enskilda medarbetares uppfattningar och är inte nödvändigtvis myndigheternas officiella ståndpunkter.

Kartläggningarna som beskriver myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar har faktagranskats av respektive myndighet vid flera tillfällen. Delegationens ledamöter och experter har också fått möjlighet att lämna synpunkter på rapportutkast.

Vi har också gjort intervjuer med representanter inom den årliga revisionen på Riksrevisionen som granskar de fem utbetalande myndigheterna. Dessutom har en intervju med myndighetshandläggare på ansvarigt departement för tre av de utbetalande myndigheterna genomförts. Skriftliga svar på samma intervjufrågor har lämnats från ansvarigt departementet för de andra två myndigheterna. Slutligen har en intervju med ESV genomförts.

Intervjuerna med Riksrevisionen, departementen och ESV har inte använts som underlag i kartläggningsarbetet utan som komplement i *Del 3 Slutsatser och bedömningar*.

I rapporten redovisas även resultat från tre fokusgruppsintervjuer med handläggare. Intervjuerna genomfördes i början av delegationens arbete och vid varje tillfälle deltog i snitt sju handläggare. Handläggarna kommer från Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, socialtjänsten, arbetslöshetskassor, Migrationsverket, CSN och Pensionsmyndigheten och arbetar med förmåner där det finns ett stort inslag av bedömning. Fokusgruppsintervjuerna handlade om vad handläggarna ser på sina arbetsuppgifter, vad de tycker att de har för möjlighet att påverka och hur de tänker runt utbetalningar som blir felaktiga. Intervjuerna genomfördes med hjälp av Kantar Sifo och har transkriberats.

I rapporten redovisas också ett underlag från en av delegationens tidigare genomförda kartläggningar. Kartläggningen omfattar olika samverkansaktiviteter som myndigheterna deltar i. Underlaget till kartläggningen bygger på en sammanställning av de forum för samverkan som delegaterna uppgett att de deltar i. Insamlingen har systematiserats och kompletterats i syfte att få en mer heltäckande bild.

1.5 Rapportens disposition

Rapporten är indelad i tre delar. Del 1 (kapitel 2–4) beskriver styrning av statlig verksamhet för att säkerställa korrekta utbetalningar. I kapitel 2 redogör vi för lagar och förordningar som sätter ramar för styrningen av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. I kapitel 3 beskrivs riksdagens och regeringens mål samt regeringens återrapportering av arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar. I kapitel 3 redogör vi också för riksdagsutskottens behandling av budgetpropositionen. Kapitel 4 redogör för regeringens uppgifter i instruktion samt mål, återrapporteringskrav och uppdrag i regleringsbrev för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar. Kapitlet redogör också för myndigheternas återrapportering avseende detta arbete.

I del 2 (kapitel 5–11) kartläggs myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. Kapitel 5–9 beskriver respektive myndighets arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. I kapitel 10 beskriver vi samverkan med bäring på felaktiga utbetalningar. Kapitel 11 redogör slutligen för identifierade hinder och möjligheter för myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar.

Rapporten avslutas med del 3 (kapitel 12–14) där vi sammanfattar våra iakttagelser från kartläggningen och redogör för våra slutsatser. I kapitel 12 sammanfattar vi våra iakttagelser och slutsatser om den övergripande styrningen. I kapitel 13 sammanfattar vi våra iakttagelser och slutsatser om myndigheternas interna arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. I kapitel 14 sammanfattas rapportens slutsatser inför kommande betänkande.

Del 1. Styrning av statlig verksamhet för att säkerställa korrekta utbetalningar

Riksdagen stiftar lagar, beslutar om skatter och avgifter till staten samt bestämmer hur statens medel ska användas. I riksdagens uppgifter ingår också att granska rikets styrelse och förvaltning.¹²

Det är regeringens uppgift att verkställa riksdagens beslut och ta initiativ till nya lagar och lagändringar. Regeringens viktigaste instrument för att genomföra sin politik är myndigheterna som ska tillämpa de lagar och förordningar och utföra den verksamhet som riksdag och regering har beslutat om.

En utgångspunkt och ett grundläggande krav på all statlig verksamhet är att den bedrivs effektivt och med en hög grad av måluppfyllelse. Riksdagen och regeringen anger mål och finansiella ramar för myndigheternas verksamheter. Genom att ställa krav på återrapportering från myndigheterna kontrollerar regeringen att intentionerna uppfyllts och redovisar det samlade resultatet för riksdagen.¹³ Myndighetens ledning ansvarar för verksamheten inför regeringen och ska se till att den bedrivs effektivt och att myndigheten hushållar väl med statens medel.¹⁴

Regeringen beslutar om förutsättningarna för varje myndighets verksamhet. Det sker i myndighetens instruktion, i årliga regleringsbrev och i särskilda beslut om uppdrag. I regleringsbreven specificeras mål och återrapporteringskrav och hur anslagen ska användas. Regeringen får inte ingripa i myndighetsutövning av ett enskilt ärende.¹⁵

¹² Regeringsformen (1974:152), 1 kap. 4 §.

¹³ Budgetlag (2011:203).

¹⁴ Myndighetsförordning (2007:515), 3 §.

¹⁵ Regeringen (2019): *Myndigheter och bolag med statligt ägande*.

Enligt utredningens direktiv ska vi föreslå mål och resultatindikatorer som möjliggör för regeringen att få en samlad bild av vad som görs för att motverka felaktiga utbetalningar. Vi har därför i ett första skede valt att kartlägga hur mål och återrapporteringen med bäring på felaktiga utbetalningar hanteras i riksdagens och regeringens styrdokument idag.

Kartläggningen utgår ifrån två delvis separata processer, mål och återrapportering mellan riksdag och regering samt mål och återrapportering mellan regering och myndigheter. Vårt fokus har varit på mål och återrapportering, inte på anslag, anslagsnivåer och ändamål för anslagen.

2 Lagar och förordningar för styrning av felaktiga utbetalningar

I detta kapitel beskriver vi de lagar och förordningar som sätter ramarna för styrningen av arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

2.1 Förutsättningar i lagar

De lagar som har betydelse för styrningen för att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott är regeringsformen, riksdagsordningen, offentlighets- och sekretesslagen, förvaltningslagen, budgetlagen, lagen om revision av statlig verksamhet, bidragsbrottslagen, lagen om uppgiftsskyldighet vid samverkan mot viss organiserad brottslighet, lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen samt olika registerlagar. Dessutom finns olika lagar som reglerar villkor för att få förmånerna.

Regeringsformen (SFS 1974:152) är en av Sveriges fyra grundlagar. Där finns bland annat bestämmelser om den statliga förvaltningsorganisationen och om förvaltningens självständighet. Där anges också att Riksrevisionen är en myndighet under riksdagen som har till uppgift att granska den statliga verksamheten.

Riksdagsordningen (2014:801) innehåller bestämmelser som reglerar riksdagens interna arbete.

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) innehåller bestämmelser när det gäller uppgifter som får lämnas mellan myndigheterna i de fall uppgiftsskyldighet följer av lag eller förordning.

I förvaltningslagen (2017:900) finns grundläggande regler för hur statliga myndigheter ska handlägga sina ärenden och sköta kontakterna med medborgarna. Lagen innehåller bland annat bestämmelser om myndigheternas serviceskyldighet, samverkan mellan myndigheter och att beslut ska kunna omprövas. Av förvaltningslagen framgår också att ärenden hos förvaltningsmyndigheterna ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnads-effektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Budgetlagen (2011:203) reglerar ansvarsförhållandet mellan riksdag och regering samt regeringens skyldigheter och befogenheter på finansmaktens område. Budgetlagen anger att verksamheterna i staten ska eftersträva hög effektivitet och god hushållning. Lagen innehåller villkor för ramanslag och bestämmelser för ekonomiska åtaganden. Lagen innehåller också övergripande regler om uppföljning, redovisning och revision.

Lag (2002:1022) om revision av statlig verksamhet innehåller bland annat bestämmelser om inriktningen av revisionens granskning. Granskningen inriktas främst på förhållanden till statens budget, genomförandet och resultatet av statlig verksamhet och åtaganden. Granskningen får också avse statliga insatser i allmänhet.

Bidragsbrottslagen (2007:612) innehåller bestämmelser för vilka handlingar som utgör bidragsbrott. Det handlar om situationer där någon medvetet, på grund av slarv eller okunnighet lämnar felaktiga uppgifter och på så sätt orsakar fara för att en felaktig utbetalning görs. Lagen innehåller också bestämmelser för situationer där sökande inte anmäler ändrade förhållanden. I bidragsbrottslagens 6 § regleras även anmälningsplikten. I april 2019 lämnades en lagrådsremiss avseende ändringar i bidragsbrottslagen och underrättelseskyldigheten till Lagrådet.¹⁶

Även annan strafflagstiftning än bidragsbrottslagen kan tänkas bli aktuell vid misstanke om brott, såsom osant intygande, urkundsförfalskning, bedrägeri och penningtvätt.

Lag (2016:775) om uppgiftsskyldighet vid samverkan mot viss organiserad brottslighet innehåller bestämmelser om särskilt beslutad samverkan mellan myndigheter för att förebygga, förhindra eller upptäcka brottslig verksamhet.

¹⁶ Regeringen (2019): *Lagrådsremiss. Ett starkare skydd för välfärdsystemen.*

Lagen (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen reglerar myndigheternas underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar. Om det finns anledning att anta att en ekonomisk förmån har beslutats eller betalats ut felaktigt eller med ett för högt belopp, ska underrättelse om detta lämnas till den myndighet eller organisation som har fattat beslutet. Lagen gäller de fem utbetalande myndigheterna, kommunerna och arbetslöshetskassorna.

Olika registerlagar reglerar myndigheternas behandling av personuppgifter. En registerlag reglerar för vilka ändamål personuppgifter får behandlas inom den aktuella myndighetens verksamhet.

Dessutom finns lagar som reglerar villkor för ersättning för respektive förmån, bidrag eller åtgärd. Dessa lagar sätter de yttersta ramarna för utbetalningarna.

2.2 Förutsättningar via förordningar

De förordningar som har betydelse för myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott är myndighetsförordningen, myndigheternas instruktioner, förordningen om årsredovisning och budgetunderlag, internrevisionsförordningen samt förordningen om intern styrning och kontroll.

I myndighetsförordningen (2007:515) för förvaltningsmyndigheter under regeringen regleras myndighetsledningens ansvar, uppgifter och beslutsförhet. Förordningen innehåller också bestämmelser för olika ledningsformer. Enligt myndighetsförordningens 3 § ansvarar myndighetens ledning inför regeringen för verksamheten och skall se till att den bedrivs effektivt och enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen, att den redovisas på ett tillförlitligt sätt samt att myndigheten hushållar väl med statens medel. Enligt 6 § ska myndigheterna samarbeta med myndigheter och andra för att ta tillvara de fördelar som kan vinnas för enskilda samt för staten som helhet.

Alla myndigheter har en förordning med instruktion för myndighetens uppgifter. Instruktionen är regeringens huvudsakliga

styrdokument för långsiktig och förutsägbar styrning av en specifik myndighet. Myndigheternas instruktion reglerar uppgifter, ledningsform och andra specifika förhållanden som gäller respektive myndighet.¹⁷

Förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag innehåller bestämmelser om planering, budgetering och uppföljning av den statliga verksamheten. I förordningen regleras också myndigheternas krav på att inlämna årsredovisning vid avslutat verksamhetsår och budgetunderlag för de tre närmast följande budgetåren till regeringen. Åtterrapporeringen ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller annat beslut.

Internrevisionsförordning (2006:1228) specificerar vilka myndigheter som omfattas av förordningen. Det handlar om myndigheter som hanterar stora penningflöden, har många anställda och har komplexa regelverk.

Enligt förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll ansvarar myndighetsledningen för att det finns en process för intern styrning och kontroll vid myndigheten som fungerar på ett betryggande sätt. Denna process ska säkerställa att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen (2007:515). I det arbetet ska myndigheten ta fram en riskanalys. Processen för intern styrning och kontroll ska även förebygga att verksamheten utsätts för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter. Myndighetsledningen ska säkerställa att det inom myndigheten finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll. Förordningen om intern styrning och kontroll gäller för de myndigheter som ska följa internrevisionsförordningen.

2.3 Sammanfattning av lagar och förordningar för styrning av felaktiga utbetalningar

Det finns flera lagar och förordningar som på olika sätt reglerar arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar inom och mellan myndigheter. Vissa lagar och förordningar har direkt påverkan som

¹⁷ Finansdepartementet (2016): *Anvisning för arbetet med regleringsbrev*, s. 9ff.

exempelvis lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen, lagen om uppgiftsskyldighet vid viss organiserad brottslighet och i myndigheternas instruktioner finns tydliga uppgifter. Andra lagar och förordningar har mer indirekt påverkan såsom förordningen om intern styrning och kontroll och förordningen om årsredovisning och budgetunderlag.

3 Riksdagens och regeringens styrning genom budgetpropositionen

Kapitlet beskriver styrprocessen för mål och återrapportering mellan riksdag och regering som redovisas i budgetpropositionen. I kapitlet redogör vi också för de mål som riksdagen och regeringen anger för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar. Vi återger även regeringens redovisning avseende arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Slutligen beskriver vi behandlingen av budgetpropositionen i riksdagens utskott.

I rapporten redovisas bara utgiftsområden som vi har bedömt vara relevanta för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. De utgiftsområden som har studerats utgörs av de fem utbetalande myndigheternas verksamhetsområden. Arbetsförmedlingen ligger under utgiftsområde 14. Försäkringskassan ligger under utgiftsområdena 9, 10 och 12. CSN ligger under utgiftsområde 13 och 15, Migrationsverket ligger under utgiftsområde 8 och Pensionsmyndigheten under utgiftsområde 11. Dessutom har vi gått igenom målen för samhällsekonomi och finansförvaltning (utgiftsområde 2), målen avseende skatt, tull och exekution (utgiftsområde 3) och målen avseende rättsväsendet (utgiftsområde 4). Inom utgiftsområdet *Samhällsekonomi och finansförvaltning* behandlas bland annat övergripande frågor om myndighetsstyrning. Inom området *Skatt, tull och exekution* lyfts problem med skattefel, skattefusk och skatteundandragande som kan antas ha flera beröringspunkter med arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar inom välfärdssystemen. Inom utgiftsområdet som berör rättsväsendet behandlas de myndigheter som ansvarar för brottsförebyggande och brottsbekämpande verksamhet.

3.1 Styrprocessen för mål och återrapportering mellan riksdag och regering

Enligt 9 kap. 9 § regeringsformen beslutar riksdagen om grunderna för förvaltningen av och förfogandet över statens tillgångar. Riksdagen beslutar också om mål för statsbudgetens olika utgiftsområden. Målen kan omfatta hela eller delar av ett utgiftsområde. Riksdagen formulerar sällan egna mål utan beslutar om de mål som regeringen föreslår. Regeringen kan också formulera egna mål för hela utgiftsområden eller delar av ett utgiftsområde. Målen för utgiftsområdena läggs fram tillsammans med regeringens förslag till budget i den årliga budgetpropositionen.

Enligt 10 kap. 3 § budgetlagen (2011:203) ska regeringen lämna en redovisning av de resultat som uppnåtts i förhållande till de av riksdagen beslutade målen för utgiftsområdet. Enligt Finansdepartementets interna riktlinjer är det viktigt att resultatredovisningen hålls samman för att ge en samlad bild av ett område. För varje utgiftsområde anges en lista på de resultatindikatorer som ligger till grund för att bedöma resultatet, målpuppfyllelsen och utvecklingen. I det interna styrdokumentet anges också att resultatindikatorerna inte behöver täcka hela utgiftsområdet utan kan beröra delar.

Resultatredovisningen redovisas enligt resultatindikatorer och andra bedömningsgrunder. Informationen kan enligt Finansdepartementets interna styrdokument baseras på olika källor. Det kan till exempel handla om olika former av utfallsinformation, myndigheternas årsredovisningar, utredningar eller studier inom området. I resultatredovisningen ska regeringen också återge Riksrevisionens iakttagelser och regeringens åtgärder med anledning av dessa.¹⁸

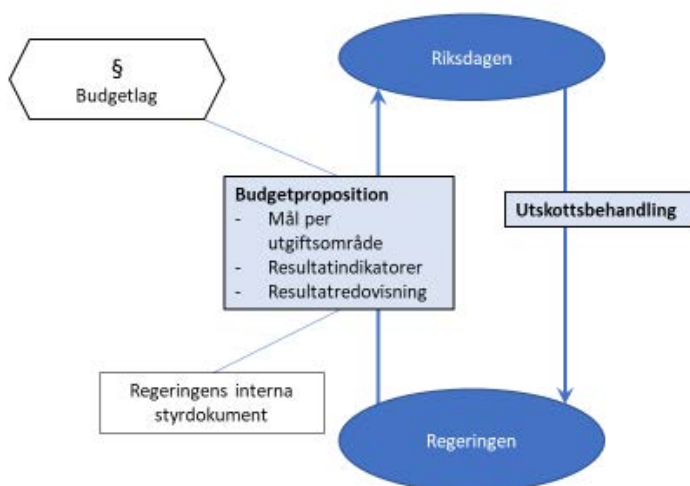
Riksdagens utskott behandlar varje år regeringens budgetproposition och kommenterar regeringens resultatredovisning. Riksdagen kan lämna synpunkter på regeringens redovisning av resultaten och önskemål om hur redovisningen kan förbättras. Resultatredovisningens omfattning ska styras av riksdagens behov av information och underlag för att ta ställning till budgetförslaget. Den information som riksdagsutskotten efterfrågar i sina betänkanden ska därför beaktas. För riksdagen är det av intresse att

¹⁸ Regeringen (2016): *Budgetarbetet 2017*, s. 47f.

få en redovisning av de statliga insatsernas effekter och vilken effekt anvisade medel har haft på måluppfyllelsen.¹⁹

Utformningen av regeringens budgetproposition regleras i budgetlagen.

Figur 3.1 Styrprocessen för mål och återrapportering mellan riksdag och regering



3.2 Få mål avseende korrekta utbetalningar formuleras av riksdagen och regeringen

Regeringen ska i budgetpropositionen redogöra för mål per utgiftsområde. I kartläggningen har vi gått igenom budgetpropositionerna för år 2017 och år 2019. Om målen har ändrats mellan dessa två tillfällen har vi kontrollerat hur målet var formulerat i budgetpropositionen för 2018. I detta avsnitt beskrivs målen som har direkt koppling till felaktiga utbetalningar och bidragsbrott i budgetpropositionen för 2019. Målen lämnades av en övergångsregering. I bilaga 1 redogör vi för övriga mål som formulerats för utgiftsområdena. Avsnittet inleds med en

¹⁹ Regeringen (2016): *Budgetarbetet 2017*, s. 48f.

redogörelse för regeringens politiska inriktning av sin ekonomiska politik. Inriktningen återfinns i budgetpropositionens finansplan.

För åren 2017 och 2019 nämns inte arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott i finansplanen. Däremot finns tydliga skrivningar för år 2018. Enligt finansplanen ska det vara ”ordning och reda i välfärdssystemen. Att stöd bara går till de som har rätt till det är en förutsättning för tilliten till våra gemensamma trygghetssystem.” Regeringen redogör också för att de har gjort en översyn av regelverk och tillsatt utredningar. Regeringen ska återkomma vad gäller skärpningar i bidragsbrottslagen och lagen om underrättelseskylighet.

När det gäller målen avseende perioden 2017–2019 för utgiftsområdena för de fem utbetalande myndigheterna finns det inte någon direkt koppling mellan riksdagens mål och uppgifter om felaktiga utbetalningar förutom när det gäller målet för utgiftsområde 15 *Studiestöd*. I budgetpropositionerna för år 2017 och år 2018 finns ett förtydligande från riksdagen om att målen för utgiftsområde 15 ”ska uppnås genom ett effektivt, sammanhållet, flexibelt och rättssäkert studiestödsystem som ska vara enhetligt och överblickbart för den enskilde. De utbetalningar som görs från systemet ska vara korrekta, och den del av studiestödet som utgörs av lån ska återbetalas fullt ut (prop. 2010/11:1, bet. 2010/11:UbU2, rskr. 2010/11:136).”²⁰ I budgetpropositionen för 2019 är förtydligandet dock borttaget.

Som tidigare nämnts kan regeringens mål för skatt antas ha flera beröringspunkter med arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar inom välfärdssystemen. Inom utgiftsområde 3 *Skatt, tull och exekution* har riksdagen formulerat tydliga mål för att förebygga och bekämpa brottslighet inom utgiftsområdet. Riksdagens mål för utgiftsområdet är att ”säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet (prop. 2008/09:1, bet. 2008/09:SkU1, rskr. 2008/09:87).”²¹ Under utgiftsområde 3 specificeras också regeringens mål för skatt. Skatteverket bidrar bland annat till att målet för utgiftsområdet uppnås genom att ”fastställa skatte- och avgiftsintäkter rättssäkert,

²⁰ Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 15, s. 17.

²¹ Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 3, s. 11.

kostnadseffektivt och på ett sätt som är enkelt för såväl allmänhet och företag som Skatteverket och förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.”²²

Under utgiftsområde 2 *Sambällsekonomi och finansförvaltning* ligger flera verksamheter. Riksdagens mål för den statliga förvaltningspolitiken är att den ”ska vara en innovativ och samverkande statsförvaltning som är rättssäker och effektiv, har väl utvecklad kvalitet, service och tillgänglighet och som därigenom bidrar till Sveriges utveckling och ett effektivt EU-arbete (prop. 2009/10:175, bet. 2009/10:FiU38, rskr. 2009/10:315).”²³ Målet anger således inriktningen för hur den statliga förvaltningen ska bedrivas.

Det finns inte någon direkt koppling mellan målen inom utgiftsområde 4 *Rättsväsendet* och felaktiga utbetalningar. Däremot finns ett mål om rättssäkerhet som bland annat innebär att ”myndighetsutövning ska vara förutsebar och enhetlig samt bedrivas med hög kvalitet.” Målet beslutades av riksdagen (prop. 1997/98:1, bet. 1997/98:JuU1, rskr. 1997/98:87).²⁴

3.3 Regeringens återrapportering kring felaktiga utbetalningar till riksdagen är svåröverblickbar

I budgetpropositionen redogör regeringen för centrala indikatorer och bedömningsgrunder som används som stöd för att bedöma resultatet i förhållande till de uppsatta målen. Regeringen redovisar också resultaten inom respektive utgiftsområde. I detta avsnitt beskriver vi resultatindikatorer och resultatredovisning med bäring på felaktiga utbetalningar och bidragsbrott från budgetpropositionen för 2019. Resultatredovisningen lämnades av en övergångsregering.

3.3.1 Resultatindikatorerna i budgetpropositionen

I budgetpropositionen finns inga resultatindikatorer som är direkt kopplade till felaktiga utbetalningar för de utgiftsområden som avser

²² Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 3, s. 13.

²³ Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 2, s. 43.

²⁴ Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 4, s. 14.

de fem utbetalande myndigheterna. Däremot finns vissa indikatorer kopplade till kvalitet som är en viktig förutsättning för korrekta utbetalningar. Inom utgiftsområde 8 *Migration* anges indikatorer avseende rättslig kvalitet när det gäller bland annat andel formellt och materiellt riktiga beslut.²⁵ Inom utgiftsområde 11 *Ekonomisk trygghet vid ålderdom* finns en indikator för kvalitet i beslut och en indikator för rätt beslut i rätt tid.²⁶

När det gäller utgiftsområde 3 *Skatt, tull och exekution* finns betydligt fler indikatorer för att bedöma utvecklingen. För delområdet skatt används flera indikatorer som har för avsikt att ge en sammanhållen bild av skatteområdet. De angivna resultatindikatorerna och bedömningsgrunderna för verksamheten syftar till att skatte- och avgiftsintäkter ska säkerställas på ett rättssäkert och effektivt sätt. Exempel på indikatorer är skattefelets storlek och utveckling, andel av revisioner som resulterar i ändring och andel överprövningsärenden i domstol som innebär ändring. Det finns också indikatorer och bedömningsgrunder som syftar till att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet. Några centrala indikatorer i detta sammanhang är antal beslutade brottsanmälningar, antal anmälda brottsmisstankar, antal inkomna brottsutredningar, och antal avslutade brottsutredningar. Resultatindikatorer och bedömningsgrunder finns också för arbetet med att säkerställa god registerkvalitet för att bidra till ett väl fungerande samhälle. Indikatorer som används på detta område är bland annat andel utredningar av totalt antal impulser om felaktiga uppgifter, andel utredningar av impulser som resulterar i ändring och andel överprövningsärenden i domstol som innebär ändring.²⁷

För utgiftsområde 2 *Sambällsekonomi och finansförvaltning* och utgiftsområde 4 *Rättsväsendet* finns inga resultatindikatorer kopplade till felaktiga utbetalningar.

3.3.2 Resultatredovisning av utgiftsområdena i budgetpropositionen

I detta avsnitt beskriver vi regeringens resultatredovisning med bäring på felaktiga utbetalningar. Förutom resultat avseende de fem

²⁵ Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 8, s. 12.

²⁶ Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 11, s. 12.

²⁷ Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 3, s. 13f.

utbetalande myndigheternas utgiftsområden redovisas resultat för skatteområdet, förvaltningspolitiken och verksamhet vid de rättsvårdande myndigheterna.

Utgiftsområden för de fem utbetalande myndigheternas verksamhetsområden

Utgiftsområde avseende Arbetsförmedlingens verksamhet

I budgetpropositionen avseende år 2019 för utgiftsområde 14 *Arbetsmarknad och arbetsliv* angående Arbetsförmedlingens verksamhet lyfter regeringen fram att Arbetsförmedlingen ska säkerställa att de arbets sökande som uppbär arbetslöshetsersättning uppfyller de krav som ställs i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring. Vid misstanke om att en arbets sökande inte uppfyller villkoren för rätt till ersättning ska Arbetsförmedlingen underrätta arbetslöshetskassan. I budgetpropositionen redovisas hur många underrättelser arbetslöshetskassorna tog emot under året.

Antalet underrättelser redovisas också inom aktivitetsstödet och utvecklingsersättningen, vilka betalas ut av Försäkringskassan vid deltagande i arbetsmarknadspolitiska insatser och program. I det fallet beslutar Arbetsförmedlingen om åtgärd och meddelar i förekommande fall Försäkringskassan som beslutar om ersättningen. Redovisningen innehåller dessutom uppgifter om hur många underrättelser som resulterar i någon form av åtgärd och antalet underrättelser som lett till en sanktion i förhållande till antalet prövade underrättelser.

I resultatredovisningen hänvisar regeringen till en rapport från IAF där allvarlig kritik framförs mot Arbetsförmedlingens bedömningar av lämpligt arbete och att den arbets sökandes sökområden inte följs upp. Mot bakgrund av detta fick IAF ett uppdrag att granska Arbetsförmedlingens kontrollarbete inom arbetslöshetsförsäkringen och inom de arbetsmarknadspolitiska programmen. Granskningen avsåg även tillämpningen av åtgärdsregelverket inom de arbetsmarknadspolitiska programmen. I budgetpropositionen redogör regeringen också för resultatet av detta uppdrag.

Av budgetpropositionen avseende utgiftsområde 14 framkommer slutligen att åtta myndigheter fått i uppdrag att

utveckla ändamålsenliga och effektiva metoder för myndighetsgemensam kontroll för att motverka fusk, regelöverträdelser och brottslighet i arbetslivet.

Utgiftsområden avseende CSN:s verksamhet

CSN:s verksamhet hanteras i utgiftsområdena 15 *Studiestöd* och 13 *Jämställdhet och nyanlända invandrarens etablering*. I budgetpropositionen för 2019 avseende utgiftsområde 15 *Studiestöd* redogör regeringen för den del av den totala studieskulden som riskerar att skrivas av. I redovisningen uppges hur mycket de förväntade förlusterna beror på personer som missköter eller bedöms komma att missköta sina betalningar. Förväntade förluster som kan härledas till de trygghetsregler som finns för återbetalning redovisas också. Regeringen redogör också för den totala utestående fordran avseende återkrav av studiestöd.

I redovisningen anges också bland annat antal ärenden och det totala värdet av ärenden som skickats till inkassoföretag avseende utlandsbosatta. Regeringen beskriver också att CSN bedriver ett omfattande arbete med att driva in obetalda studieskulder i andra länder.

I resultatredovisningen för utgiftsområde 15 finns ett särskilt avsnitt som uttryckligen rör felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Regeringen hänvisar till CSN:s mål att motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast görs till den som är berättigad till stöd. I redovisningen framkommer att det inte är möjligt för CSN att helt förhindra felaktiga utbetalningar. Studiehjälp betalas ut i efterskott, men myndigheten är beroende av att skolornas rapportering är korrekt för att de studerande ska få de stöd som det har rätt till. Vidare lyfter regeringen fram att studiemedel betalas ut i förskott. De studerande är skyldiga att anmäla ändringar som kan påverka rätten till studiemedel eller studiemedlens storlek. Läroanstalter har enligt studiestödsförordningen skyldighet att lämna uppgifter som påverkar rätten till studiestöd. Att de studerande får det stöd som de har rätt till bygger därmed på att de uppgifter som CSN får är korrekta. Motsvarande gäller även för studiestartsstödet.

I redovisningen redogör regeringen för det totala beloppet av felaktigt utbetalt studiestöd. En jämförelse med det totala utbetalda beloppet görs också. Dessutom redovisas antal polisanmälningar av misstänkt bidragsbrott och den totala summan för dessa.

Regeringen beskriver att CSN arbetar för att det ska bli rätt från början genom att förenkla myndighetens regler, rutiner och arbetssätt. Myndigheten arbetar även med kontroller före, under och efter utbetalning för att säkerställa att rätt belopp betalas ut. Av redovisningen framkommer att CSN har vidtagit åtgärder för att stärka förmågan att upptäcka bidragsbrott rörande språkstudier utomlands. I redovisningen beskrivs också att CSN samverkar med andra myndigheter.

Inom utgiftsområde 13 *Jämställdhet och nyanlända invandrades etablering* i budgetpropositionen avseende år 2019 finns ingen specifik återrapportering avseende felaktiga utbetalningar och bidragsbrott vad gäller insatser för hemutrustningslån till flyktingar och vissa andra utlänningar.

Utgiftsområden avseende Försäkringskassans verksamhet

Försäkringskassans verksamhet hanteras i utgiftsområdena 9 *Hälsovård, sjukvård och social omsorg*, 10 *Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning* och 12 *Ekonomisk trygghet för familjer och barn*.

I budgetpropositionen för 2019 finns ingen återrapportering inom utgiftsområde 9 som kan härledas till frågor som rör arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott vad gäller tandvård.

När det gäller återrapporteringen avseende assistansersättning i utgiftsområde 9 redogör regeringen för Försäkringskassans åtgärder för att uppnå en god rättstillämpning. Regeringen beskriver åtgärder som Försäkringskassan har gjort inom ramen för den handlingsplan myndigheten tog fram 2016. Syftet är dels att förbättra kvaliteten i utredningar, beslut och utbetalningar, dels att förbättra myndighetens kontroll och förmåga att motverka brottslighet. Regeringen lyfter även fram att Försäkringskassan har tydliggjort tillämpningen av regelverket i styrande och stödjande dokument.

Försäkringskassan har också tagit fram stöd för utredning, analys och bedömning av assistansersättningen.

Regeringen redovisar också Försäkringskassans arbete med att vidareutveckla arbetet med att utreda oseriösa anordnare av personlig assistans.

I regeringens rapportering i budgetpropositionen för utgiftsområde 10 *Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning* för 2019 redogör regeringen för det arbete som Försäkringskassan utför i form av åtgärder för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Regeringen redovisar myndighetens arbete med att förbättra handläggningen av socialförsäkringsärenden i internationella situationer och i ersättning vid höga sjuklönekostnader till arbetsgivare.

Regeringen redogör även för resultatet av Försäkringskassans kvalitetsuppföljning av förmånen Ersättning för höga sjuklönekostnader för arbetsgivare. Uppföljningen syftade till att öka sannolikheten för korrekta ersättningar.

I utgiftsområde 12 *Ekonomisk trygghet för familjer och barn* i budgetpropositionen för 2019 redogör regeringen för Försäkringskassans kvalitetsuppföljning inom området barn och familj. Regeringen redovisar bedömning av kvaliteten i betydelsen korrekt och enhetlig rättstillämpning. Vidare redogör regeringen för att automatiseringen inom förmånerna ger möjlighet till enhetlig rättstillämpning men förutsätter också att informationen som bearbetas är tillräcklig och korrekt.

I redovisningen lyfter regeringen nivån på återkraven inom bostadsbidraget. Regeringen redogör för resultatet i Riksrevisionens rapport *Återkrav av bostadsbidrag – lätt att göra fel*, (RiR 2018:4). Regeringen återger att regelverket, med inkomstavstämningar i efterhand samt bidragsmottagarnas ansvar att anmäla inkomständringar bidrar till att återkrav är vanliga. Regeringen hänvisar till att Riksrevisionen anser att det finns vissa brister i Försäkringskassans rutiner för kontroll av inkomständringar.

Regeringen redogör också för en granskning som Försäkringskassan har genomfört avseende felaktiga utbetalningar av tillfällig föräldrapenning (Socialförsäkringsrapport 2018:1). Regeringen lyfter att granskningen visar att det finns en hög andel felaktigheter i ansökningar om tillfällig föräldrapenning, som även kan leda till felaktiga utbetalningar. Det saknas dock tillräcklig kunskap om vilka

orsaker dessa felaktigheter kan ha. Försäkringskassan konstaterade att de senaste årens kontrollåtgärder varit av otillräcklig omfattning och att myndigheten behöver förstärka sitt kontrollarbete. Regeringen beskriver att Försäkringskassan har tagit fram en handlingsplan i syfte att förstärka sitt kontrollarbete.

I budgetpropositionen redogör regeringen också för en rapport avseende Försäkringskassans arbete med riskbaserade kontroller bland annat i ärenden med tillfällig föräldrapenning (*Profileringsom urvals metod för riktade kontroller*, ISF-rapport 2018:5).

Regeringen hänvisar slutligen till två ISF-rapporter som handlar om Försäkringskassans handläggning av familjeförmånerna enligt förordning 883/2004 om samordning av de sociala trygghets-systemen (rapport 2018:2) samt risken för felaktiga utbetalningar vid gränsöverskridande situationer (rapport 2018:6). Regeringen lyfter att ISF rekommenderar att Försäkringskassan, avseende felaktiga utbetalningar i gränsöverskridande situationer, förstärker arbetet inom hela organisationen för att förbättra redan befintliga kontroller samt utveckla nya kontroller.

Utgiftsområde avseende Migrationsverkets verksamhet

I budgetpropositionen utgiftsområde 8 *Migration* för år 2019 finns ingen återrapportering som kan härledas till frågor som rör arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

Utgiftsområde avseende Pensionsmyndighetens verksamhet

I budgetpropositionen för 2019 rörande utgiftsområde 11 *Ekonomisk trygghet vid ålderdom* redogör regeringen för Pensionsmyndighetens bedömning av kvaliteten i myndighetens ärendehandläggning. Regeringen beskriver även myndighetens bedömningar av kvaliteten i enskilda förmåner och att olika faktorer som automatiseringsgrad och systemstöd påverkar kvaliteten.

Regeringen lyfter också att mörkertalet för förmånerna bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd är relativt stort. Det innebär att fler än de som nu får förmånerna skulle ha rätt till dem om de ansökte.

Utgiftsområde avseende skatteverksamheten

I redovisningen för utgiftsområde 3 *Skatt, tull och exekution* för 2019 redogör regeringen för skattefelet och dess utveckling. Skattefelet är skillnaden mellan de fastställda beloppen och de teoretiskt riktiga. Skatteverket har bedömt skattefelets utveckling sammantaget med hjälp av indikatorer som speglar utvecklingen av skattefelet och faktorer som påverkar skattefelet. Regeringen redogör också för Skatteverkets förutsättningar att göra rätt. Genom användning av digitala tjänster kan felutrymmet minska när det gäller mervärdesskatt och arbetsgivaravgifter i grundregistrerade deklARATIONER. Regeringen redogör också för resultatet av Skatteverkets attitydundersökning. Det finns en redogörelse för resultatet av upplevd risk för upptäckt, motivation och social tillit.

Regeringen redovisar också Skatteverkets åtgärder och kontroller. För att säkerställa att rätt skatt tas ut och betalas genomför Skatteverket förebyggande åtgärder och kontroller. Regeringen beskriver att de förebyggande åtgärderna består av vägledning, strukturutveckling och attitydpåverkan. Därutöver måste myndighetens hantering av vissa grundläggande funktioner hålla hög kvalitet. Det handlar till exempel om effektiv ärendehandläggning, väl fungerande it-system och god registerkvalitet. Regeringen redogör för att arbetet inom skattekontrollverksamheten bland annat har varit inriktat på att leda in företag på rätt väg genom tidig kontroll där riskerna för skattefel bedömts vara som störst.

Regeringen redogör också för Skatteverkets arbete med att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet. I redovisningen beskriver regeringen inom vilka områden det förebyggande arbetet sker. Exempel som nämns är beskattningsverksamheten, den särskilda skattebrottsenheten, folkbokförings- och id-kortsverksamheten. Regeringen beskriver också Skatteverkets och Ekobrottsmyndighetens förstärkning och intensifiering av arbetet mot skattefusk och skattebrott som möjliggjorts av att regeringen tillfört medel. I redovisningen ingår också en redogörelse för myndighetens arbete med brottsanmälningar och brottsutredningar.

Regeringen uppger även att en viktig del i att bidra till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag är att Skatteverket upprätthåller en god kvalitet i de register som myndigheten ansvarar

för. Regeringen lyfter att uppgifterna i folkbokföringen speglar befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden inte bara är en förutsättning för Skatteverkets fastställande av skatter utan även för att andra samhällsfunktioner ska ha ett korrekt underlag för beslut och åtgärder. Regeringen redovisar att Riksrevisionen och Skatteverkets internrevision har riktat kritik mot att verksamheten och kvalitetsarbetet inte bedrivs effektivt. Vidare bedömer generaldirektören att det finns brister avseende den interna styrningen och kontrollen av verksamhetsområdet. Regeringen beskriver att kunskapen om folkbokföringsfelet är bristfällig och det saknas förutsättningar att arbeta mer effektivt med urval, analys och handläggning. Skatteverket kan inte säkerställa att kontrollen inriktas mot de risker för fel som borde prioriteras högst. Skatteverket har påbörjat ett arbete med att vidta åtgärder och att ta fram en handlingsplan. Regeringen uppger att bristerna påverkar verksamhetens resultat och att andelen genomförda utredningar inom bosättningskontrollen har minskat. Vidare redogör regeringen för orsaken till minskningen och andelen av utredningarna som resulterade i ändring.

Utgiftsområde avseende förvaltningspolitiken

I budgetpropositionen för utgiftsområde 2 *Samhällsekonomi och finansförvaltning* för 2019 redogör regeringen för det samlade resultatet för att nå målet om en innovativ och samverkande statsförvaltning. I avsnittet om en utvecklad styrning nämns flera statliga utredningar, bland annat Tillitsdelegationen. Däremot nämns inte Delegationen för korrekta utbetalningar. I avsnittet framkommer också att regeringen har beslutat att göra ändringar i förordningen om intern styrning och kontroll med utgångspunkt från Ekonomistyrningsverkets rapport som lämnades år 2018.

Under avsnittet *Rättssäkerhet och effektivitet* hänvisar regeringen till Statskontorets rapport om ett stärkt ledarskap mot korruption och andra oegentligheter i statsförvaltningen. Regeringen redogör för sitt beslut att göra ändringar i förordningen om intern styrning och kontroll för att förebygga korruption, otillbörlig påverkan och andra oegentligheter.

Ett av regeringens mål för digitalisering och it inom offentlig förvaltning är högre kvalitet och effektivitet i verksamheten. I budgetpropositionen återges utvecklingen när det gäller möjligheten att avgiftsfritt utbyta grunddata för statliga myndigheter. Som exempel nämns ökningen av utbytet av uppgifter i bolagsregistret.

Utgiftsområde avseende verksamhet vid de rättsvårdande myndigheterna

I budgetpropositionen för 2019 inom utgiftsområde 4 *Rättsväsendet* lyfter regeringen fram Ekobrottsmyndighetens rapportering om brottsmisstankar avseende bedrägeri och bidragsbrott.

I budgetpropositionen refereras till flera undersökningar, till exempel Brå 2015:8 och SOU 2017:37, som visar att det förekommer ett omfattande utnyttjande av välfärds- och förmånssystemen, ofta med företag och falska eller manipulerade intyg och identitetshandlingar som brottsverktyg.

3.4 Perspektivet felaktiga utbetalningar behandlas inte systematiskt av utskotten

Riksdagens utskott behandlar budgetpropositionen och lämnar synpunkter på regeringens redovisning av resultatet för de olika utgiftsområdena. I detta avsnitt beskriver vi utskottsbehandlingen för budgetpropositionen för åren 2017–2019 för samtliga utgiftsområden som ingår i kartläggningen.

Arbetsmarknadsutskottet, *socialförsäkringsutskottet*, *socialutskottet* och *utbildningsutskottet* fattar beslut och behandlar budgetpropositionen för de fem utbetalande myndigheterna.

För budgetåret 2017 behandlar utskotten perspektivet felaktiga utbetalningar för tre utgiftsområden. I socialförsäkringsutskottets betänkande avseende utgiftsområde 10 *Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning* anger utskottet att det är mycket viktigt att bedrägerier mot gemensamma bidragssystem bekämpas, både för att bevara legitimiteten i systemen och för att spara pengar. I betänkandet framför utskottet att fusk och missbruk som utförs av företag och organisationer behöver stoppas. Utskottet förslår också att möjligheten att underrätta andra myndigheter vid

misstanke om felaktigheter eller brott även bör gälla för socialtjänsten. Med anledning av yrkanden i motioner föreslår utskottet därför att riksdagen tillkännager för regeringen vad utskottet anför om en utvidgning av myndigheternas underrättelseskyldighet vid misstanke om felaktig utbetalning och att bidragsbrottslagen bör omfatta felaktiga utbetalningar till företag och organisationer.²⁸

I Socialutskottets betänkande avseende utgiftsområde 9 *Hälsovård, sjukevård och social omsorg* för år 2017 redogör riskdagen för flera utredningar som behandlat frågor om assistansersättning, varav en utredning handlar om åtgärder mot fusk och felaktigheter.²⁹

I betänkandet avseende utgiftsområde 15 *Studiestöd* för år 2017 redovisar utbildningsutskottet en särskild uppföljning av mål och indikatorer för utgiftsområdet. Redovisningen sker utifrån målet om att utbetalningar som görs från systemet ska vara korrekta, och den del av studiestödet som utgörs av lån ska återbetalas fullt ut.³⁰

För budgetåret 2018 behandlar utskotten perspektivet felaktiga utbetalningar för tre utgiftsområden. Arbetsmarknadsutskottet redogör för en översyn av regelverk avseende subventionerade anställningar i betänkandet för utgiftsområde 14 *Arbetsmarknad och arbetsliv*. Utskottet beskriver att de står bakom harmoniseringen och förenklingen av bland annat beräkningen och utbetalningen av bidrag. Utskottet bedömer också att det gör stöden enklare att hantera för arbetsgivare och arbetsförmedlare och att risken för felaktiga utbetalningar minskar.³¹

I socialförsäkringsutskottet behandling av utgiftsområde 10 *Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning* för år 2018 hänvisar utskottet till avslutade och pågående utredningar. De utredningar som nämns är *Kvalificerad välfärdsbrottslighet – förebygga, förhindra, upptäcka och beivra* (SOU 2017:37), Delegationen för korrekta utbetalningar i välfärdssystemen, en utredning av tillämpningen av bidragsbrottslagen och lagen (2008:206) om underrättelseskyldighet samt en utredning om en

²⁸ Socialförsäkringsutskottets betänkande 2016/17:SfU1, s. 27f.

²⁹ Socialutskottets betänkande 2016/17:SoU1, s. 19.

³⁰ Utbildningsutskottets betänkande 2016/17:UbU2, s. 9ff.

³¹ Arbetsmarknadsutskottets betänkande 2017/18:AU2, s. 28f.

mer effektiv och ändamålsenlig återkravshantering inom socialförsäkringen. Utskottet anser att pågående utredningar och regeringens beredning bör avvaktas.³²

I betänkandet avseende utgiftsområde 15 *Studiestöd* för år 2018 redogör utbildningsutskottet mål om att utbetalningar som görs från systemet ska vara riktiga, och den del av studiestödet som utgörs av lån ska återbetalas fullt ut.³³

Inget utskott har kommenterat arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar i behandlingen av budgetpropositionen för 2019.

Vid sidan av budgetprocessen har riksdagens utskott gjort tillkännagivanden i samband med rapporter och granskningar med bäring på arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

Skatteutskottet kommenterar återkommande arbetet med att motverka skattefel, skattefusk och skatteundandragande. I skatteutskottets behandling av budgetpropositionen för utgiftsområde 3 *Skatt, tull och exekution* för 2017 betonades exempelvis att riksdagen stod bakom arbetet med att motverka skattefusk, skattebrott, skatteundandraganden och aggressiv skatteplanering. Utskottet lyfte fram att det skulle vara värdefullt om precisionen i uttalanden om skattefelets utveckling och skattefelets storlek ökade. Utskottet efterfrågade också ökad måluppfyllelse avseende registerkvaliteten i folkbokföringen.³⁴

I skatteutskottets behandling av budgetpropositionen för 2018 redogör utskottet bland annat för att Skatteverket tillförts ökade anslag för att anpassa sina it-system till följd av nya regler om månadsvis rapportering på individnivå. Detta förväntas ge en ökad kontrollverksamhet, fler servicekontor och ett intensifierat arbete för att bekämpa skattebrott och skydda den svenska skattebasen.³⁵

I skatteutskottets behandling av budgetpropositionen för 2019 lyfter utskottet fram att myndigheterna inom detta utgiftsområde ska säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag samt motverka brottslighet. Utskottet anser att det kräver att myndigheterna bedriver ett aktivt och långsiktigt arbete för att stärka allmänhetens och företagets förtroende för verksamheterna. Utskottet påpekar

³² Socialförsäkringsutskottets betänkande 2017/18:SfU1, s. 32.

³³ Utbildningsutskottets betänkande 2017/18:UbU2, s. 11.

³⁴ Skatteutskottets betänkande 2016/17:SkU1, s. 9ff.

³⁵ Skatteutskottets betänkande 2017/18:SkU1, s. 21.

att det ska vara lätt för medborgare och företag att göra rätt för sig och att myndigheterna inom utgiftsområdet ska underlätta detta genom bland annat att se till att regelverk och rutiner är så enkla som möjligt. Utskottet framhåller också att det är mycket viktigt att alla som kommer i kontakt med myndigheterna får en enhetlig och rättssäker behandling. Skatteutskottet betonar att fusk och missbruk av skattesystemet inte kan accepteras. Att motverka skatteflykt är därför en angelägen uppgift för Skatteverket. Skatteverkets arbete med att bekämpa skattefusk ska enligt utskottet stärkas genom att Skatteverket får ett särskilt uppdrag.³⁶

Finansutskottet, som behandlar budgetpropositionen för utgiftsområde 2 *Samhällsekonomi och finansförvaltning* kommenterar inte arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar under åren 2017–2019.

Justitieukskottet som behandlar utgiftsområde 4 *Rättsväsendet* hänvisade i betänkandet avseende år 2018 till ett tidigare tillkännagivande från socialförsäkringsutskottet om att regeringen bör se till att Försäkringskassan regelbundet mäter storleken på felaktiga utbetalningar. Utskottet hänvisade också till att det fanns ett omfattande utrednings- och beredningsarbete som gäller felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen och brott mot välfärden. Exempelvis nämndes Delegationen för korrekta utbetalningar i välfärdssystemen. Utskottet såg inte ett behov av ett ytterligare tillkännagivande om brott som begås mot olika typer av välfärdstjänster.³⁷ Justitieukskottet kommenterar inte arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar under åren 2017 och 2019.

3.5 Sammanfattning av riksdagens och regeringens styrning

Enligt regeringsformen beslutar riksdagen om grunderna för förvaltningen av och förfogandet över statens tillgångar. Riksdagen beslutar också om mål för statsbudgetens olika utgiftsområden. Målen för utgiftsområdena läggs fram tillsammans med regeringens förslag till budget i den årliga budgetpropositionen.

³⁶ Skatteutskottets betänkande 2018/19:SkU1, s. 19f.

³⁷ Finansutskottets betänkande 2018/19:FiU2, s. 14 och Justitieukskottets betänkande 2018/19:JuU1, s. 102.

Regeringen ska också lämna en redovisning av de resultat som uppnåtts i förhållande till de av riksdagen beslutade målen för utgiftsområdet. Enligt regeringens egna interna riktlinjer är det viktigt att resultatredovisningen hålls samman för att ge en samlad bild av ett område.

Det finns få mål avseende korrekta utbetalningar för de fem utbetalande myndigheterna som formulerats av riksdag och regering. Endast när det gäller utgiftsområde 15 *Studiestöd* finns ett mål om att utbetalningar som görs från systemet ska vara korrekta och den del av studiestödet som utgörs av lån ska återbetalas fullt ut.

Åtterrapporeringen från regeringen till riksdagen är svåröverblickbar och det saknas resultatindikatorer som är direkt kopplade till de fem utbetalande myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. Däremot finns indikatorer kopplade till kvalitet. Vid en jämförelse med skatteområdet finns fler resultatindikatorer som ger en mer sammanhållen bild av området.

Arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar sker inte systematiskt i utskottens behandling av budgetpropositionen rörande utgiftsområdena för de fem utbetalande myndigheterna under den studerade perioden. Det sker inte regelbundet och för alla utgiftsområden. Skatteutskottet däremot behandlar perspektiven skattefusk, skattebrott och skatteundandragande under hela den studerade perioden. Utskottet betonar exempelvis att de står bakom arbetet med att motverka skattefusk, skattebrott, skatteundandragande och aggressiv skatteplanering. Utskottet efterfrågar också information om skattefelets storlek och utveckling.

4 Regeringens mål för och myndigheternas återrapportering av felaktiga utbetalningar

Kapitlet beskriver styrprocessen för mål och återrapportering mellan regeringen och myndigheterna. I kapitlet redogör vi också för de uppgifter som formulerats i de fem utbetalande myndigheternas instruktioner för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar. Vi redovisar även regeringens mål, återrapporteringskrav och uppdrag avseende arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar som formulerats i regleringsbrev för de fem myndigheterna. Slutligen beskriver vi myndigheternas återrapportering av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar i årsredovisningen.

4.1 Styrprocessen för mål och återrapportering mellan regering och myndighet

Regeringen ska enligt 10 kap. 3 § budgetlagen i budgetpropositionen lämna en redovisning av de resultat som uppnåtts i förhållande till de av riksdagen beslutade målen för utgiftsområdet. Enligt Finansdepartementets interna styrdokument kan inte målen för utgiftsområdet i budgetpropositionen direkt användas som styrmedel gentemot myndigheterna. Utgångspunkten för regeringens styrning av myndigheterna är istället uppgifter i myndigheternas instruktioner.³⁸

Instruktionen är det huvudsakliga styrdokumentet för den långsiktiga och förutsebara styrningen. För merparten myndigheter är även den lagstiftning som finns inom ett verksamhetsområde av

³⁸ Finansdepartementet (2016): *Anvisning för arbetet med regleringsbrev*, s. 20.

stor betydelse för hur myndigheten utformar och bedriver sin verksamhet.

Om regeringen bedömer att det finns behov av att styra myndigheterna under en kortare period eller mer detaljerat, bör detta ske i regleringsbrevet som komplement till instruktionen. När det gäller årlig styrning bör regleringsbrevet väljas före andra former av regeringsbeslut. Uppgifter som är angivna i myndigheternas instruktioner behöver och bör inte upprepas i regleringsbrevet. Regleringsbreven ska stämmas av mot riksdagens beslut om budgetproposition.

Enligt finansdepartementets interna styrdokument är utgångspunkten för regleringsbrevet att regeringens styrning ska vara sammanhållen, strategisk och präglas av en välavvägd balans mellan tillit och kontroll. Styrsignalerna bör inte vara för många, beröra för stort antal områden eller vara för detaljerade. Styrning av frågor som bör avgöras av myndighetens ledning ska undvikas i regleringsbrevet och instruktionen.

I regleringsbrevets verksamhetsdel kan regeringen vid behov precisera styrningen i form av mål, återrapporteringskrav och uppdrag för myndigheterna.³⁹ Regeringen kan därutöver, när som helst under året, besluta om ytterligare uppdrag till myndigheten eller om ändring av regleringsbrevet.⁴⁰ Uppdrag kan vara särskilda åtgärder som myndigheten ska vidta eller krav på särskilt beslutsunderlag från myndigheten.

Regleringsbrevet får inte innehålla sådant som är avsett att direkt påverka någon annan än den myndighet som regleringsbrevet avser. Som exempel kan nämnas formuleringar som anger under vilka förutsättningar enskilda får beviljas bidrag.⁴¹

I förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag regleras utformningen av myndigheternas årsredovisning och budgetunderlag. Enligt 1 kap. 3 § i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheterna upprätta och lämna årsredovisning och budgetunderlag till regeringen. Årsredovisningen ska upprättas som en helhet och ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

³⁹ Finansdepartementet (2016): *Anvisning för arbetet med regleringsbrev*, s. 8ff.

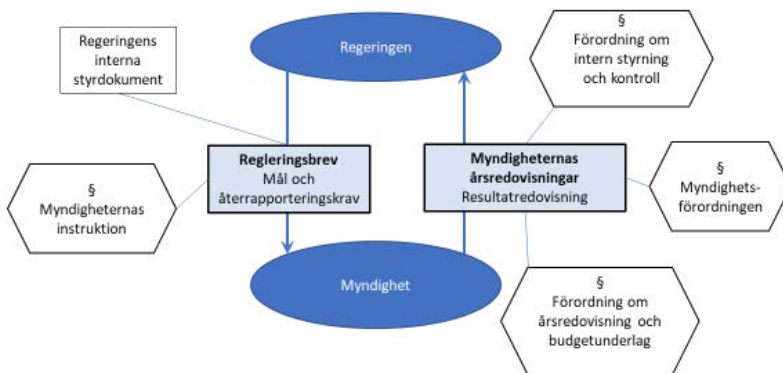
⁴⁰ Finansdepartementet (2016): *Vägledning för statliga myndighetsstyrelser*, s. 10.

⁴¹ Finansdepartementet (2016): *Anvisning för arbetet med regleringsbrev*, s. 9ff.

Förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll reglerar myndighetsledningens ansvar för att det finns en process för intern styrning och kontroll i myndigheten. Det innebär att myndigheterna är skyldiga att organisera sin interna styrning och kontroll så att de lever upp till de krav som lagstiftningen ställer. I denna rapport handlar det om lagstiftning för att säkerställa myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. Processen för intern styrning och kontroll ska säkerställa att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller de så kallade verksamhetskraven i 3 § myndighetsförordningen. Det innebär att verksamheten ska bedrivas effektivt, enligt gällande rätt, med god hushållning av statens medel samt med en tillförlitlig och rättvisande redovisning. Ledningen för de myndigheter som omfattas av förordningen om intern styrning och kontroll ska lämna en bedömning av om den interna styrningen och kontrollen har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ligger årsredovisningarna och budgetunderlagen också till grund för arbetet med nästa års statsbudget och regleringsbrev. Enligt lag (2002:1022) om revision av statlig verksamhet m.m. omfattas myndigheternas redovisning i årsredovisningar av Riksrevisionens årliga revision.

Figur 4.1 Styrprocessen för mål och återrapportering mellan regering och myndighet



4.2 Alla myndigheter har i uppgift att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott

I detta avsnitt redogör vi för regeringens styrning via myndigheternas instruktioner när det gäller arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott för de fem utbetalande myndigheterna.

Sedan år 2010 har Arbetsförmedlingen enligt sin instruktion haft ansvar för att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs, att motverka bidragsbrott och att samverka med berörda parter i detta arbete.⁴²

Uppgiften om att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott, blev inskriven år 2018 i CSN:s instruktion. Myndigheten har inga uppgifter om samverkan i sin instruktion.⁴³

År 2008 fick Försäkringskassan i sin instruktion i uppgift att stävja bidragsbrott och motverka felaktiga utbetalningar.⁴⁴ I instruktionen för år 2010 ändras uppgiften till att myndigheten ska säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. År 2010 tillkommer också att Försäkringskassan ska samverka med berörda myndigheter, kommuner och landsting samt andra berörda för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet och då särskilt verka för att felaktiga utbetalningar inte görs.⁴⁵

Sedan år 2008 ska Migrationsverket enligt sin instruktion motverka missbruk av regler, säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs samt motverka bidragsbrott. Från år 2008 har myndigheten även i uppgift att samverka med andra ansvariga myndigheter så att förutsättningar skapas för ett effektivt genomförande av de verksamheter som följer av de uppgifter som Migrationsverket har.⁴⁶

I samband med Pensionsmyndighetens bildande år 2010 ska myndigheten enligt sin instruktion säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. Myndigheten ska också enligt instruktionen samverka med berörda myndigheter,

⁴² Förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen.

⁴³ Förordning (2017:1114) med instruktion för Centrala studiestödsnämnden.

⁴⁴ Förordning (2007:1235) med instruktion för Försäkringskassan.

⁴⁵ Förordning (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan.

⁴⁶ Förordning (2007:996) med instruktion för Migrationsverket.

kommuner och andra berörda parter för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet.⁴⁷

4.3 Regeringens styrning via regleringsbrev för att säkerställa korrekta utbetalningar

Regeringen ger mål, återrapporteringskrav och uppdrag i regleringsbreven. I detta avsnitt redogör vi för regeringens styrning via regleringsbrev när det gäller de fem utbetalande myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. Redovisningen avser perioden 2010–2018. I de fall regeringen lämnat särskilda uppdrag i regleringsbrevet angående arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar finns de med i redovisningen. Eventuella uppdrag från regeringen som lämnats vid sidan av regleringsbrevet finns inte med i redovisningen.

I detta avsnitt redogör vi översiktligt mål, återrapporteringskrav och uppdrag i regleringsbreven avseende arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. En sammanställning av myndigheternas regleringsbrev för perioden 2010–2018 finns i bilaga 2.

4.3.1 Arbetsförmedlingen

Formuleringarna i Arbetsförmedlingens regleringsbrev har sett olika ut när det gäller att säkerställa korrekta utbetalningar under perioden 2010–2018. Under åren 2010 och 2011 fick Arbetsförmedlingen i uppdrag att redovisa resultatet av genomförda riskanalyser beträffande felaktiga utbetalningar respektive en redovisning av hur myndigheten arbetar för att integrera arbetet mot felaktiga utbetalningar i den löpande verksamheten. Under år 2012 fick Arbetsförmedlingen i uppdrag att redogöra för effekterna av de åtgärder inom kontrollfunktionen som myndigheten hade genomfört under de senaste två åren. Myndigheten skulle också redovisa en bedömning av omfattningen av felaktiga utbetalningar avseende lönebidrag. Under år 2013 och 2014 har uppdragen varit inriktade på att myndigheten ska bygga upp en väl fungerande intern styrning

⁴⁷ Förordning (2009:1173) med instruktion för Pensionsmyndigheten.

och kontroll. Mellan åren 2015 och 2018 finns inga mål, återrapporteringskrav eller uppdrag avseende arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

4.3.2 CSN

I regleringsbrevet mellan åren 2010–2017 anges att CSN ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalning från studiestödssystemet endast sker till den som är berättigad till stöd från systemet. Mellan åren 2010–2015 efterfrågar regeringen återrapportering av åtgärder som vidtagits och som planeras för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. För åren 2014 och 2015 tillkommer att CSN ska redovisa måluppfyllelse. För åren 2016 och 2017 specificeras inte den generella måluppfyllelsen och återrapporteringskraven för åtgärder som vidtagits och som planeras för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Men regeringen efterfrågar måluppfyllelse, genomförda insatser och resultat av insatserna för myndighetens återbetalnings- och återkravsverksamhet. Under åren 2011–2017 har CSN ett återrapporteringskrav om att lämna en särskild redovisning vad avser låntagare bosatta utomlands.

CSN har haft ett uppdrag som har bäring på arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar under perioden 2010–2018. År 2017 fick CSN ett uppdrag att följa utvecklingen med anledning av de ändrade bestämmelserna om studiemedel för utlandsstudier som trädde i kraft den 1 juni 2015. Myndigheten skulle särskilt analysera effekterna av reformen, bland annat med avseende på risker för felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.

I regleringsbrevet för år 2018 anges att CSN särskilt ska redovisa hur myndigheten har intensifierat arbetet med att förbättra återbetalningen från främst utlandsbosatta låntagare.

4.3.3 Försäkringskassan

Försäkringskassan har omfattande styrning angående uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar i sina regleringsbrev för perioden 2010–2018. Hur regeringen beskriver mål, återrapportering och uppdrag skiljer sig åt mellan åren.

År 2010 ska Försäkringskassan arbeta för att förhindra obehöriga att nyttja försäkringen i syfte att stärka tilltron till socialförsäkringen. Myndigheten ska samverka både internt och externt. Försäkringskassan har återrapporteringskrav gällande den instruktionsreglerade uppgiften att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. Myndigheten ska särskilt redovisa hur de säkerställer korrekta utlandsbetalningar. Försäkringskassan har också i uppdrag att redovisa hur kontroller integreras och automatiseras i handläggningen samt ett uppdrag om att följa upp och redovisa insatser vid felaktiga utbetalningar gällande myndighetens fordringsverksamhet (återkrav).

År 2011 finns ett återrapporteringskrav gällande den instruktionsreglerade uppgiften att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. För år 2012 finns samma krav som ett särskilt uppdrag. Detta uppdrag kvarstår i regleringsbrev för åren 2013–2015.

Under åren 2013–2017 har Försäkringskassan ett övergripande mål som bland annat innebär att rätt person ska få rätt ersättning i tid och att verksamheten ska präglas av hög kvalitet.

År 2013–2015 specificeras uppdraget om felaktiga utbetalningar i myndighetens regleringsbrev. Specificeringen innebär bland annat att myndigheten ska redovisa den instruktionsenliga uppgiften i en särskild rapport. Rapporten ska innehålla åtgärder som myndigheten har vidtagit för att minska oavsiktliga fel från handläggare och sökande. Myndigheten ska också redovisa hur de arbetar med att stärka kontrollperspektivet i handläggningen och hur de arbetar med att utveckla smarta kontrollsystem.

I regleringsbrev under 2013–2018 ger regeringen mål, återrapporteringskrav eller uppdrag avseende assistansersättning. Vissa skrivningar har direkt koppling till arbetet med att motverka fel och överutnyttjande. År 2015 har Försäkringskassan ett tillägg att redovisa samverkan med andra myndigheter inom assistansersättningen. Uppdrag avseende tillfällig föräldrapenning ges år 2013 och det statliga tandvårdsstödet år 2014. I dessa uppdrag ska myndigheten återrapportera åtgärder för att förhindra fel och missbruk inom förmånerna. År 2016 finns ett uppdrag avseende fastställande av tillämplig lagstiftning i gränsöverskridande situationer. I uppdraget anges att Försäkringskassan ska redovisa vilka kontroller myndigheten gör i handläggningen av tillämplig

lagstiftning för att motverka fusk och fel. Försäkringskassan fick också år 2016 i uppdrag att redovisa utvecklingen av kvaliteten i handläggningen. I denna redovisning ingick att beskriva hur myndigheten säkrar rätt beslut och rätt utbetalning, samt hur myndigheten arbetar för att minska de oavsiktliga felen. Uppdraget kvarstår år 2017. I regleringsbrevet för år 2018 finns ett uppdrag gällande föräldraförsäkringen kring informationsinsatser för att öka individens kunskap om regelverk.

4.3.4 Migrationsverket

Under perioden 2010–2018 har Migrationsverket haft ett uppdrag med bäring på uppgiften att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott i sitt regleringsbrev. Uppdraget för år 2017 innebar att myndigheten ska ta fram en plan för hur den interna styrningen och kontrollen ska utvecklas för att säkerställa att risken för felaktiga utbetalningar minimeras.

I regleringsbreven för åren 2010 och 2011 finns mål för att säkerställa att inga felaktiga utbetalningar av ersättningar till asylsökande förekommer och att arbeta för att motverka bidragsbrott.

Under åren 2012 och 2013 finns bara ett återrapporteringskrav om att redovisa hur myndigheten arbetar för att upptäcka missbruk av regler. År 2014 specificerar regeringen att dagersättningen till asylsökande ska anpassas till den asylsökandes vistelsetid i myndighetens mottagande så att risken för missbruk minskar. Under åren 2014 och 2015 ska myndigheten också säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. Myndighetens ska återrapportera insatser för att upptäcka missbruk av regler. För år 2015 tillkommer ett återrapporteringskrav angående vilka insatser som gjorts för att säkerställa god intern styrning och kontroll.

I regleringsbrevet för år 2017 fick myndigheten i uppdrag att ta fram en plan för hur den interna styrningen och kontrollen skulle utvecklas för att bland annat säkerställa risken för att felaktiga utbetalningar minimeras.

Under perioden 2016–2018 saknas mål och återrapporteringskrav avseende arbete med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.

4.3.5 Pensionsmyndigheten

I regleringsbrevet för år 2010 anges att Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten lever upp till den instruktionsreglerande uppgiften att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och att motverka bidragsbrott. Myndigheten ska också redovisa hur de säkerställer korrekta utbetalningar.

Åren 2011 och 2012 finns bara mål avseende återkravsärenden. För år 2012 finns ett uppdrag avseende kontrollverksamheten. Under åren 2013–2015 får myndigheten omfattande uppdrag när det gäller arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Under år 2015 utvidgas uppdraget till att redovisa en kartläggning av vilka fel som görs och orsakerna till felen samt redovisa en plan för hur felen ska motverkas. I regleringsbrevet för år 2016 saknas mål, återrapportering och uppdrag avseende att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och att motverka bidragsbrott.

I regleringsbreven för år 2017 och 2018 ska myndigheten redovisa kvaliteten i handläggningen av ärenden samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten. Myndigheten ska även redovisa hur man arbetar för att minska de oavsiktliga felen. År 2018 tillkommer att myndigheten ska minska felaktiga utbetalningar i bostadstilläggsärenden.

I Pensionsmyndighetens regleringsbrev för åren 2013–2017 finns även krav om att öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till pensionärer och återkravsärenden.

4.4 Myndigheternas återrapportering av felaktiga utbetalningar är utspridd i årsredovisningarna

I detta avsnitt redogör vi för de fem utbetalande myndigheternas återrapportering angående arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar i årsredovisningen. Årsredovisningarna avser verksamhetsåret 2017.

4.4.1 Arbetsförmedlingen

I inledningen av Arbetsförmedlingens årsredovisning för år 2017 redogör Arbetsförmedlingen för sina instruktionsenliga uppgifter. Arbetsförmedlingen lyfter fram att myndigheten ska samverka med berörda parter för att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott.

Arbetsförmedlingen beskriver myndighetens verksamhetsutveckling. En del i utvecklingsarbetet är att myndigheten ska värna om välfärdssystemet. Förebyggande arbete för att stödja rätt direkt, riskbaserade åtgärder och kontroller samt effektivare kontrollarbete genom samverkan är tre inriktningar som ligger till grund för åtgärder som myndigheten arbetar med.

Arbetsförmedlingen har ett särskilt kapitel om myndighetens hantering av felaktiga utbetalningar. I kapitlet redogör Arbetsförmedlingen för hanteringen av misstänkt felaktiga utbetalningar och kontrollutredningar. Myndigheten redovisar också inkomna återkravsärenden, vem som har orsakat återkravet samt återkravsbeslut. I kapitlet redovisas slutligen uppgifter om fordringshanteringen och polisanmälningar som har gjorts.

I slutet av årsredovisningen ligger Arbetsförmedlingens bedömning av arbetet med intern styrning och kontroll. I årsredovisningen redovisas att myndigheten har utvecklat processen för intern styrning och kontroll och att en modell för självskattning av intern styrning och kontroll har tagits fram. Myndigheten beskriver också vidtagna åtgärder inom myndighetens systematiska kontrollarbete för att säkerställa korrekt ärendehandläggning. Arbetsförmedlingen lyfter fram att de har arbetat med myndighetens värdegrund, kompetensförsörjning, riskbaserade åtgärder och kontroller samt regelefterlevnad.

4.4.2 CSN

I ett övergripande avsnitt i CSN:s årsredovisning för år 2017 beskriver CSN hur myndigheten arbetar för att förhindra felaktiga utbetalningar. CSN har också ett eget kapitel i resultatredovisningen som mer detaljerat beskriver myndighetens arbete med att motverka bidragsbrott och felaktiga utbetalningar.

Kapitlet berör bland annat myndighetens kontrollarbete, effektivt informationsutbyte, automatiserade handläggningssystem och myndighetens arbete för att de studerande ska kunna göra rätt från början. I kapitlet redogör CSN också för måluppfyllelsen när det gäller målet om felaktiga utbetalningar och bidragsbrott som år 2017 fanns i regleringsbrevet. CSN gör också bedömningen att myndigheten har väl fungerande handläggningsrutiner och effektiva kontroller för att säkerställa att utbetalningar av studiestöd bara sker till de som har rätt till stöd. CSN redovisar hur mycket myndigheten har återkrävt vad gäller felaktiga utbetalningar. Myndigheten rapporterar också belopp och antal polisanmälningar om misstänkt bidragsbrott. Slutligen redogör CSN för uppgifter om hur stora belopp felaktiga utbetalningar myndigheten har kunnat förhindra i arbetet med att motverka bidragsbrott.

CSN har även ett särskilt kapitel som beskriver kvaliteten i ärendehantering utifrån målet i regleringsbrevet. I detta kapitel redogör myndigheten bland annat för andelen korrekta beslut och de insatser som genomförts under året. CSN gör också en bedömning av målet.

I kapitlet som beskriver resultatet för CSN:s hantering av olika stöd redogör myndigheten bland annat för CSN:s interna mål om att ”kunden får rätt studiestöd”. Målet är formulerat utifrån målet i regleringsbrevet om att verksamheten ska säkerställa att studerande kvinnor och män på ett snabbt och rättssäkert sätt får det stöd som de har rätt till. I CSN:s redogörelse för att kunden ska få rätt studiestöd beskrivs myndighetens kvalitetsarbete och arbete för att motverka felaktiga utbetalningar. CSN gör hänvisningar till respektive kapitel i årsredovisningen. I avsnittet redovisas också bland annat antal återkrav och överklaganden.

I slutet av årsredovisningen ligger CSN:s bedömning av arbetet med intern styrning och kontroll. I årsredovisningen pekar CSN på att arbetet med intern styrning och kontroll är en del i arbetet med att förhindra felaktiga utbetalningar eftersom intern styrning och kontroll fokuserar på risker för att bland annat ekonomiska värden går förlorade. Dessa värden är centrala delar i myndighetens mål och i den löpande verksamheten. Ett exempel som CSN lyfter fram är att myndigheten gör kontinuerliga ansträngningar för att förhindra uppkomsten av felaktiga utbetalningar. Exempel på åtgärder som myndigheten har vidtagit för att minska strategiska risker som

identifierats, är förbättrat systemstöd för kontroller av studier inom studiemedel i Sverige samt aktiviteter för att förbereda leveransen och mottagandet i linjeorganisationen från pågående systemförnyelse.

4.4.3 Försäkringskassan

I Försäkringskassans inledande beskrivning i årsredovisningen avseende år 2017 av myndighetens uppgifter beskriver Försäkringskassan hur ansvaret för att motverka felaktiga utbetalningar och brott mot socialförsäkringen är fördelat inom organisationen.

Under resultatredovisningsdelen i årsredovisningen beskriver Försäkringskassan bland annat myndighetens modell för systematisk kvalitetsutveckling. Myndigheten lyfter att risker för felaktiga utbetalningar är en del av kvalitetsanalyserna eftersom risker för felaktiga utbetalningar oftast är risker för rättsliga kvalitetsbrister i förmånerna. Riskanalyserna beskriver de risker som finns, trots att kontroller görs i handläggningen och som kan leda till felaktiga beslut eller utbetalningar. Kvalitetsbedömningen görs separat utifrån aspekterna rättssäkerhet, service och produktivitet. Bedömningen av rättssäkerheten görs utifrån kvalitetsuppföljningar av handlagda ärenden som följs upp på individ- eller teamnivå, antal/andel upptäckta felutbetalningar som orsakats av Försäkringskassan, intern försäkringskontroll, omprövningar, överklaganden, skadestånd, JO-anmälningar, rättsliga kvalitetsuppföljningar, uppföljningar av applikationskontroller samt interna och externa granskningar. Bedömningen av rättssäkerheten görs för Försäkringskassan som helhet samt för förmånerna sjukpenning, sjukersättning, aktivitetsersättning, assistansersättning, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, barnbidrag, bostadsbidrag, aktivitetsstöd och utvecklingsersättning, bostadsersättning och etableringsstöd/tillägg samt statligt tandvårdsstöd.

Försäkringskassan har ett kapitel i årsredovisningen som handlar om att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott där Försäkringskassan beskriver vilka åtgärder som vidtagits. Exempel på åtgärder är manuella och maskinella kontroller före eller efter utbetalning, riskbaserade kontroller av ärenden med förhöjd risk för felaktiga utbetalningar, polisanmälan av misstänkta brott

och återkrav av felaktiga utbetalningar. Efter utbetalning sker kontroll för att säkerställa tillförlitligheten i utbetalningsprocessen. Försäkringskassan redovisar bland annat antal avslutade kontrollåtgärder och åtgärder, återkravsbelopp och förhindrade felaktiga utbetalningar inom kontrollutredningen samt polisanmälningar. Försäkringskassan redogör också för myndighetens samverkan mot organiserad brottslighet.

I Försäkringskassans återrapportering av mål enligt regleringsbrevet ska myndigheten inom sjukförsäkringen bland annat verka för att rätt ersättning ges till rätt person. Försäkringskassan beskriver sitt interna arbete för att stärka sjukförsäkringshandläggningen. Myndigheten redogör bland annat för insatser i syfte att öka kvalitet i utredningar och bedömningar. Försäkringskassans redogör för sin bedömning om myndigheten ger rätt ersättning till rätt person.

Även inom assistansersättning finns målet om att rätt person ska få rätt ersättning. Försäkringskassan har också ett mål om att myndigheten ska säkerställa en god kontroll för att motverka överutnyttjande och brottsligt nyttjande inom assistansersättning. I årsredovisningen redogör myndigheten för det arbete som har gjorts.

Under avsnittet övrig återrapportering redovisar Försäkringskassan insatser som myndigheten vidtagit inom området rättssäkerhet i syfte att öka förtroendet för myndigheten. Försäkringskassan har genomfört insatser inom bostadsbidrag, föräldrapenning och statliga tandvårdsstödet i syfte att motverka felaktiga utbetalningar och att rätt person ska få rätt ersättning. Inom området produktivitet lyfts myndighetens arbete med att ta fram ett analysbaserat system för beslutsstöd i syfte att minska felaktiga utbetalningar.

I slutet av årsredovisningen ligger Försäkringskassans bedömning av arbetet med intern styrning och kontroll. I årsredovisningen lyfter Försäkringskassan fram att myndigheten har reviderat alla styrdokument under år 2017 och därmed har riskhanteringen förtydligats. Riskhantering ska göras inför alla väsentliga administrativa beslut. I avsnittet redovisar Försäkringskassan identifierade förbättringsområden gällande bland annat kvaliteten i samordningsuppdraget och assistansersättningen samt handläggningstiderna för omprövningsärenden.

4.4.4 Migrationsverket

I inledningen av årsredovisningen för år 2017 redogör Migrationsverket för uppgifterna i instruktionen och mål i regleringsbrevet. Enligt instruktionen ska Migrationsverket motverka missbruk av regler och säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. När det gäller rättslig kvalitet lyfter Migrationsverket uppgiften i instruktionen om att myndigheten ska ha ett beslutsfattande med en hög rättslig kvalitet. Dessutom har myndigheten ett mål i regleringsbrevet för år 2017 att de ska ha definierade och kvantifierade mål för rättslig kvalitet. Därefter följer en sammanfattning av utfallet.

Migrationsverket har ett eget kapitel i resultatredovisningen som beskriver myndighetens arbete med att tillsyn och kontroll. Kapitlet innehåller en redogörelse för myndighetens arbete med att motverka missbruk av regler och att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott samt myndighetens utvecklingsarbete för intern styrning och kontroll. Under avsnittet "Motverka missbruk av regler" redovisar Migrationsverket bland annat myndighetens utredning av misstankar om oegentligheter, verksamhetsgranskningar för att motverka korruption samt efterkontroller i arbetsmarknadsärenden. Under avsnittet "Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott" redovisar Migrationsverket förebyggande insatser för att motverka felaktiga utbetalningar. I avsnittet redogör myndigheten också för felaktiga utbetalningar rörande ersättningar till asylsökande. Myndigheten redovisar felaktiga utbetalningar uppdelat på antal och belopp. Myndigheten redovisar också uppgifter om brottsanmälan och misstanke om bidragsbrott.

I Migrationsverkets årsredovisning finns även ett eget kapitel om rättslig kvalitet i verksamheten. I kapitlet redogör myndigheten bland annat för vilka kvalitetsuppföljningar som har gjorts under året.

Under avsnittet "Intern styrning och kontroll" anger Migrationsverket att processen för intern styrning och kontroll har utvecklats. Arbetet med att ta fram en verksamhetsriskanalys har enligt myndigheten förbättrat stödet för enhetscheferna i arbetet med intern styrning och kontroll och möjliggjort sammanställningar och analyser av resultat på regional och nationell nivå.

4.4.5 Pensionsmyndigheten

I slutet av resultatredovisningen i årsredovisningen för år 2017 sammanställer Pensionsmyndigheten myndighetens återrapportering enligt regleringsbrev och instruktion. I den sammanställningen uppger Pensionsmyndigheten att arbetet med att motverka bidragsbrott och att säkerställa att inga felaktiga utbetalningar görs redovisas i avsnittet ”Utbetalning”. I avsnittet beskrivs myndighetens löpande utbetalningskontroll. Pensionsmyndigheten hänvisar också bland annat till att uppgifter om kvalitet i utbetalningsprocessen redovisas under respektive förmån. Under respektive förmån redogör Pensionsmyndigheten för kvaliteten i ärendehandläggningen.

I årsredovisningen redogör Pensionsmyndigheten också för de efterkontroller som gjorts under året inom förmånen bostadstillägg. Myndigheten rapporterar andelen felaktigt utbetalt belopp under 2017. Pensionsmyndigheten redovisar också kontroller avseende taxerad inkomst inom förmånen. Kontrollerna visar inkomst-avvikelser och genom dessa kontroller identifieras felaktiga utbetalningar.

I ett särskilt kapitel i resultatredovisningen redogör Pensionsmyndigheten för kvaliteten i verksamheten. Redovisningen är kopplat till målet i regleringsbrevet avseende kvalitet i handläggningen och vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra kvaliteten. I redovisningen ingår också arbetet med att minska oavsiktliga fel. I återrapporteringen av kvaliteten i verksamheten bedömer Pensionsmyndigheten kvaliteten för de olika förmånerna. Pensionsmyndigheten bedömer att samtliga kvalitetsbrister som identifierats är oavsiktliga. Därför görs ingen separat redovisning av arbetet för att minska de avsiktliga felen.

Pensionsmyndigheten redovisar även återrapporteringen av mål angående mörkertal inom bostadstillägg och äldreomsorgstöd. Bland annat redovisar myndigheten aktiviteter för att öka kunskapen bland pensionärer som har rätt till förmånerna men inte har ansökt.

Pensionsmyndigheten redogör också för avslutade återkravsärenden, kontrollutredningar vid misstanke om brott samt uppgifter om omprovningar och överklaganden.

Under avsnittet ”Intygande om intern styrning och kontroll” anger Pensionsmyndigheten att myndigheten har en etablerad

modell och process för intern styrning och kontroll samt för riskhantering. I avsnittet redovisas bland annat Pensionsmyndighetens implementeringsarbete avseende kvalitetsmodellen. Förbättringsområden som identifierats är bland annat att integrera det datadrivna arbetet i modellen och förtydliga den interna ansvarsfördelningen. Under avsnittet lyfter Pensionsmyndigheten också problem inom förmånen bostadstillägg. Myndigheten redovisar bland annat en planerad åtgärd i form av ett automatiserat systemstöd för att minska felkällorna i handlägningsprocessen.

4.5 Sammanfattning av regeringens styrning av myndigheterna

Utgångspunkten för regeringens styrning av myndigheterna är uppgifter i myndigheternas instruktioner. Instruktionen är det huvudsakliga styrdokumentet för den långsiktiga och förutsebara styrningen. För merparten myndigheter är även den lagstiftning som finns inom ett verksamhetsområde av stor betydelse för hur myndigheten utformar och bedriver sin verksamhet.

Om regeringen bedömer att det finns behov av att styra myndigheterna under en kortare period eller mer detaljerat, bör detta ske i regleringsbrevet som komplement till instruktionen. Uppgifter som är angivna i myndigheternas instruktioner behöver och bör inte upprepas i regleringsbrevet.

Alla myndigheter har en tydlig uppgift att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Försäkringskassan och Migrationsverket fick uppgiften i instruktionen år 2008, Arbetsförmedlingen och Pensionsmyndigheten fick uppgiften i instruktionen år 2010 och CSN fick det inskrivet år 2018. CSN hade dock formuleringen i regleringsbrevet under åren 2008–2017.

Myndigheternas uppgift avseende samverkan skiljer sig åt i instruktionen. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ska enligt sin instruktion samverka specifikt vad gäller arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Migrationsverket och Pensionsmyndigheten ska samverka men det finns ingen specifik koppling till arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. CSN saknar helt skrivningar kring samverkan i sin instruktion.

Utöver uppgiften i instruktionen använder regeringen regleringsbrevet för att styra myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott, under kortare period eller mer detaljerat. Perspektiven har i princip varit med i myndigheternas regleringsbrev under hela den studerade perioden. Arbetsförmedlingen saknar dock helt mål, återrapporteringskrav och uppdrag för fyra av de nio åren och Migrationsverket för två av de nio åren.

Perspektiven felaktiga utbetalningar och bidragsbrott får ungefär samma tyngd i de olika myndigheternas respektive regleringsbrev. Migrationsverket och Pensionsmyndigheten har dock inte haft några mål, återrapporteringskrav eller uppdrag avseende bidragsbrott för åren 2016–2018.

Samverkansaspekten i samband med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott är begränsad i myndigheternas regleringsbrev sedan år 2010. Samverkan berörs vid två tillfällen i Försäkringskassans regleringsbrev.

De mål, återrapporteringar och uppdrag i regleringsbreven som regeringen har gett myndigheterna har varierat något över åren. Hur detaljerad återrapportering regeringen efterfrågar har varierat över åren. Regeringen har formulerat flest krav i Försäkringskassans regleringsbrev. Migrationsverket har minst antal krav. Återrapporteringskraven är generellt färre för alla myndigheter för år 2018.

Alla myndigheter förutom Pensionsmyndigheten har ett särskilt avsnitt i resultatdelen i sina årsredovisningar som avser återrapportering av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Pensionsmyndigheten utpekar avsnittet ”utbetalning” som det avsnitt där myndighetens återrapportering sker.

Det finns också återrapportering avseende arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar under flera avsnitt i årsredovisningarna. Exempelvis återfinns återrapportering under avsnitten ”intern styrning och kontroll”, ”myndigheternas återrapportering av kvalitet” och ”återrapportering av enskilda förmåner, åtgärder och bidrag”.

Del 2. Kartläggning av myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar

De övergripande förutsättningarna för den statliga verksamheten sätts av riksdag och regering i form av lagar, förordningar och ekonomiska ramar. Regeringen utformar också mål och särskilda uppdrag för myndigheternas verksamhet. Regeringen beslutar dessutom om myndighetens ledningsform och vem som ska styra myndigheten.⁴⁸

I Sverige har myndigheterna stor frihet att utforma sin verksamhet. Beslutsfattande och befogenheter är delegerat. Den svenska förvaltningsmodellen utgår från att de som är närmast verksamheten har bäst kunskap om hur den bör bedrivas. Jämfört med andra länder har svenska statliga myndigheter relativt stor frihet gentemot regeringen.⁴⁹

Utifrån de övergripande förutsättningarna får myndigheterna själva utforma styrningen av sin verksamhet. I denna del beskriver vi hur de fem utbetalande myndigheterna har utformat sitt arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

⁴⁸ ESV (2014): *Att få rätt saker att hända*, s. 26.

⁴⁹ *Ibid.*, s. 19.

5 Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen hade i december år 2018 cirka 13 700 anställda. Myndighetens verksamhet är organiserad i tre geografiskt indelade regioner. Det finns 238 arbetsförmedlingskontor över hela landet. Av dessa ska 132 läggas ned under 2019–2020. Nedläggningarna kommer att leda till förändringar avseende organisering, antalet arbetsförmedlare och arbetssätt.⁵⁰ Arbetsförmedlingen ska verka för att förbättra arbetsmarknadens funktionssätt genom att effektivt sammanföra arbetssökande med dem som söker arbetskraft, prioritera dem som befinner sig långt från arbetsmarknaden, samt bidra till att stadigvarande öka sysselsättningen på lång sikt.⁵¹ I Arbetsförmedlingens uppdrag ingår att avgöra vilka som ska få tillgång till arbetsmarknadspolitiska program och åtgärder.⁵² I uppdraget ingår också att kontrollera att de arbetssökande följer regelverket för att ha rätt till arbetslöshetsersättning eller aktivitetsstöd.⁵³ Flera av Arbetsförmedlingens åtgärder gäller subventioner till arbetsgivare för att de ska anställa arbetslösa.

Arbetsförmedlingens utgifter för transfereringar uppgick år 2018 till 61,8 miljarder kronor. Huvuddelen av transfereringarna betalas ut till arbetsgivare. Kostnaden för lönebidrag och Samhall samt bidrag till arbetslöshetsersättningen stod för vardera 21 procent av de totala transfereringarna. Aktivitetsstöd stod för 17 procent och kostnaden för nystartsjobb stod för 8 procent av de totala transfereringarna.⁵⁴

Arbetsförmedlingen har en styrelse och generaldirektören är myndighetschef. Arbetsförmedlingen har också en internrevision.

⁵⁰ Arbetsförmedlingen (2019): *Information från faktagranskning*.

⁵¹ Förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen.

⁵² Arbetsförmedlingen (2018): *Verksamhetsplan 2018*, s. 3.

⁵³ Arbetsförmedlingen (2019): *Våra erbjudande*.

⁵⁴ Arbetsförmedlingen (2019): *Årsredovisning 2018*, s. 11.

Internrevisionen ska granska och lämna förslag till förbättringar av myndighetens processer för riskhantering, styrning, kontroll och ledning.⁵⁵

Det finns också en tillsynsmyndighet, Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF). IAF har till uppgift att granska arbetslöshetskassorna och Arbetsförmedlingens uppdrag i arbetslöshetsförsäkringen.

5.1 Arbetsförmedlingens tolkning av uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar

I detta avsnitt redogör vi för Arbetsförmedlingens uppgift i instruktionen avseende arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Dessutom beskrivs hur Arbetsförmedlingen tolkar och konkretiserar uppgiften i sin verksamhet.

5.1.1 Arbetsförmedlingens uppgift

Sedan år 2010 har Arbetsförmedlingen enligt sin instruktion ansvar för att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs, att motverka bidragsbrott och att samverka med berörda parter i detta arbete. Enligt instruktionen ska Arbetsförmedlingen dessutom utforma verksamheten så att den inte snedvrider konkurrensförutsättningarna på arbetsmarknaden.⁵⁶

5.1.2 Hur Arbetsförmedlingens tolkar och konkretiserar uppgiften

Utgångspunkten för Arbetsförmedlingens ledningsfilosofi och styrmodell är att det finns en tillit för att varje medarbetare har den bästa kunskapen om hur uppgiften ska realiseras genom att mål och aktiviteter sätts på respektive nivå. Indikatorer används för att mäta om målen nås. I linjen sker uppföljning och hantering av avvikelser.

⁵⁵ Arbetsförmedlingen (2018): *Generaldirektörens arbetsordning för Arbetsförmedlingen*, s. 9.

⁵⁶ Förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen.

Verksamheten förbättras enligt myndighetens arbetsprocess för ständiga förbättringar i vardagen.⁵⁷

Arbetsförmedlingen har tagit fram riktlinjer och ett handläggarstöd för myndighetens arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. Enligt handläggarstödet ska Arbetsförmedlingen bland annat se till att rätt beslut fattas, att följa upp och granska beviljad ersättning samt att uppmärksamma interna oegentligheter som kan påverka rätten till ersättning.⁵⁸

I Arbetsförmedlingens riktlinjer för arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar, anges att arbetet bidrar till en bättre hushållning av statens medel och till att stödja en sund konkurrens i näringslivet. Myndigheten menar att arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är grundläggande för legitimiteten och förtroendet för Arbetsförmedlingen, samt värnar om tilltron till välfärdssystemet.

Arbetsförmedlingen har tagit fram en flerårig strategisk plan som utgör ett av underlagen för den årliga verksamhetsplanen.⁵⁹ En del i den strategiska planen handlar om ”god förvaltning” där korrekta utbetalningar är en del.⁶⁰ Arbetsförmedlingen ska motverka ”felaktiga utbetalningar genom att bland annat verka för en kvalitativ ärendehandläggning med välutredda beslut och korrekta underlag.”⁶¹ Myndigheten har alltså inte formulerat särskilda mål kopplat till felaktiga utbetalningar. Enligt Arbetsförmedlingens riktlinjer för självskattning av intern styrning och kontroll beskriver den strategiska planen övergripande hur myndigheten ska uppnå en rättssäker hantering i verksamheten och god kvalitet i ärendehandläggningen.⁶²

I den årliga verksamhetsplanen för år 2019 anger Arbetsförmedlingen att myndigheten ska bidra till ett välfungerande välfärdssystem genom att sträva mot en medveten och rättssäker handläggning av programbeslut som motverkar riskerna för felaktiga utbetalningar, bidragsbrott, bedrägerier och snedvridning av konkurrensen. Vidare ska myndighetens uppföljningsarbete stärkas

⁵⁷ Arbetsförmedlingen (2018): *Verksamhetsplan 2018*, s. 6.

⁵⁸ Arbetsförmedlingen (2014): *Arbetsförmedlingens handläggarstöd – misstanke om felaktig utbetalning*, s. 5.

⁵⁹ Arbetsförmedlingen (2017): *Arbetsförmedlingens arbete med mot felaktiga utbetalningar. Översikt strukturer, system och rutiner för intern styrning och kontroll*, s. 5ff.

⁶⁰ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

⁶¹ Arbetsförmedlingen (2018): *Arbetsförmedlingens myndighetsindikatorer för god förvaltning*, s. 1.

⁶² Arbetsförmedlingen (2017): *Självskattning – intern styrning och kontroll*, s. 15.

för att kunna identifiera och hantera områden där tillämpningen av regelverket inte är rättssäker. Uppföljningen syftar också till att möjliggöra effektivt lärande inom myndigheten. Myndigheten ska också arbeta med automatisering för att förbättra förutsättningarna för en enhetlig och korrekt regeltillämpning. Automatiserade och riskbaserade kontroller ska enligt myndigheten användas för att motverka felaktiga utbetalningar. Enligt Arbetsförmedlingen bidrar dessa åtgärder till en god hushållning med statens medel och att myndigheten säkerställer en saklig och opartisk ärendehandläggning.⁶³

5.2 Arbetsförmedlingens organisering och ansvarsfördelning gällande arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar

Arbetsförmedlingens operativa verksamhet är organiserad i tre regioner. Regionerna består av marknadsområden som innefattar de lokala arbetsförmedlingarna. Organisationen kommer att förändras från och med juli år 2019. Förutom den operativa verksamheten finns avdelningar som stöttar den operativa verksamheten och ledningen. Samordningsansvaret för felaktiga utbetalningar ligger inom ekonomiavdelningen på förvaltningsavdelningen.⁶⁴ Inom ekonomienheten finns även en enhet som arbetar med urval för kontroller, återkravsutredningar samt bedrägeri och bidragsbrott. Det finns en enhet för central omprövning på rättsavdelningen.⁶⁵

Arbetsförmedlingens arbetsordning bygger på en uppdelning av leverans- och funktionsansvar. Regionerna har leveransansvar för att genomföra det arbetsmarknadspolitiska uppdraget och den huvudsakliga operativa delen av myndighetens förmedlingsuppdrag.⁶⁶ I det ingår bland annat att säkerställa att verksamheten levererar förväntat resultat, att följa upp resultat och regel efterlevnad samt att tydliggöra verksamhetens krav och behov för avdelningar och staber.

⁶³ Arbetsförmedlingen (2019): *Verksamhetsplan 2019*, s. 4ff.

⁶⁴ Arbetsförmedlingen (2018): *Generaldirektörens arbetsordning för Arbetsförmedlingen*, s. 9.

⁶⁵ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

⁶⁶ Arbetsförmedlingen (2018): *Generaldirektörens arbetsordning för Arbetsförmedlingen*, s. 16.

Enligt Arbetsförmedlingen innebär leveransansvaret inte explicit ett ansvar att motverka felaktiga utbetalningar.⁶⁷ Ansvaret för att verksamhetens regelverk följs regleras dock i arbetsordningen. Cheferna har också ansvar för att säkerställa god intern styrning och kontroll enligt förordningen om intern styrning och kontroll.⁶⁸ Enligt Arbetsförmedlingen innebär det att alla chefer i praktiken har ansvar för att motverka felaktiga utbetalningar. Arbetsförmedlingen framhåller att myndigheten har valt att inte uttryckligen räkna upp alla komponenter som ingår i leveransansvaret. Detta beror på att det har funnits en tendens till att om en aspekt lyfts fram så är det bara den aspekten som det blir fokus på.

På marknadsområdenas staber finns medarbetare som har ett särskilt ansvar för felaktiga utbetalningar. Enligt Arbetsförmedlingen tydliggör dessa medarbetare bland annat riskerna med felaktiga utbetalningar om förmedlarna inte arbetar i enlighet med myndighetens rutiner.⁶⁹

Funktionsansvar innebär att svara för ”vad” och ”varför” och utförs i huvudsak på myndighetens avdelningar och staber. I det ingår bland annat att ta fram styrande och vägledande dokument, att skapa förutsättningar för och stödja en god rättssäkerhet samt korrekt och enhetlig tillämpning av regelverket inom sitt område. Dessutom innebär funktionsansvaret att myndighetens avdelningar och staber ska följa upp kvalitet, enhetlighet, rättssäkerhet, effektivitet och kund- och samhällsnytta samt att samarbeta med andra myndigheter och organisationer på nationell nivå. Förvaltningsavdelningen har funktionsansvar för myndighetens strategiska arbete inom bland annat området ekonomi. En del av området ekonomi är att ansvara för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.⁷⁰

Arbetsförmedlingen uppger att förvaltningsavdelningen har fått ett tydligare mandat att driva arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar sedan beslut om funktionsansvaret fattades. Arbetsförmedlingen har valt att centralisera arbetsgivarkontrollerna för att kunna fatta beslut oberoende av lokala förhållanden. Arbetet med att centralisera delar av arbetsgivarkontrollen har påbörjats under januari 2019 och beräknas vara implementerat juli 2019.

⁶⁷ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

⁶⁸ Arbetsförmedlingen (2018): *Generaldirektörens arbetsordning för Arbetsförmedlingen*, s. 13.

⁶⁹ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

⁷⁰ Arbetsförmedlingen (2018): *Generaldirektörens arbetsordning för Arbetsförmedlingen*, s. 17.

Initiativet till en arbetsgivarkontroll kommer från den lokala förmedlaren men utförs av den centrala gruppen. En centraliserad expertfunktion förväntas ge en ökad rättssäkerhet och skapa enhetlighet.⁷¹

Arbetsförmedlingen har en kontrollfunktion inom individ-ersättningarna arbetslöshetsersättning, aktivitetsstöd och utvecklingsersättning. Denna kontrollfunktion ska säkerställa att kraven, bland annat att ersättningstagare står till arbetsmarknadens förfogande och söker arbete i enlighet med regelverken för dessa ersättningar, är uppfyllda. När det gäller personer som har arbetslöshetsersättning ska Arbetsförmedlingen underrätta arbetslöshetskassan då ersättningstagaren inte följer reglerna. Arbetslöshetskassorna fattar självständiga beslut om ersättningen till den enskilde. Oftast ligger besluten i linjen med Arbetsförmedlingens information. När det gäller personer som har aktivitetsstöd och utvecklingsersättning underrättar kontrollfunktionen Arbetsförmedlingens egen enhet "Ersättningsprövning" som utreder misstanken. I nästa led meddelar enheten Försäkringskassan som är utbetalande myndighet.

Avdelningen Kundsupport och ersättning har påbörjat arbetet med att utveckla en sammanhållen, central kontrollfunktion för individersättning. Målsättningen är att skapa en så automatiserad handlägningsprocess som möjligt. Införandet kommer att ske etappvis från andra halvan av 2019. Målet är att funktionen senast 2020 ska ha övertagit ansvaret för kontrolluppdraget. Det innebär att funktionen utifrån en mestadels automatiserad granskningsprocess avgör om en arbetssökandes agerande ger anledning för myndigheten att underrätta utbetalaren.⁷²

På Arbetsförmedlingen finns också en särskild funktion som arbetar med riskbaserade urval och kontroller. Funktionen som funnits sedan år 2016 stöttar hela verksamheten.⁷³

⁷¹ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

⁷² Arbetsförmedlingen (2019): *Information från faktagranskning*.

⁷³ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

5.3 Arbetsförmedlingens arbetssätt för att motverka felaktiga utbetalningar

I detta avsnitt beskrivs Arbetsförmedlingens olika arbetssätt för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Arbetsförmedlingen har en modell för bedömning av intern styrning och kontroll. Myndigheten gör också riskanalyser inom ramen för intern styrning och kontroll. Arbetsförmedlingen följer indikatorer för god förvaltning och har utarbetat en kontrollpolicy. Slutligen har Arbetsförmedlingen olika stöd i handläggningen för att undvika att beslut blir fel.

5.3.1 Arbetsförmedlingen har en självskattningsmodell för att bedöma myndighetens interna styrning och kontroll

Arbetsförmedlingen har tagit fram en instruktion för intern styrning och kontroll och riskhantering⁷⁴ samt en handbok för arbetet med intern styrning och kontroll och risk- och kontinuitetshantering. Enligt handboken är intern styrning och kontroll inte en separat del av Arbetsförmedlingens verksamhet utan ett verktyg för chefer att kvalitetssäkra sin verksamhet och säkerställa att den bedrivs i enlighet med krav från gällande lag och förordning. I handboken framkommer också att intern styrning och kontroll är en viktig del i myndighetens kvalitetsarbete.⁷⁵ Enligt Arbetsförmedlingen är intern styrning och kontroll den process som säkerställer att cheferna har kontroll över sin verksamhet och att myndigheten som helhet lever upp till kraven i myndighetsförordningen och har en effektiv och rättssäker verksamhet.⁷⁶

Myndighetens årliga bedömning av intern styrning och kontroll bygger på intygande av intern styrning och kontroll, resultat av en modell för självskattning och en översikt av övriga underlag som ligger till grund för bedömningen. Enligt handboken bidrar bedömningen till att cheferna får en kontroll över sin verksamhet utan att själva delta i handläggning och beslut. Enligt

⁷⁴ Arbetsförmedlingen (2017): *Intern styrning och kontroll och riskhantering*.

⁷⁵ Arbetsförmedlingen (2018): *Intern styrning och kontroll och risk- och kontinuitetshantering*, s. 3ff.

⁷⁶ Arbetsförmedlingen (2017): *Självskattning – intern styrning och kontroll*, s. 4.

Arbetsförmedlingen reduceras dessutom avsiktliga och oavsiktliga fel.⁷⁷

Arbetsförmedlingen utvecklade sin process för intern styrning och kontroll under år 2017 bland annat genom att ta fram modellen för självskattning. I underlag från Arbetsförmedlingen beskrivs att chefer på olika nivåer bedömer den interna styrningen och kontrollen och redovisar identifierade brister utifrån modellen.⁷⁸ Arbetsförmedlingen lyfter fram denna modell som central i myndighetens arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar.

Självskattningsmodellen utgår från COSO-modellen⁷⁹ och innefattar komponenterna lednings- och styrningsmiljö, riskhantering, åtgärder och kontroller, information och kommunikation samt uppföljning och utvärdering. Komponenterna i modellen är nedbrutna i delkomponenter. I bedömningen tar ledningsgrupper i verksamheten ställning till ett antal påståenden för varje delkomponent. Respektive delområde kan bedömas vara otillfredsställande, grundläggande eller etablerad.⁸⁰

Inom komponenten åtgärder och kontroller ligger felaktiga utbetalningar, effektivitet och hushållande med statens medel, regelefterlevnad, att åtgärder och kontroller är riskbaserade samt redovisning och rapportering.

Delkomponenten felaktiga utbetalningar fokuserar bland annat på chefers ansvar för att genomföra förebyggande insatser som ökar sannolikheten att besluten blir rätt från början, att granska fattade beslut med hjälp av efterkontroller samt att riskbaserade kontroller genomförs regelbundet och systematiskt.

I delkomponenten för effektivitet och hushållande med statens medel anger Arbetsförmedlingen att verksamheten ska bedrivas effektivt och att myndigheten ska hushålla med statens medel. Arbetsförmedlingen definierar effektivitet som relationen mellan kostnad och kvalitet. Ökad effektivitet innebär att en verksamhet utförs till en minskad kostnad med oförändrad kvalitet eller att kvaliteten ökar till samma kostnad.

⁷⁷ Arbetsförmedlingen (2018): *Intern styrning och kontroll och risk- och kontinuitetshantering*, s. 3ff.

⁷⁸ Arbetsförmedlingen (2017): *Självskattning – intern styrning och kontroll*, s. 4.

⁷⁹ Arbetsförmedlingen (2018): *Intern styrning och kontroll och risk- och kontinuitetshantering*, s. 12.

⁸⁰ Arbetsförmedlingen (2017): *Självskattning – intern styrning och kontroll*, s. 5f.

Delkomponenten regelefterlevnad handlar om att det finns åtgärder och kontroller för att säkerställa att verksamheten bedrivs enligt gällande rätt. Kontrollarbetet för regelefterlevnad utgår från en riskbaserad prioritering av kontrollområden. Resultatet av kontrollerna dokumenteras och analyseras och åtgärder identifieras. Om en brist inte kan åtgärdas på en nivå i organisationen ska den eskaleras. Dessutom ska myndigheten bedriva ett förebyggande arbete som ökar sannolikheten för att regelverket efterlevs och därmed minskar risken för felaktiga utbetalningar.

Under delkomponenten åtgärder och kontroll bedöms huruvida kontroller och åtgärder utgår från de riskanalyser som har tagits fram lokalt och regionalt och att de följs upp löpande. Arbetsförmedlingens beslutade kontrollpolicy är tänkt att vara utgångspunkt i det lokala och regionala kontrollarbetet.

Under delkomponenten redovisning och rapportering säkerställs att uppföljning av kontroll och registerkvalitet sker systematiskt för att säkerställa att uppgifter i system är korrekta och tillförlitliga.⁸¹

5.3.2 Riskanalyser görs inom ramen för intern styrning och kontroll

Enligt Arbetsförmedlingens handbok för intern styrning och kontroll och risk- och kontinuitetshantering betonas att risk- och kontinuitetshantering är en central del i processen för intern styrning och kontroll. Enligt handboken är risk- och kontinuitetshanteringsarbetet en förutsättning för att myndigheten ska kunna nå mål och resultat inom ramen för tilldelade medel.

Arbetsförmedlingens chefer ska enligt handboken genomföra riskanalyser inom ramen för sina tilldelade ansvarsområden. I det arbetet ingår att identifiera externa och interna omständigheter som direkt eller indirekt kan påverka möjligheterna att fullgöra myndighetens uppgifter, uppdrag och mål.⁸² En myndighetsövergripande riskanalys fastställs i samband med verksamhetsplaneringen.⁸³

⁸¹ Arbetsförmedlingen (2017): *Självskattning – intern styrning och kontroll*, s. 4ff.

⁸² Arbetsförmedlingen (2018): *Intern styrning och kontroll och risk- och kontinuitetshantering*, s. 3ff.

⁸³ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

Ibland behövs fördjupade riskanalyser för att myndigheten ska kunna få tillräckliga underlag för att hantera risker effektivt. Ett exempel som nämns i handboken är riskanalyser för felaktiga utbetalningar.⁸⁴ Syftet med de fördjupade riskanalyserna är att skapa ett underlag för urval av kontroller och åtgärder.⁸⁵

5.3.3 Arbetsförmedlingen har indikatorer för god förvaltning

Arbetsförmedlingen har tagit fram indikatorer för det strategiska området ”god förvaltning”. Dessa indikatorer avser kvaliteten och rättssäkerheten i handläggningen. Indikatorerna är ”andel kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelser”, ”andel egenorsakade återkrav”, ”andel ändrade beslut vid omprövning” och ett indexerat kundmätt som mäter kundernas upplevelse av Arbetsförmedlingens service och bemötande. Indikatorerna för god förvaltning ger en bild av regeltillämpning och kvalitet i handläggningen samt arbetssökandes uppfattning om handläggning och bemötande. Tillsammans speglar indikatorerna effekter av arbetet för god förvaltning och aspekter av samhällsnytta.⁸⁶ De fyra indikatorerna följs upp kvartalsvis.

Underlagen till indikatorn ”kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelse” tas fram gemensamt av representanter från avdelningar på huvudkontoret och representanter från regionerna. Rättsavdelningen samordnar från och med år 2019 arbetet med planering och framtagande av granskningsresultat i dialog med berörda delar av verksamheten.⁸⁷ Strategiska områden i verksamheten har granskats sedan indikatorn infördes år 2017. Från och med år 2019 följs ett antal prioriterade och centrala moment i handläggningen upp kvartalsvis i ett tvärsnitt av de större programmen och insatsen nystartsjobb. Ärenden väljs ut genom slumpmässiga urval med en proportionell fördelning av de program och insatser som myndigheten har. Detta förväntas leda till att myndigheten ska kunna följa utvecklingen över tid på ett mer stabilt sätt.

Granskningarna utförs av granskare som utsetts av marknadsområdena. Syftet med granskningen är, förutom att vara

⁸⁴ Arbetsförmedlingen (2018): *Intern styrning och kontroll och risk- och kontinuitetsshantering*, s. 8.

⁸⁵ Arbetsförmedlingen (2015): *Policy för arbetsförmedlingens kontrollarbete*, s. 6.

⁸⁶ Arbetsförmedlingen (2019): *Verksamhetsplan 2019*, s. 13.

⁸⁷ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

ett underlag för kvalitetsindikatorerna, att utgöra en grund för ett ökat lärande i organisationen. Granskningen genomförs med hjälp av granskningsmallar och de som utför granskningen får en introduktion för att möjliggöra enhetlighet i bedömningarna. I granskningarna följs tillämpningen av de prioriterade momenten i handläggningen upp. Det kan handla om både förordningskrav och krav i interna regelverk och handläggarstöd. Frågorna handlar framför allt om regeltillämpning.⁸⁸

5.3.4 Arbetsförmedlingen har en kontrollpolicy

Arbetsförmedlingen har sedan 2015 en policy som beskriver intentionerna med myndighetens kontrollarbete. Policyn syftar till att skapa en enhetlig syn på utgångspunkterna för kontrollarbetet.⁸⁹ Enligt Arbetsförmedlingen arbetar inte myndigheten ännu utifrån policyn. Policyn riktar sig till alla medarbetare på myndigheten. Arbetsförmedlingens kontrollpolicy utgår ifrån att medarbetare, kunder, leverantörer och anordnare vill göra rätt. Samtidigt finns en medvetenhet om att det förekommer fel och i vissa fall systematisk utnyttjande på ett inte avsett sätt.⁹⁰ I myndighetens uppdrag ingår att kontrollera både arbetssökande och arbetsgivare.

Enligt Arbetsförmedlingen togs kontrollpolicyn i första hand fram som en åtgärd utifrån förslag i betänkandet *SOU 2014:16 Det ska vara lätt att göra rätt – Åtgärder mot felaktiga utbetalningar inom den arbetsmarknadspolitiska verksamheten*. I kontrollpolicyn finns en ambition om att uppföljningar och kontroller ska vara mer riskbaserade och systematiska än tidigare.⁹¹

I Arbetsförmedlingens kontrollpolicy differentierar myndigheten sitt kontrollarbete genom att välja åtgärder och kontroller utifrån bedömningar av hur olika grupper agerar. Exempelvis är inriktningen på åtgärder för gruppen ”som vill följa lagar och göra rätt”, att ge ”tydlig information för att göra det lätt att göra rätt”. Inriktningen för den grupp ”som medvetet undanhåller eller lämnar

⁸⁸ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

⁸⁹ Arbetsförmedlingen (2015): *Policy för arbetsförmedlingens kontrollarbete*, s. 1.

⁹⁰ Arbetsförmedlingen (2015): *Policy för Arbetsförmedlingens kontrollarbete*, s. 4 och Arbetsförmedlingen (2017): *Arbetsförmedlingens arbete med mot felaktiga utbetalningar. Översikt strukturer, system och rutiner för intern styrning och kontroll*, s. 7.

⁹¹ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

felaktig information” är i stället att arbeta med samverkan, systematisk analys och omfattande riskbaserade kontroller.⁹²

Utgångspunkterna för att kunna förebygga och upptäcka avsiktliga och oavsiktliga fel uttrycks i form av tre inriktningar: rätt direkt, riskbaserade åtgärder och kontroller samt effektivare kontrollarbete genom samverkan.⁹³ Arbetsförmedlingen arbetar utifrån principerna proaktivt, riskmedvetet och systematiskt. Att arbeta proaktivt innebär att alla nivåer på myndigheten ska arbeta med att förebygga, upptäcka och åtgärda fel. Genom att till exempel ha automatiserade moment i arbetsprocessen, systemstödda kontroller, att arbeta med att förenkla regler och rutiner och lämna rätt information till medborgare arbetar Arbetsförmedlingen med att underlätta att det blir rätt från början. Att arbeta riskmedvetet innebär att Arbetsförmedlingens åtgärder och kontroller ska vara riskbaserade. Myndigheten menar att en förutsättning för detta är att det finns en ”god kunskap om verksamhetens risker”. Slutligen ska Arbetsförmedlingens kontrollarbete vara systematiskt vilket innebär att myndigheten samverkar både internt och med andra myndigheter och organisationer genom att exempelvis utbyta erfarenheter och urvalsmetoder och analysera och återkoppla åtgärder och kontroller.⁹⁴

Arbetsförmedlingens beslutade kontrollpolicy är utgångspunkten i det lokala och regionala kontrollarbetet. Cheferna ansvarar för att det finns resurser, kunskap och tid för att utföra kontroller. Utgångspunkten är att kontroller av regelefterlevnad, effektivitet, felaktiga utbetalningar och hushållande med statens medel är en del av förbättringsarbetet och inte ett sätt att leta fel.⁹⁵

Arbetsförmedlingen ser kontroll som en aspekt som genomsyrar hela ärendehandläggnings- och beslutsprocessen. Handläggningen av arbetsmarknadspolitiska program och insatser har en kontrollstruktur som utgår från förordningskrav, instruktioner och handläggarstöd. Kontrollstrukturen täcker inte arbetslöshetsersättningen utan har en egen hantering tillsammans med arbetslöshetskassorna.

⁹² Arbetsförmedlingen (2015): *Policy för Arbetsförmedlingens kontrollarbete*, s. 3f och Arbetsförmedlingen (2017): *Arbetsförmedlingens arbete med mot felaktiga utbetalningar. Översikt strukturer, system och rutiner för intern styrning och kontroll*, s. 8.

⁹³ Arbetsförmedlingen (2017): *Arbetsförmedlingens arbete med mot felaktiga utbetalningar. Översikt strukturer, system och rutiner för intern styrning och kontroll*, s. 7.

⁹⁴ Arbetsförmedlingen (2015): *Policy för Arbetsförmedlingens kontrollarbete*, s. 4f.

⁹⁵ Arbetsförmedlingen (2017): *Självskattning – intern styrning och kontroll*, s. 19.

Arbetsförmedlingens kontrollstruktur beskrivs i olika processteg utifrån områdena förebygga, upptäcka och åtgärda. Förebyggande processteg som beskrivs är "välja rätt insats", "informera om villkor", säkerställa tillräckliga underlag", "tillämpa regelverk" och "beslut". Inom området upptäcka beskrivs processtegen "utbetalning", "upptäcka" och "utreda". Slutligen är åtgärdande processteg "de åtgärder som vidtas för att hantera avvikelser som framkommit vid utredning av misstänkta felaktiga utbetalningar". Exempel på åtgärder som beskrivs är stoppad betalning, återkrav, ompröva beslut och polisanmälan.⁹⁶ I samband med styrelsens bedömning av Arbetsförmedlingens interna styrning och kontroll är det tänkt att myndigheten årligen utvärderar kontrollstrukturen. Syftet är att se hur väl den övergripande kontrollstrukturen stödjer att Arbetsförmedlingen med rimlig säkerhet fullgör de krav som framgår av 3 § myndighetsförordningen.⁹⁷

Myndigheten arbetar både med förebyggande kontroller, efterkontroller och riskbaserade kontroller. Arbetsförmedlingen håller på att utveckla system för att kunna kontrollera arbetsgivare löpande. Det pågår också ett arbete med att ta fram kontroller med hjälp av nätverksanalys där man kan följa olika företrädare för företag och deras verksamheter. Myndigheten har också påbörjat arbetet med att utveckla en sammanhållen, central kontrollfunktion för individर्सättning.

Enligt Arbetsförmedlingen har arbetet med att digitalisera informationsflödena bidragit till ökade möjligheter att kontrollera och följa upp ärenden som löper under längre beslutsperioder. Riskbaserade kontroller med AI-baserad teknik och maskininlärning för att "lära maskinerna" att hitta mönster är också exempel på utvecklade kontroller som myndigheten kan utföra i och med digitaliseringsarbetet.⁹⁸

⁹⁶ Arbetsförmedlingen (2017): *Arbetsförmedlingens arbete med mot felaktiga utbetalningar. Översikt strukturer, system och rutiner för intern styrning och kontroll*, s. 8ff.

⁹⁷ Arbetsförmedlingen (2015): *Policy för Arbetsförmedlingens kontrollarbete*, s. 6.

⁹⁸ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

5.3.5 Arbetsförmedlingens insatser för att undvika fel i handläggningen

Arbetsförmedlingen framhåller att arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar innebär att ett beslut ska fattas på rätt grund utifrån nödvändiga underlag.⁹⁹ På Arbetsförmedlingen finns olika stöd till handläggningen, till exempel styrande och vägledande dokument.¹⁰⁰ I myndighetens översikt för strukturer, system och rutiner för intern styrning och kontroll framkommer att myndigheten arbetar med introduktionsutbildning för nyanställda, kompetensutvecklingsinsatser kring den arbetsmarknadspolitiska bedömningen, utveckling av stöd från A.F. Rådgivning samt förenklingsarbete kring det interna regelverket genom förenklande och förtydligande information i handläggarstödet. Vidare håller myndigheten på att utveckla ett nytt ärende- och beslutssystem som förväntas bidra till en mer korrekt handläggning och kontroll av arbetsgivare.¹⁰¹

Handläggarna kan också ta hjälp av kollegor och specialister som kan bidra med hjälp i handläggningen. Ett annat sätt att stärka handläggarna i deras beslutsfattande är att arbeta med rättsliga ställningstaganden och fallbeskrivningar vid svåra moment som till exempel när handläggaren ska väga in arbetsmarknadspolitiska bedömningar i beslutet.

Ett annat exempel på att stödja handläggarna i sitt beslutsfattande och undvika olämpliga beroendeförhållanden till arbetsgivare är att skilja handläggningen från beslutsfattandet. Det har gjorts inom de arbetsmarknadspolitiska programmen ”lönebidrag” och ”skyddat arbete hos offentliga arbetsgivare”.

Det pågår ett försök med att koncentrera delar av arbetsprocessen samt beslutsfattande om lönebidrag. Fler anställningsstöd kommer att ingå inom försöken. I vissa marknadsområden har Arbetsförmedlingen också skapat arbetsgrupper som har specialiserat sig på att fatta beslut om vissa arbetsgivarstöd. Dessa personer har också mer sakkunskap och på så sätt bedömer myndigheten att förfarandet blir mer rättssäkert.

⁹⁹ Arbetsförmedlingen (2017): *Självskattning – intern styrning och kontroll*, s. 15.

¹⁰⁰ Arbetsförmedlingen (2018): *Generaldirektörens arbetsordning för Arbetsförmedlingen*, s. 17.

¹⁰¹ Arbetsförmedlingen (2017): *Arbetsförmedlingens arbete med mot felaktiga utbetalningar. Översikt strukturer, system och rutiner för intern styrning och kontroll*, s. 18.

Det är enligt Arbetsförmedlingen chefs ansvar att säkerställa att rätt kompetens finns. När det gäller exempelvis lönebidrag finns obligatoriska utbildningar för handläggarna för att de ska handlägga och få fatta beslut.

Vid ändringar i regelverk uppdateras interna instruktioner, handläggarstöd, interna och externa hemsidan samt eventuella utbildningar inom området. Alla regelförändringar publiceras som en nyhet på den interna hemsidan till medarbetarna.

Exempel på insatser som Arbetsförmedlingen har för att stödja handläggarna i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar, är en checklista kring felaktiga utbetalningar på intranätet, webbutbildningen ”från beslut till utbetalning” samt ett informellt nätverk för marknadsområdenas särskilt utsedda kontaktpersoner för felaktiga utbetalningar.¹⁰²

Ett stöd i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är den rapporteringsfunktion som myndigheten har tagit fram. Handläggarna kan rapportera en misstänkt felaktig utbetalning i ett webbformulär.¹⁰³ När en misstanke om en felaktig utbetalning upptäcks ska det diarieföras och utredas. Hur detta ska gå till finns beskrivet i ett handläggarstöd. Rapporteringsfunktionen riktar sig till medarbetare i organisationen som misstänker en felaktig utbetalning eller har fått en signal om en felaktig utbetalning. Det handlar om arbetsgivarstöd, ersättningar till enskilda och ersättningar i enlighet med avtal.¹⁰⁴ Efter inrapportering tar myndigheten ställning till om ärendet är ett återkravsärende och om det finns en misstanke om brott.¹⁰⁵

5.4 Sammanfattande beskrivning av Arbetsförmedlingens arbete med att motverka felaktiga utbetalningar

Sedan år 2010 har Arbetsförmedlingen enligt instruktionen haft i uppgift att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs, att

¹⁰² Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

¹⁰³ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

¹⁰⁴ Arbetsförmedlingen (2014): *Arbetsförmedlingens handläggarstöd – misstanke om felaktig utbetalning*, s. 6.

¹⁰⁵ Arbetsförmedlingen (2018): *Intervju*.

motverka bidragsbrott och att samverka med berörda parter i detta arbete.

Arbetsförmedlingen har en långsiktig strategisk plan som bland annat beskriver hur myndigheten ska uppnå en rättssäker hantering i verksamheten och god kvalitet i ärendehandläggningen. En del i den strategiska planen handlar om "god förvaltning" där korrekta utbetalningar är en del. Myndigheten har inga särskilda mål kopplade till arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar.

Arbetsförmedling delar upp myndighetens verksamhet i leverans- och funktionsansvar. Regionerna har leveransansvar för att genomföra det arbetsmarknadspolitiska uppdraget och den huvudsakliga operativa delen av myndighetens förmedlingsuppdrag. Leveransansvaret innebär inte explicit ett ansvar att motverka felaktiga utbetalningar. Ansvaret för att verksamhetens interna regelverk följs regleras dock i arbetsordningen. Chefsansvaret är också kopplat till perspektivet intern styrning och kontroll. Enligt Arbetsförmedlingen innebär det att alla chefer i praktiken har ansvar för att motverka felaktiga utbetalningar. Funktionsansvar innebär att svara för "vad" och "varför" och utförs i huvudsak på myndighetens avdelningar och staber. Det innebär bland annat att ta fram styrande och vägledande dokument samt att skapa förutsättningar för och följa upp till exempel kvalitet och rättssäkerhet. Samordningsansvaret för felaktiga utbetalningar ligger inom ekonomiavdelningen på förvaltningsavdelningen. Avdelningen har fått ett tydligare mandat att driva arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar sedan funktionsansvar infördes.

Arbetsförmedlingen har under de senaste åren utvecklat sin process för intern styrning och kontroll. Bland annat har myndigheten tagit fram en självskattningsmodell där chefer på olika nivåer bedömer den interna styrningen och kontrollen och redovisar identifierade brister utifrån modellen. Arbetsförmedlingen lyfter fram denna modell som central i myndighetens arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar.

Inom ramen för intern styrning och kontroll görs också riskanalyser. Arbetsförmedlingens chefer gör riskanalyser inom ramen för sina tilldelade ansvarsområden. I det arbetet ingår att identifiera externa och interna omständigheter som direkt eller indirekt kan påverka möjligheterna att fullgöra myndighetens uppgifter, uppdrag och mål. En myndighetsövergripande riskanalys

fastställs i samband med verksamhetsplaneringen. Myndigheten gör även fördjupade riskanalyser för exempelvis felaktiga utbetalningar i syfte att skapa ett underlag för urval av kontroller och åtgärder.

Arbetsförmedlingen följer fyra indikatorer för det strategiska området ”god förvaltning”. Dessa indikatorer avser kvaliteten och rättssäkerheten i handläggningen. Granskningarna som ligger till grund för indikatorn ”kvalitetsgranskade ärenden utan avvikelser” utgör också en grund för ett ökat lärande i organisationen.

Arbetsförmedlingen har en kontrollpolicy som beskriver hur myndigheten differentierar kontrollarbetet genom att välja åtgärder och kontroller utifrån bedömningar av hur olika grupper agerar. Myndigheten arbetar med förebyggande kontroller, efterkontroller och riskbaserade kontroller. Arbetsförmedlingens beslutade kontrollpolicy är utgångspunkten i det lokala och regionala kontrollarbetet.

Arbetsförmedlingen framhåller att arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar förutsätter att ett beslut ska fattas på rätt grund utifrån nödvändiga underlag. På Arbetsförmedlingen finns olika stöd till handläggningen. Exempel på stöd är styrande och vägledande dokument, introduktionsutbildning och kompetensutvecklingsinsatser, stöd från kollegor och specialister samt fallbeskrivningar. Ett annat exempel på att stödja handläggarna i sitt beslutsfattande och undvika olämpliga beroendeförhållanden till arbetsgivare är att skilja handläggningen från beslutsfattandet.

Konkreta exempel på insatser som Arbetsförmedlingen har för att stödja handläggarna i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är en checklista kring felaktiga utbetalningar på intranätet, webbutbildningen ”Från beslut till utbetalning” samt ett informellt nätverk för marknadsområdenas särskilt utsedda kontaktpersoner för felaktiga utbetalningar. Dessutom har myndigheten en rapporteringsfunktion för rapportering av en misstänkt felaktig utbetalning.

6 Centrala studiestödsnämnden

Centrala studiestödsnämnden (CSN) hade år 2018 cirka 900 anställda och är verksamma på 11 orter.¹⁰⁶ CSN hanterar bidrag och lån till enskilda studerande. Dessutom hanterar CSN körkortslån för arbetslösa och hemutrustningslån som ges till nyanlända flyktingar för köp av möbler och köksutrustning. Under år 2018 uppgick utbetalningarna till 37,2 miljarder kronor, varav ungefär 18,8 miljarder i lån. Inbetalningarna samma år var 13,7 miljarder.¹⁰⁷

CSN är en enrådighetsmyndighet och har en generaldirektör som är ytterst ansvarig för verksamheten. CSN har också en internrevision. Internrevisionen ska granska och lämna förslag till förbättringar av myndighetens processer för riskhantering, styrning, kontroll och ledning.¹⁰⁸

6.1 CSN:s tolkning av uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar

I detta avsnitt redogör vi för CSN:s uppgift i instruktionen avseende arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Dessutom beskrivs hur CSN tolkar och konkretiserar uppgiften i sin verksamhet.

6.1.1 CSN:s uppgift

Sedan år 2018 ska CSN enligt sin instruktion säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. Myndigheten har

¹⁰⁶ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Vår verksamhet och uppdrag*.

¹⁰⁷ Centrala studiestödsnämnden (2019): *Årsredovisning 2018*, s. 16.

¹⁰⁸ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Arbetsordning för Centrala studiestödsnämnden*, s. 4.

inga uppgifter om samverkan i sin instruktion.¹⁰⁹ CSN har tidigare haft ett uppdrag kring felaktiga utbetalningar och bidragsbrott i tidigare års regleringsbrev.

6.1.2 Hur CSN tolkar och konkretiserar uppgiften

CSN:s förhållningssätt är att myndigheten har den sökande i fokus, ser och minimerar slöseri samt visar respekt och tillit. Medarbetarna ska se till helheten, ta ansvar och vara en aktiv medledare. Myndigheten ska också arbeta med ständiga förbättringar i verksamheten.

CSN har valt att arbeta utifrån fyra långsiktiga inriktningar för att uppfylla de uppdrag och uppgifter som myndigheten får från regeringen i instruktion, förordningar och det årliga regleringsbrevet.¹¹⁰

Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar specificeras främst inom inriktningen ”vi möjliggör ett hållbart studiestöd”. I inriktningen uttrycks att CSN ska förhindra fel, fusk och bidragsbrott. Vidare ska myndigheten arbeta för extern och intern förenkling av regler, arbeta för att säkra återbetalning, informera om vikten av att lån återbetalas eftersom det möjliggör att framtida generationer får samma möjlighet samt ha kontroller som är effektiva och rättssäkra. Inom inriktningen ”vi är i ständig utveckling” anges att myndigheten ska arbeta för en hög kvalitet i verksamheten.¹¹¹

CSN har en långsiktig styrning som beskrivs i myndighetens verksamhetsplan. I CSN:s verksamhetsplan för perioden 2019–2021 beskriver myndigheten tio hållpunkter för att nå myndighetens långsiktiga inriktningar. Inom den långsiktiga inriktningen ”vi möjliggör ett hållbart studiestöd” har CSN bland annat en hållpunkt som innebär att ”kunden kan göra rätt första gången” och en hållpunkt som innebär att ”kunden vill göra rätt för sig”. För att klara uppdraget uppger CSN i verksamhetsplanen att myndigheten ska fortsätta utveckla kontroller och arbetssätt för att upptäcka och

¹⁰⁹ Förordning (2017:1114) med instruktion för Centrala studiestödsnämnden.

¹¹⁰ Centrala studiestödsnämnden (2017): *CSN 2025*, s. 4ff.

¹¹¹ Centrala studiestödsnämnden (2017): *CSN 2025*, s. 5 och Centrala studiestödsnämnden (2018): *Verksamhetsplan 2018–2020. Centrala studiestödsnämnden*, s. 4f.

förhindra fusk och bidragsbrott. En annan aktivitet är att myndigheten ska samverka med andra samhällsaktörer för att göra det lätt att göra rätt.¹¹²

6.2 CSN:s organisering och ansvarsfördelning gällande arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar

CSN:s operativa verksamhet är indelad i utbetalningsavdelningen och Inbetalningsavdelningen. Det finns också fyra avdelningar som stödjer ledningen och den operativa verksamheten.¹¹³

CSN har förtydligat ansvaret för att motverka felaktiga utbetalningar och förhindra bidragsbrott i arbetsordningen.¹¹⁴ Ansvaret ligger i dag inom CSN:s två stora produktionsavdelningar, dvs. utbetalningsavdelningen och inbetalningsavdelningen. Båda dessa avdelningar har ett uppdrag att motverka felaktiga utbetalningar och förhindra bidragsbrott inom de processer avdelningen ansvarar för.¹¹⁵ Tidigare låg ansvaret på utbetalningsavdelningen.¹¹⁶ I arbetsordningen är det också specificerat att varje kontor som ligger under utbetalnings- respektive inbetalningsenheten också har till uppgift att motverka bidragsbrott och felaktiga utbetalningar inom processerna som avdelningen ansvarar för.¹¹⁷ Utbetalningsavdelningen ansvarar för att hantera upptäckta misstänkta brott. Uppgifterna utförs av en särskild bidragsbrottsfunktion vid avdelningen. Funktionen uppdagar omfattar bland annat att anmäla misstänkta brott mot CSN:s stödformer, att utbilda och informera medarbetare om bidragsbrott och återföra kunskap om risker för felaktiga utbetalningar och brott till verksamheten.¹¹⁸

CSN:s chefsansvar gäller för alla linjechefer och stabschefen. Cheferna ska bland annat ansvara för att verksamheten bedrivs rättssäkert och med hög kvalitet och att uppdraget genomförs med största möjliga effektivitet. Cheferna har också ansvar för

¹¹² Centrala studiestödsnämnden (2019): *Verksamhetsplan 2019–2021*, s. 8ff.

¹¹³ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Ledning, styrning och uppföljning*.

¹¹⁴ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Intervju*.

¹¹⁵ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Arbetsordning för Centrala studiestödsnämnden*, s. 7ff.

¹¹⁶ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Intervju*.

¹¹⁷ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Arbetsordning för Centrala studiestödsnämnden*, s. 8ff.

¹¹⁸ Centrala studiestödsnämnden (2019): *Information från faktagranskning*.

riskhantering och intern styrning och kontroll inom sin organisatoriska enhet.¹¹⁹

Staben för utveckling och kommunikation ansvarar för samordning av planering och uppföljning på en strategisk nivå. Det samordnande ansvaret av CSN:s arbete med intern styrning och kontroll ligger således på Staben för utveckling och kommunikation. En annan stöдавdelning, ekonomiavdelningen, ansvarar för utbetalningar samt säkerheten i utbetalningar från det att de beslutas till att de når utbetalande bank.¹²⁰

6.3 CSN:s arbetssätt för att motverka felaktiga utbetalningar

I detta avsnitt beskrivs CSN:s olika arbetssätt för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. CSN:s arbete med intern styrning och kontroll fokuserar på riskhantering. Myndigheten gör också riskanalyser på flera olika nivåer och arbetar med olika former av kvalitetsuppföljning. CSN gör också olika kontroller för att motverka felaktiga utbetalningar. Slutligen har CSN olika stöd i handläggningen för att undvika att beslut blir fel.

6.3.1 CSN:s arbete med intern styrning och kontroll fokuserar på riskhantering

Enligt årsredovisningen för år 2017 är CSN:s arbete med intern styrning och kontroll integrerad i ordinarie verksamhetsplanering och uppföljning. I årsredovisningen anges att den interna styrningen och kontrollen bland annat säkerställs genom ett antal styrdokument, verksamhetsuppföljning, process- och rutinbeskrivningar samt handböcker för handläggning. Dessutom uppges att utbildning och kommunikation är andra viktiga delar. Inom ramen för intern styrning och kontroll genomför CSN riskanalyser inom samtliga verksamhetsområden som är avgörande för att uppfylla kraven i myndighetsförordningen (2007:515).¹²¹

¹¹⁹ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Arbetsordning för Centrala studiestödsnämnden*, s. 17f.

¹²⁰ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Arbetsordning för Centrala studiestödsnämnden*, s. 5ff.

¹²¹ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Årsredovisning 2017*, s. 93.

CSN:s bedömning av den interna styrningen och kontrollen baseras på löpande uppföljning, riskhantering i verksamheten, bedömningar ifrån avdelningschefer vid resultatuppföljningar och riskanalyser samt iakttagelser ifrån internrevisionen och Riksrevisionen.¹²²

Enligt CSN:s vägledning för riskhantering är syftet med myndighetens interna styrning och kontroll att ha ”ordning och reda så att målen uppnås”. I vägledningen framkommer att arbetet främst handlar om myndighetens riskhantering.¹²³ Enligt CSN har myndighetens arbete med intern styrning och kontroll hittills haft fokus på riskhantering och i dagsläget finns inga riktlinjer för myndighetens arbete med intern styrning och kontroll. CSN håller dock på att uppdatera myndighetens riktlinjer för riskhantering till att omfatta hela området intern styrning och kontroll.¹²⁴

6.3.2 CSN gör riskanalyser på flera olika nivåer

I CSN:s vägledning för riskhantering framhålls att riskhanteringen bidrar till att myndighetens mål uppnås, uppmuntrar till proaktiv styrning, att medvetandegöra behovet av att identifiera och arbeta med risker i organisationen, att förbättra möjligheten att identifiera hot och oegentligheter, att det förbättrar myndighetens interna styrning och kontroll samt att minimera oegentligheter och förluster.¹²⁵

Riskanalyser ska göras årligen och samordnas i CSN:s riskhanteringsprocess. I riskanalysen identifieras interna och externa risker i verksamheten.¹²⁶ CSN har riktlinjer och ett stödmaterial som tydliggör hur myndigheten ska arbeta med riskanalyser.

CSN gör riskanalyser på myndighets- och avdelningsnivå. På myndighetsnivån handlar riskarbetet om att säkerställa att CSN arbetar i enlighet med myndighetsförordningen och förordningen om intern styrning och kontroll. På myndighetsnivån arbetar CSN med att skapa systematik och förutsättningar för en gemensam

¹²² Centrala studiestödsnämnden (2018): *Årsredovisning 2017*, s. 93.

¹²³ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Riskhantering vid CSN. Vägledning för avdelningarnas riskhantering*, s. 7.

¹²⁴ Centrala studiestödsnämnden (2019): *Information från faktagranskning*.

¹²⁵ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Riskhantering vid CSN. Vägledning för avdelningarnas riskhantering*, s. 5.

¹²⁶ Centrala studiestödsnämnden (2007): *Riktlinjer för riskhantering inom CSN*, s. 1f.

riskhantering på myndigheten. På avdelningsnivå utgår riskhanteringen från ansvaret i CSN:s arbetsordning om att myndigheten som helhet ska vara effektiv och ändamålsenlig. Dessutom har respektive avdelning ansvar för mål och särskilda uppdrag som berör avdelningen och som finns uttryckta i myndighetens regleringsbrev.¹²⁷

Risکانalyserna som görs på avdelningarna fastställs av respektive avdelningschef. Ett antal risker lyfts sedan till myndighetsnivå och fastställs av generaldirektören. Riskanalysen på myndighetsnivå innehåller även perspektivet felaktiga utbetalningar.

Ansvaret för en åtgärd kan ligga på olika chefer, exempelvis en avdelningschef eller en kontorschef. Ansvaret för de flesta risker som har koppling till felaktiga utbetalningar hamnar inom utbetalningsavdelningen och framför allt hos kontorscheferna. I uppföljningen av handlingsplaner och åtgärder förs en dialog med kontorscheferna om hur arbetet går.¹²⁸

Förutom risکانalyserna som görs på avdelningarna och myndighetsnivån görs risکانalyser också i olika projekt och program som utförs på myndigheten. Projektledningen har ansvar för hanteringen av projektrisker. Identifierade risker kan lyftas till myndighets- och avdelningsnivå.¹²⁹

6.3.3 CSN:s arbete med kvalitetsuppföljning

CSN har en modell för kvalitetsuppföljning som utgår från myndighetens definition av kvalitet. Enligt definitionen handlar det om att möta sökandens och uppdragsgivarens förväntningar. Myndigheten ska göra rätt från början och de sökande ska uppleva att de får ett bra bemötande. Huvudsyftet med kvalitetsuppföljningen är att förbättra för de sökande men kvalitetsuppföljningen bidrar också till att identifiera förbättringar, avvikelser och risker i ärendehandläggningen.¹³⁰

För att bedöma om myndigheten gör rätt görs slumpmässiga urval av beslut eller besked om utbetalning/återbetalning av

¹²⁷ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Riskhantering vid CSN. Vägledning för avdelningarnas riskhantering*, s. 14.

¹²⁸ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Intervju*.

¹²⁹ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Riskhantering vid CSN. Vägledning för avdelningarnas riskhantering*, s. 14.

¹³⁰ Centrala studiestödsnämnden (2017): *Kvalitetsuppföljning på CSN – metodbeskrivning*, s. 3.

studiestöd och hemutrustningslån. Även besvarade förfrågningar via e-brev från sökanden följs upp genom slumpmässiga urval. Bedömningarna görs utifrån tillämplig lag, förordning eller föreskrift för respektive verksamhetsområde. Uppföljning görs av både manuell och maskinell ärendehantering.

Kvalitetsuppföljningen av den manuella ärendehanteringens görs i så kallade "triadgrupper". Triadgrupperna består av tre medarbetare som följer upp varandras ärenden. Dessa uppföljningar görs på kontoren utifrån ett slumpmässigt urval ärenden där man följer upp om handläggningen är korrekt. I uppföljningen ska en bedömning göras om beslutet, beskedet eller svaret är rätt enligt de regler som finns, om kunden behandlats utifrån en helhetssyn, om ärendet är hanterat utifrån gällande rutiner och förvaltningsrättsliga aspekter, om bemötandet var bra och om det är lätt för nästkommande handläggare att förstå beslutet eller beskedet. Efter att deltagarna i triaden bedömt sina kollegors ärenden träffas triaden för att diskutera de ärenden som tillhör triaden och gemensamt enas om en bedömning som rapporteras in. Triadgruppen ska även identifiera om det finns goda exempel, förbättringsförslag, avvikelser eller risker som behöver lyftas på ett efterföljande förbättringsmöte.

Kvalitetsuppföljningen av den maskinella ärendehanteringens görs av särskilt utvalda medarbetare från produktionsavdelningarna. I uppföljningen ska en bedömning av om beslutet, beskedet eller svaret är rätt utifrån regler, om bemötandet var bra samt att ta ställning till vad som i stället skulle ha gjorts om beslutet och beskedet var fel. När två granskare bedömt prestationen sammanställs resultatet. Om bedömningarna som har gjorts är olika utreds detta och en enhetlig bedömning fastställs som ersätter det tidigare resultatet.¹³¹

Andelen rätt beslut, besked och svar beräknas både för den manuella och den maskinella ärendehanteringens. För att kunna uttala sig om kvaliteten för ett område görs en viktning utifrån urvalet. När tillräckligt många beslut, besked och svar för ett verksamhetsområde har följts upp analyseras resultatet inom respektive verksamhetsområde. Analyserna görs av produktionsavdelningarna och resultatet presenteras bland annat i årsredovisningen.¹³²

¹³¹ Centrala studiestödsnämnden (2017): *Kvalitetsuppföljning på CSN – metodbeskrivning*, s. 4ff.

¹³² Centrala studiestödsnämnden (2017): *Kvalitetsuppföljning på CSN – metodbeskrivning*, s. 8.

6.3.4 Kontroller för att motverka felaktiga utbetalningar

En utgångspunkt för CSN:s kontrollarbete är att kontrollerna ska vara effektiva och rättssäkra. I CSN:s kontrollplan för år 2017 framkommer att myndigheten för att motverka felaktiga utbetalningar gör kontroller i samband med ansökan, under studietiden och i efterhand. Kontrollerna innebär att myndigheten jämför en uppgift mot de krav som finns i regelverken.

Kontrollerna görs utifrån uppgifter från de studerande, från utbildningsanordnare i Sverige och utlandet samt från andra myndigheter. Det innebär att CSN i vissa kontroller verifierar en uppgifts riktighet med exempelvis en skola eller en annan myndighet. För uppgifter från externa aktörer i Sverige är informationsutbytet ofta automatiserat och inbyggt i handläggningssystemen. I andra kontroller utgår myndigheten från uppgifter som lämnas av den studerande själv, till exempel studieförsäkran, uppgifter om förväntad inkomst eller antal poäng som en sökande planerar att studera utomlands.

Utbetalningsavdelningen har ansvar för genomförandet av myndighetens kontroller rörande utbetalning av studiestöd. I kontrollplanen beskrivs kontrollerna och där framgår vilken typ av uppgift som kontrolleras, varifrån uppgifterna kommer samt vilket kontor som ansvarar för att utföra kontrollerna. Kontrollerna som görs är både manuella och maskinella.¹³³

När det gäller studiemedel för studier utomlands finns inga elektroniska informationsutbyten med utländska skolor och myndigheter. CSN genomför därför manuella kontroller under och efter studietiden. Kontrollerna riktas mot ärenden som liknar tidigare kända fall av felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Träffsäkerheten när det gäller att upptäcka felaktigheter är väsentligt högre än för slumpmässiga kontroller.¹³⁴

6.3.5 CSN:s insatser för att undvika fel i handläggningen

CSN lyfter i myndighetens verksamhetsplan fram att myndigheten genom ett bra bemötande och spridning av positiva budskap om

¹³³ Centrala studiestödsnämnden (2016): *Studiestödets kontrollplan 2017*, s. 1.

¹³⁴ Centrala studiestödsnämnden (2018): *Intervju*.

studiestödet ger kunderna förutsättningar för att vilja göra rätt, både när det gäller att få rätt utbetalningar och att betala tillbaka.¹³⁵ När det gäller arbetssätt och andra stöd i administrationen av studiestöd finns olika typer av handböcker, nätverk, team och processer rörande kvalitetsarbete, ständiga förbättringar och kompetensutveckling.

Utgångspunkten i CSN:s förhållningssätt är att medarbetare ska leda sig själva och utveckla sin kunskap och kompetens och ta ansvar i sin profession. I samband med anställning får alla studiestödsutredare en introduktionsutbildning i såväl regler och rutiner inom sakområdet, den statliga värdegrunden och i bidragsbrottslagen och arbetet mot felaktiga utbetalningar. CSN har också genomfört obligatoriska utbildningar i utredningsmetodik, för att stödja och stärka studiestödsutredarna i regeltillämpning vid myndighetsutövning. Som stöd finns regelhandböcker som beskriver regelverk och praxis och rutinhandböcker som bland annat beskriver hur systemstöden fungerar.

Ibland uppstår rättsliga frågor om regelverken – dessa frågor kan lyftas till ”nätverk för rättslig samordning”. Nätverken består av studiestödsutredare och representanter för rättsavdelningen och enheten för verksamhetsstöd. Det finns minst en studiestödsutredare från varje kontor. De kallas rättsliga samordnare och jobbar coachande och stödjande gentemot sina kolleger på det egna kontoret. De rättsliga samordnarna har direktkontakt med enheten för verksamhetsstöd och rättsavdelningen. Det kan då gälla allmänna frågeställningar, men även frågeställningar om speciella ärenden och rutiner. Det är även samordnarna som ska förmedla rättslig information från verksamhetsstöd och rättsavdelningen till utredarna på det egna kontoret.

För alla processer för administration av studiestöd och andra stöd finns processteam, med kompetenser från relevanta delar av verksamheten. Processteams uppdrag är att samordna, kvalitetssäkra, återkoppla och prioritera förbättringsförslag. Teamen arbetar också med förvaltning – dvs. att säkerställa att it-stöd, rutiner och handböcker håller tillräckligt bra kvalitet. Kärnprocessernas processteam arbetar med respektive process i dess helhet, vilket innefattar exempelvis handböcker, e-tjänster och information. Även om processteamet består av deltagare från olika delar av

¹³⁵ Centrala studiestödsnämnden (2019): *Verksamhetsplan 2019–2021*, s. 8.

organisationen ligger det formella ansvaret för respektive team på en utpekad avdelning i linjeorganisationen.

En central del i arbetet för att säkerställa korrekta beslut är det löpande kvalitetsarbetet i triader som beskrivs ovan i avsnittet *CSN:s arbete med kvalitetsuppföljning*. Studiestödsutredare diskuterar gruppvis varandras beslut för att avgöra om besluten är korrekta. Dessa ”triader” bidrar till en enhetlig regel- och rutintillämpning och genererar också förbättringsförslag kopplade till rutiner och systemstöd.

Sedan några år tillbaka arbetar CSN strukturerat med ständiga förbättringar. Arbets sättet innebär att det finns en struktur för hur man kanaliserar och prioriterar förslag på förbättringar av verksamheten. Medarbetare ingår i förbättringsgrupper som identifierar, diskuterar, prioriterar och utreder förbättringsförslag. Förslagen genomförs om möjligt lokalt eller kanaliseras till det processteam som arbetar med den aktuella processen. Teamet prioriterar det mot andra förslag inom området och de förslag som prioriteras genomförs. Vid behov involveras också andra team.

6.4 Sammanfattande beskrivning av CSN:s arbete med att motverka felaktiga utbetalningar

Sedan år 2018 ska CSN säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. Myndigheten har inga uppgifter om samverkan i sin instruktion. CSN har haft ett uppdrag kring felaktiga utbetalningar och bidragsbrott i tidigare års regleringsbrev.

CSN har fyra långsiktiga inriktningar för att uppfylla de uppdrag och uppgifter som myndigheten får från regeringen i sin instruktion, förordningar och det årliga regleringsbrevet. Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar ligger främst under inriktningen ”vi möjliggör ett hållbart studiestöd”. I inriktningen uttrycks bland annat att CSN ska förhindra fel, fusk och bidragsbrott.

Ansvaret för att motverka felaktiga utbetalningar ligger på CSN:s två stora produktionsavdelningar, dvs. utbetalningsavdelningen och inbetalningsavdelningen. De två avdelningarna och kontoren som ligger under dessa, har i uppdrag att motverka felaktiga utbetalningar och förhindra bidragsbrott inom de processer avdelningen ansvarar för. Det samordnande ansvaret av CSN:s arbete med intern styrning

och kontroll ligger på Staben för utveckling och kommunikation. En annan stöдавdelning, ekonomiavdelningen, ansvarar för utbetalningar samt säkerheten i utbetalningar från det att de beslutas till dessa de når utbetalande bank.

CSN:s arbete med intern styrning och kontroll har fokuserat på riskhantering. CSN håller dock på att uppdatera myndighetens riktlinjer för riskhantering till att omfatta hela området intern styrning och kontroll.

CSN genomför riskanalyser på flera olika nivåer i myndigheten. På myndighetsnivå handlar riskarbetet om att säkerställa att CSN arbetar i enlighet med myndighetsförordningen och förordningen om intern styrning och kontroll. Riskanalysen på myndighetsnivå innehåller även perspektivet felaktiga utbetalningar. På avdelningsnivå utgår riskhanteringen från ansvaret i CSN:s arbetsordning om att myndigheten som helhet ska vara effektiv och ändamålsenlig.

CSN har en modell för kvalitetsuppföljning. Huvudsyftet med kvalitetsuppföljningen är att förbättra för de sökande. Kvalitetsuppföljningen bidrar också till att identifiera förbättringar, avvikelser och risker i ärendehandläggningen. För att bedöma myndighetens kvalitet görs slumpmässiga urval av beslut eller besked av både manuell och maskinell ärendehantering. Kvalitetsuppföljningen av den manuella ärendehantering görs i grupp om tre medarbetare (triader) som följer upp varandras ärenden. Arbetet i dessa triader är enligt myndigheten en central del i arbetet för att säkerställa korrekta beslut. Kvalitetsuppföljningen av den maskinella ärendehantering görs av särskilt utvalda medarbetare från produktionsavdelningarna.

För att motverka felaktiga utbetalningar gör CSN kontroller i samband med ansökan, under studietiden och i efterhand. Utbetalningsavdelningen har ansvar för genomförandet av myndighetens kontroller rörande utbetalning av studiestöd.

CSN menar att myndigheten genom ett bra bemötande och spridning av positiva budskap om studiestödet ger kunderna förutsättningar för att vilja göra rätt, både när det gäller att få rätt utbetalningar och att betala tillbaka. När det gäller arbetssätt och andra stöd i administrationen av studiestöd finns bland annat olika typer av handböcker, nätverk, specialister, kollegor, team och processer rörande kvalitetsarbete, introduktionsutbildning, ständiga förbättringar och kompetensutveckling.

I samband med anställning får alla studiestödsutredare en introduktionsutbildning i regler och rutiner inom sakområdet, den statliga värdegrunden och i bidragsbrottslagen och arbetet mot felaktiga utbetalningar. Sedan några år tillbaka arbetar CSN strukturerat med ständiga förbättringar. Myndigheten har processteam som har i uppdrag att samordna, kvalitetssäkra, återkoppla och prioritera förbättringsförslag.

7 Försäkringskassan

Försäkringskassan hade ungefär i 14 000 medelantal anställda under år 2018. Försäkringskassans verksamhet är indelad i tolv avdelningar och har verksamhet på 100 orter i Sverige.¹³⁶ Försäkringskassans huvudsakliga uppgift är att besluta om och betala ut en stor del av de förmåner som ingår i socialförsäkringen.¹³⁷ Utbetalningarna under år 2018 uppgick till 231 miljarder kronor. Drygt hälften av utbetalningarna går till sjuka och personer med funktionsnedsättning, en tredjedel går till barnfamiljer och resterande ersättningar består främst av ersättningar inom arbetsmarknadsområdet. Myndigheten handlägger 37 förmåner inom socialförsäkringen.¹³⁸

Försäkringskassan leds av en styrelse med fullt ansvar. Styrelsen är utsedd av regeringen. Generaldirektören är ansvarig inför styrelsen och ska sköta den löpande verksamheten enligt de direktiv och riktlinjer som styrelsen beslutar.¹³⁹ Försäkringskassan har också en internrevision. Internrevisionen ska granska och lämna förslag till förbättringar av myndighetens processer för riskhantering, styrning, kontroll och ledning.¹⁴⁰ Internrevisionen bestod år 2018 av nio medarbetare. Försäkringskassan har tillsammans med Pensionsmyndigheten ett allmänt ombud som ska överklaga ärenden som bedöms ha stor betydelse för både enskilda försäkrade och det allmänna.¹⁴¹

¹³⁶ Försäkringskassan (2019): *Försäkringskassans årsredovisning 2018*, s. 6ff.

¹³⁷ Förordning (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan.

¹³⁸ Försäkringskassan (2019): *Försäkringskassans årsredovisning 2018*, s. 13ff.

¹³⁹ Försäkringskassan (2017): *Styrelsens arbetsordning för Försäkringskassan*, s. 3.

¹⁴⁰ Försäkringskassan (2018): *Generaldirektörens arbetsordning för Försäkringskassan*, s. 3.

¹⁴¹ Försäkringskassan (2019): *Allmänna ombudet för socialförsäkringen*. Årlig rapport 2017.

Det finns också en tillsynsmyndighet, Inspektionen för socialförsäkringen (ISF). ISF har till uppgift att genom systemtillsyn och effektivitetsgranskning värna rättssäkerheten och effektiviteten inom socialförsäkringsområdet.

7.1 Försäkringskassans tolkning av uppgift att motverka felaktiga utbetalningar

I detta avsnitt redogör vi för Försäkringskassans uppgift i instruktionen avseende arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Dessutom beskrivs hur Försäkringskassan tolkar och konkretiserar uppgiften i sin verksamhet.

7.1.1 Försäkringskassans uppgift

År 2008 fick Försäkringskassan i sin instruktion i uppgift att stävja bidragsbrott och motverka felaktiga utbetalningar.¹⁴² I instruktionen för år 2010 ändrades uppgiften till att myndigheten ska säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. År 2010 tillkommer också att Försäkringskassan ska samverka med berörda myndigheter, kommuner och landsting samt andra berörda för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet och då särskilt verka för att felaktiga utbetalningar inte görs.¹⁴³

7.1.2 Hur Försäkringskassan tolkar och konkretiserar uppgiften

Försäkringskassan uppger att det finns en tydlig koppling mellan Försäkringskassans uppgift i instruktionen att säkerställa korrekta utbetalningar och myndighetens interna styrning. Felaktiga utbetalningar är enligt myndigheten ett inarbetat begrepp som har funnits med som ett mål i myndighetens verksamhetsplan sedan 2015 och finns med i myndighetens inriktning och verksamhetsplan.¹⁴⁴

¹⁴² Förordning (2007:1235) med instruktion för Försäkringskassan.

¹⁴³ Förordning (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan.

¹⁴⁴ Försäkringskassan (2018): *Intervju*.

I Försäkringskassans styrdokument för myndighetens inriktning för 2017–2021 lyfter Försäkringskassan fram tre fokusområden som är särskilt viktiga att prioritera. Det är rättssäkerhet, service och produktivitet. I dokumentet som beskriver Försäkringskassans inriktning anges tre mål inom området rättssäkerhet: den rättsliga kvaliteten i handläggningen ska förbättras och stödet till individen förstärkas, andelen felaktiga utbetalningar ska minska samt beslut i handläggningen ska ske skyndsamt och utbetalningar ska göras enligt fastställda datum. Försäkringskassan uppger att myndigheten vill skapa förutsättningar för att de försäkrade ska kunna göra rätt i hela ansökningsprocessen och att medarbetarna ska kunna göra rätt utbetalningar. I dokumentet redovisar Försäkringskassan också en inriktning för myndighetens arbete med kontroller.

En av förutsättningarna för att nå Försäkringskassans samlade uppdrag enligt myndighetens långsiktiga inriktning är att utveckla mål- och resultatstyrningen så att myndigheten har tydliga mål som uttrycker myndighetens ambitioner och att resultaten kontinuerligt följs upp. Försäkringskassans styrning ska vara tydlig och i balans och olika styrformer ska hänga samman och leda i samma riktning. Styrformerna utöver mål- och resultatstyrning kan enligt Försäkringskassan vara till exempel rättslig styrning, processtyrning och produktionsstyrning samt personalpolitik.¹⁴⁵

I verksamhetsplanen för år 2019 anger Försäkringskassan att myndigheten har i uppgift att ansvara för att motverka felaktiga utbetalningar och fusk och missbruk inom myndighetens alla förmåner. Försäkringskassan anger att arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar, fusk och bidragsbrott är en viktig aspekt i den rättsliga kvaliteten. Försäkringskassans mål för arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar för år 2019 är att myndigheten ska göra en ambitionsökning när det gäller arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. I verksamhetsplanen uppger Försäkringskassan att myndigheten ska vara mer proaktiv för att motverka felaktiga utbetalningar, särskilt vad gäller avsiktliga fel och bidragsbrott. Myndigheten ska också genomföra en större andel riskbaserade kontroller i handläggningen av förmånerna jämfört med 2018. Dessutom ska myndigheten fortsätta ett påbörjat arbete med

¹⁴⁵ Försäkringskassan (2018): *Försäkringskassan 2017–2021*, s. 1ff.

att analysera riskfyllda förmåner för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.¹⁴⁶

7.2 Försäkringskassans organisering och ansvarsfördelning gällande arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar

Försäkringskassans organisation är uppdelad i 12 avdelningar, varav fem försäkringsavdelningar som har ansvar för hanteringen av olika socialförsäkringsförmåner. Resterande avdelningar stöttar den operativa verksamheten och ledningen. Försäkringsavdelningarna har funktioner centralt på huvudkontoret och lokalt i olika delar av landet.

Enligt generaldirektörens arbetsordning har cheferna för försäkringsavdelningarna ansvar för att inom sina respektive ansvarsområden motverka felaktiga utbetalningar och motverka brott mot socialförsäkringen. Cheferna ansvarar också för att bevaka och följa upp kvalitet och kontroll i handlägningsprocesserna i enlighet med myndighetens överenskomna arbetssätt.¹⁴⁷

I Försäkringskassans riktlinjer för riskhantering framkommer att avdelningscheferna också ansvarar för att organisera arbetet med intern styrning och kontroll inom sin avdelning. I det ansvaret ingår bland annat att se till att det finns en tydligt definierad funktion för intern styrning och kontroll och riskhantering inom avdelningen som ska stödja respektive chef. Det är vidare avdelningschefens ansvar att se till att adekvat kompetens och tillräckliga resurser finns för att upprätthålla denna funktion.¹⁴⁸ Men ansvaret för själva processen för intern styrning och kontroll ligger enligt arbetsordningen på Ekonomistaben vid Avdelningen för ledningsstöd.

Enligt arbetsordningen har Avdelningen för analys och prognos ansvar för att förvalta, utveckla och följa upp överenskomna arbetssätt samt ge stöd avseende gemensamma modeller, metoder och standarder för kvalitet och kontroll.¹⁴⁹ Avdelningen för analys och prognos stödjer de operativa försäkringsavdelningarna i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Detta beror på att

¹⁴⁶ Försäkringskassan (2019): *Försäkringskassans verksamhetsplan 2019*, s. 3f.

¹⁴⁷ Försäkringskassan (2018): *Generaldirektörens arbetsordning*, s. 4.

¹⁴⁸ Försäkringskassan (2017): *Riskhantering*, s. 5.

¹⁴⁹ Försäkringskassan (2018): *Generaldirektörens arbetsordning*, s. 9f.

avdelningen ansvarar för utveckling och förvaltning av modellen för systematisk kvalitetsutveckling där riskhanteringen för felaktiga utbetalningar ingår. Avdelningen för analys och prognos normerar arbetet och har ansvar för att följa upp efterlevnaden av riktlinjerna som reglerar arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen.¹⁵⁰ Avdelningen för analys och prognos bistår även försäkringsavdelningarna med att ta fram riskbaserade kontroller.

Försäkringskassan har också en funktion som har till uppgift att utreda rätten till ersättning där det finns en misstanke om felaktiga utbetalningar som en enskild medvetet kan ha orsakat. Det handlar om ärenden där Försäkringskassan misstänker bidragsbrott. Kontrollutredningsenheterna tillhör en av försäkringsavdelningarna, Avdelningen för gemensamma försäkringsfrågor. Avdelningen för gemensamma försäkringsfrågor ansvarar också för intern försäkringskontroll som utför slump- och riskbaserade kontroller i förmånernas utbetalningsprocess.¹⁵¹

På Försäkringskassan finns ett internt nätverk för kvalitetsutveckling där representanter från alla fem försäkringsavdelningar deltar, representanter från analys och prognos (som leder nätverket) samt rättsavdelningen och avdelningen för ledningsstöd.

Dessutom finns också ett nätverk för intern styrning och kontroll som leds av Avdelningen för ledningsstöd och där representanter från samtliga avdelningar deltar.

7.3 Försäkringskassans arbetsätt för att motverka felaktiga utbetalningar

I detta avsnitt beskrivs Försäkringskassans olika arbetsätt för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Försäkringskassan strävar efter att ha ett helhetsperspektiv på intern styrning och kontroll. Försäkringskassans riskhantering görs på tre sätt. Försäkringskassan har också en modell för systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen där myndigheten för att följa upp och utveckla kvaliteten i handläggningen. I avsnittet beskrivs också Försäkringskassans kontrollverksamhet. Slutligen beskrivs

¹⁵⁰ Försäkringskassan (2018): *Intervju*.

¹⁵¹ Försäkringskassan (2018): *Generaldirektörens arbetsordning*, s. 5f.

Försäkringskassan olika stöd i handläggningen för att undvika att beslut blir fel.

7.3.1 Försäkringskassan strävar efter att ha ett helhetsperspektiv på intern styrning och kontroll

Enligt Försäkringskassans policy för intern styrning och kontroll syftar arbetet med intern styrning och kontroll till att så långt som möjligt undvika väsentliga brister i verksamheten och att myndigheten arbetar med de risker som är nödvändiga för att verksamheten ska kunna bedrivas och utvecklas i enlighet med uppdrag och mål.

En förutsättning för god intern styrning och kontroll är enligt Försäkringskassans policy att det finns tydliga och ändamålsenliga modeller för styrning, riskhantering och regelefterlevnad. Dessutom krävs former för en väl fungerande samverkan mellan modellerna. Det innebär att det ska finnas former för hur myndigheten exempelvis tar fram, beslutar om och följer upp styrande dokument och riskhantering. Frågor som rör styrning, riskhantering och regelefterlevnad hanteras också i exempelvis arbetsordningen, i myndighetens etiska kod och i processen för planering och uppföljning av verksamheten. Försäkringskassan strävar efter att ha ett helhetsperspektiv på detta.

Enligt Försäkringskassans policy för intern styrning och kontroll ska verksamheten följas upp löpande under året. Uppföljningen av risker och kontrollåtgärder ska vara integrerad med verksamhetsuppföljningen. Den årliga uppföljningen av intern styrning och kontroll utgör underlag för styrelsens bedömning i samband med beslutet om årsredovisningen. Den uppföljning som görs årligen bygger på uppföljning av kvalitet i handläggning, bland annat utifrån modellen för systematisk kvalitetsutveckling och bedömning av riskhanterings effektivitet. I den årliga uppföljningen ska också iakttagelser från intern och extern revision beaktas.¹⁵²

För att tydliggöra ansvarsfördelningen i arbetet med intern styrning och kontroll och riskhantering tillämpar Försäkringskassan en modell med tre försvarslinjer. Första försvarslinjen utgörs av de primära riskägarna som ansvarar för att hantera risker och

¹⁵² Försäkringskassan (2017): *Intern styrning och kontroll*, s. 1ff.

upprätthålla en effektiv intern styrning och kontroll inom sin organisation. Den andra försvarslinjen avser funktioner som arbetar med normering, stödjande insatser, uppföljning och granskning samt rapportering. Den tredje försvarslinjen utgörs av internrevisionen och arbetar på uppdrag av styrelsen.¹⁵³

7.3.2 Försäkringskassans riskhantering sker på tre sätt

Enligt riktlinjerna för Försäkringskassans riskhantering har riskhantering en framträdande roll i arbetet med intern styrning och kontroll. Försäkringskassan har valt att organisera riskhanteringen på tre sätt: genom organisatorisk, myndighetsövergripande och specifik riskhantering. Riktlinjerna anger principer och arbetsformer för riskhantering i Försäkringskassan.

Enligt myndighetens riktlinjer för riskhanteringen är stommen i riskarbetet den organisatoriska riskhanteringen som bedrivs utifrån bestämmelserna om intern styrning och kontroll. Det är den riskhantering som varje avdelningschef ska bedriva inom respektive avdelning för att hantera de uppdrag och de mål som gäller för avdelningen. Den organisatoriska riskhanteringen ska täcka all verksamhet som myndigheten har enligt sin instruktion och 3 § myndighetsförordningen. Den myndighetsövergripande riskhanteringen bygger på den organisatoriska riskhanteringen. Utöver den organisatoriska och den myndighetsövergripande riskhanteringen tillämpas specifik riskhantering inom flera arbetsområden.¹⁵⁴

Risakanalysarbetet på avdelningsnivå

Avdelningschefer ska göra organisatoriska riskanalyser utifrån de uppdrag de har. Cheferna ska analysera sina respektive avdelningars uppdrag enligt arbetsordningen, mål eller ambitioner uttryckta exempelvis i verksamhetsplan. Analyserna ska också täcka ambitioner som uttryckts av avdelningen i exempelvis administrativa styr- och stöddokument.¹⁵⁵

¹⁵³ Försäkringskassan (2017): *Intern styrning och kontroll*, s. 5f.

¹⁵⁴ Försäkringskassan (2017): *Risikhantering*, s. 1ff.

¹⁵⁵ Försäkringskassan (2017): *Risikhantering*, s. 6.

Kontrollåtgärder ska vidtas för att hantera väsentliga risker. Dessa åtgärder kan ha som syfte att eliminera, undvika eller reducera riskerna. Kontrollåtgärder kan implementeras i en arbetsprocess eller tas upp i verksamhetsplanen. Dokumentation av risker och bedömningar är obligatoriskt och ska göras i särskilda mallar. Prioriterade avdelningsrisker rapporteras in till Ekonomistaben. Det sker en löpande riskhantering och uppföljning av riskanalyser under året.¹⁵⁶

Enligt Försäkringskassan ansvarar avdelningschefen också för att driva utveckling inom sitt område. Det innebär att om myndigheten har hittat ett utvecklingsbehov kopplat till felaktiga utbetalningar, så ska avdelningen driva att utvecklingen lyfts. Det finns ingen separat riskfunktion för utvecklingsverksamheten utan den specifika riskhanteringen för densamma integreras i avdelningens ordinarie riskrapportering. Risker i utvecklingsprojekt och portföljer följs också i viss mån från Utvecklingsstaben och kan lyftas i ordinarie riskhantering via Avdelningen för ledningsstöd.¹⁵⁷

En myndighetsövergripande riskanalys som bygger på den organisatoriska riskhanteringen

Inför beslut om Försäkringskassans strategiska inriktning och den årliga verksamhetsplanen ska en myndighetsövergripande riskanalys göras och dokumenteras. I anslutning till den övergripande verksamhetsplanen ska de mest väsentliga riskerna anges. Den övergripande riskanalysen bygger på den organisatoriska riskhanteringen och tas fram av Avdelningen för ledningsstöd.

Försäkringskassans ledningsgrupp behandlar löpande riskfrågor i sitt arbete. Ledningsgruppen väljer, med utgångspunkt i de rapporterade riskerna i den organisatoriska riskhanteringen, ut ett antal särskilt väsentliga risker som följs med tätare frekvens.

En fullständig genomlysning av alla risker sker i samband med den samlade uppföljningen av verksamhetsplanen (tre gånger per år).¹⁵⁸

¹⁵⁶ Försäkringskassan (2017): *Riskhantering*, s. 6.

¹⁵⁷ Försäkringskassan (2019): *Generaldirektörens arbetsordning*.

¹⁵⁸ Försäkringskassan (2017): *Riskhantering*, s. 12.

Specifik riskhantering

Specifik riskhantering bedrivs inom flera verksamhetsområden där det finns behov av djupare analyser. Den specifika riskhanteringen styrs i vissa fall av särskilda lagrum, i vissa fall av internt beslutade regelverk.

I riktlinjerna för riskhantering anges sju exempel på områden inom vilka specifik riskhantering bedrivs. Den specifika riskhanteringen för felaktiga utbetalningar, som sker inom Försäkringskassans arbete med systematiska kvalitetsutveckling (modellen beskrivs i nästa avsnitt), utgör ett område. Risker som identifieras inom ramen för specifik riskhantering ska tas upp i (eskaleras till) den organisatoriska riskhanteringen när man upptäcker sådana risker som väsentligt påverkar möjligheten för myndigheten som helhet att nå sina mål eller fullgöra sitt uppdrag. Detta gäller såväl funktionellt ansvariga inom andra försvarslinjen som chefer inom första försvarslinjen. Det är den som upptäcker risken som vid behov ska eskalera den.¹⁵⁹

7.3.3 Försäkringskassans modell för systematisk kvalitetsutveckling

Försäkringskassan använder en modell för systematisk kvalitetsutveckling för att bedöma, redovisa och utveckla kvaliteten i handläggningen samt skapa lärande för medarbetarna och myndigheten genom samlad och systematisk uppföljning och analys.¹⁶⁰ Försäkringskassan ser myndighetens modell för systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen som central för myndighetens arbete med att motverka felaktiga utbetalningar.

Kvalitetsuppföljningen består av uppföljning med stöd av verktyget Væksten, kvalitetsindikatorer och fördjupad rättslig kvalitetsuppföljning.¹⁶¹

I Væksten sker en uppföljning av ärenden på individ- eller teamnivå. Uppföljningen gäller tillämpningen av det förmåns-specifika regelverket samt förvaltningsrättsliga perspektiv. Kvalitetsuppföljningarna med Væksten genomförs i dialogform och

¹⁵⁹ Försäkringskassan (2017): *Riskhantering*, s. 10f.

¹⁶⁰ Försäkringskassan (2018): *Försäkringskassans årsredovisning 2017*.

¹⁶¹ Försäkringskassan (2017): *Arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen*, s. 21ff.

ger kunskap om vilka styrkor och utvecklingsområden som finns i handläggningen.

Kvalitetsindikatorerna ger information om systematiska avvikelser som kan vara svåra att upptäcka i andra typer av uppföljning. Kvalitetsindikatorerna kan vara myndighetsgemensamma och förmånsspecifika. Exempel på myndighetsgemensamma indikatorer är avslagsfrekvens, återkrav och omprövningar.

De fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningarna som görs genom aktgranskning avseende ärenden från en specifik tidsperiod, ger fördjupad kunskap inom ett avgränsat område där det finns indikationer på brister i tillämpning av regelverket. Enligt riktlinjerna för arbetet med systematisk kvalitetsutveckling väljs områden för de fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningarna ut efter en risk- och konsekvensanalys, regeringsuppdrag och myndighetsgemensamma prioriteringar.¹⁶²

En gång per år ska resultaten från kvalitetsuppföljningar med stöd av Væksten, kvalitetsindikatorer och fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningar analyseras på följande tre nivåer: i teamen, för förmånerna och för Försäkringskassan. Kvaliteten bedöms om den är tillfredsställande eller inte, samt om den har utvecklats positivt eller negativt eller varit oförändrad sedan föregående år.¹⁶³

I arbetet med systematisk kvalitetsutveckling ingår även den specifika riskhanteringen för felaktiga utbetalningar.¹⁶⁴

Försäkringskassan har inget myndighetsgemensamt sätt att följa upp kvaliteten av den automatiserade handläggningen. Arbetet med att ta fram ett gemensamt förhållningssätt har påbörjats och kommer att fortsätta under 2019.¹⁶⁵

Kontroller i handläggningen inom ramen för modellen för systematisk kvalitetsutveckling

Kontroller i handläggningen utgörs enligt riktlinjerna för arbetet med systematisk kvalitetsutveckling, av alla förebyggande och upptäckande åtgärder som leder till att risker för felaktiga försäkringsbeslut och utbetalningar i Försäkringskassans processer

¹⁶² Försäkringskassan (2017): *Arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen*, s. 16ff.

¹⁶³ Försäkringskassan (2019): *Årsredovisning 2018*, s. 17.

¹⁶⁴ Försäkringskassan (2018): *Intervju*.

¹⁶⁵ Försäkringskassan (2018): *Intervju*.

minskar. Kontroll definieras inom Försäkringskassan som en aspekt i hela beslutsprocessen: från information till enskilda och tredje part, genom hela beslutskedjan, fram till efterkontroller som är en viktig del för att säkerställa att de genomförda kontrollerna i processen har lett till att slutresultatet blev rätt.

Försäkringskassan har tagit fram utgångspunkter för ett gemensamt förhållningssätt när det gäller kontroller i handläggningen. Till exempel anges att kontroller ska vara kostnadseffektiva och utformade beroende på risknivå. Kontrollerna ska också vara träffsäkra så att rätt åtgärd sätts in mot rätt problem och att enskilda som inte gör fel inte ska störas i onödan.

Kontroller utgörs till stor del av handläggningsmoment och är därmed också vägledande för att följa upp kvaliteten i handläggningen. I arbetet med systematisk kvalitetsutveckling följer Försäkringskassan upp om kontroller i handläggningen genomförs. Enligt riktlinjerna för Försäkringskassans arbete med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen, möjliggör kvalitetsuppföljning med stöd av verktyget Væksten utvärdering av om de manuella kontrollerna i handläggningen har utförts och är ändamålsenliga.

Væksten bygger i huvudsak på en förmåns kontrollstruktur. En kontrollstruktur beskriver förmånens villkor för rätten till ersättning samt villkor för ersättningens storlek, samordning och verkställande. I förmånernas kontrollstrukturer beskrivs även vilka kontroller som görs för att säkerställa förmånens villkor. Vilka kontroller som görs varierar mellan förmånerna eftersom förmånernas regelverk ställer olika krav på vad som ska vara uppfyllt för att en person ska ha rätt till ersättning. Kontroller inom en förmån kan vara manuella eller inbyggda i olika it-stöd. Kontrollstrukturen visar vilka kontroller som bedömts vara nyckelkontroller. Nyckelkontroller är de moment i handläggningen som bedöms ha avgörande betydelse för att säkerställa att rätt beslut fattas och rätt ersättning betalas ut. I riktlinjerna för arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen anges att de ekonomiska riskerna skulle öka betydligt utan nyckelkontrollerna.

I Försäkringskassans riktlinjer för arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen framkommer att det ur ett internt styrning- och kontrollperspektiv är viktigt att myndigheten kan uttala sig om nyckelkontrollerna har genomförts och är ändamålsenliga.

Eftersom Væksten bygger på kontrollstrukturen är det viktigt att både kontrollstrukturen och Væksten är uppdaterade för att resultaten från kvalitetsuppföljningarna ska bli så rättvisande som möjligt.¹⁶⁶

Risakanalyser för felaktiga utbetalningar hanteras inom arbetet med systematisk kvalitetsutveckling

Inom arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen genomförs en riskanalys i syfte att utvärdera om kontroller utförs och om de är ändamålsenliga samt för att identifiera andra risker för felaktiga utbetalningar. Riskanalyserna utgår från villkoren i förmånslagstiftningen och de kontroller som görs i handläggningen för att säkra villkoren och baseras på kunskap från kvalitetsuppföljningarna inom modellen samt resultat från interna och externa granskningar. Riskanalysen genomförs en gång per år för alla förmåner som har en kontrollstruktur.¹⁶⁷ Riskanalyser görs för förmåner som tillsammans utgör 98 procent av Försäkringskassans försäkringsutgifter.¹⁶⁸ Kontrollstrukturerna ses över årligen och beslut fattas om eventuella uppdateringar av ansvariga chefer.

I riskanalyserna beaktas risk för att Försäkringskassan beslutar och betalar ut ersättning på felaktig grund, både för mycket eller för lite pengar. Riskanalysen för felaktiga utbetalningar omfattar avsiktliga fel från den enskilde eller tredje part, oavsiktliga fel i handläggningen samt oavsiktliga fel från den enskilde eller tredje part. Riskanalysen beskriver de risker som finns trots de kontroller som görs i handläggningen.¹⁶⁹ Riskerna i riskanalysen värderas och utifrån denna värdering prioriteras åtgärder för de högst värderade riskerna.

Enligt Försäkringskassan finns det i dagsläget ingen övergripande riskanalys med en sammantagen analys för myndighetens felaktiga utbetalningar. De riskanalyser som görs tas fram för enskilda förmåner. Däremot sammanställs en riskbild för myndigheten inom ramen för Försäkringskassans kvalitetsanalys. Den systematiska

¹⁶⁶ Försäkringskassan (2017): *Arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen*, s. 13ff.

¹⁶⁷ Försäkringskassan (2017): *Arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen*, s. 29.

¹⁶⁸ Försäkringskassan (2019): *Årsredovisning 2018*, s. 17.

¹⁶⁹ Försäkringskassan (2017): *Arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen*, s. 29.

kvalitetsutvecklingen fungerar som en gemensam styrstruktur för att motverka felaktiga utbetalningar.¹⁷⁰

7.3.4 Försäkringskassans kontrollverksamhet

Kontroller av manuell och maskinell handläggning kan utföras både före och efter utbetalning i syfte att motverka felaktiga utbetalningar. Myndigheten prioriterar kontroller i förhand där det är lämpligt istället för att kontrollera i efterhand. På så vis kan onödig skuldsättning för de försäkrade, och resurskrävande återkrav, undvikas. Myndigheten arbetar också med att utveckla maskinella kontroller i betalsystemet för att motverka felaktiga utbetalningar som orsakas av otillåtna kombinationer av förmåner samt utveckla myndighetens system för riskbaserade kontroller före utbetalning.¹⁷¹

Idag utförs riskbaserade kontroller inom flera förmåner på Försäkringskassan. Riskbaserade kontroller är en form av riktad kontroll. Försäkringskassan använder olika metoder för att söka mönster i befintliga data som samvarierar med en faktisk identifierad förekomst av felaktigheter och riskfyllda beteenden.¹⁷²

Utöver de kontroller som utförs i handläggningen kan förmånshandläggare initiera en kontrollutredning. En kontrollutredning kan också startas genom en underrättelse från en myndighet, efter en anmälan från allmänheten eller via kontroller som Försäkringskassan initierar. Kontrollutredningarna är inriktade på att identifiera och åtgärda felaktigheter som uppstått på grund av att en person eller en annan aktör avsiktligt lämnat felaktiga uppgifter i syfte att få ersättning. Kontrollutredningarna genomförs av särskilda kontrollutredare. Orsaker till felaktiga utbetalningar som upptäcks i kontrollutredningarna återkopplas till de handläggande avdelningarna.¹⁷³

¹⁷⁰ Försäkringskassan (2018): *Intervju*.

¹⁷¹ Försäkringskassan (2018): *Försäkringskassan 2017–2021*, s. 2.

¹⁷² ISF (2018): *Profilerings som urvalsmetod för riktade kontroller*, s. 28.

¹⁷³ Försäkringskassan (2018): *Årsredovisning 2017*, s. 136.

Försäkringskassan har också en intern försäkringskontroll som ligger inom Avdelningen för gemensamma försäkringsfrågor.¹⁷⁴ I den interna försäkringskontrollen utförs slump- och riskbaserade kontroller i förmånernas utbetalningsprocess. Syftet är att förhindra felaktiga utbetalningar och upptäcka systematiska avvikelser som kan leda till felaktiga utbetalningar. Kontroller kan ske både löpande och riktat.¹⁷⁵

7.3.5 Försäkringskassans insatser för att undvika fel i handläggningen

Försäkringskassan lyfter i myndighetens långsiktiga inriktning fram att myndigheten ska skapa förutsättningar för att de försäkrade ska kunna göra rätt i hela ansökningsprocessen, och för att handläggarna ska kunna göra rätt utbetalningar.¹⁷⁶ En viktig del i Försäkringskassans arbete med att öka kvaliteten i handläggningen är arbetet med systematisk kvalitetsutveckling. Modellens syfte är att Försäkringskassan ska kunna bedöma, redovisa och utveckla kvaliteten i handläggningen samt skapa lärande för medarbetarna och myndigheten genom samlad och systematisk uppföljning och analys.¹⁷⁷ I verksamhetsplanen för 2019 framhåller Försäkringskassan att en viktig aspekt i den rättsliga kvaliteten är att motverka felaktiga utbetalningar, fusk och bidragsbrott.¹⁷⁸

Försäkringskassan framhåller att själva handläggningsarbetet är det absolut mest centrala i arbetet med att förebygga felaktiga utbetalningar. Att det finns handläggningssystem och att kompetensutveckling ges löpande är grundläggande förutsättningar. Som stöd till handläggarna finns också specialister och annan yrkesexpertis som kan konsulteras vid behov. Myndighetens organisering i team uppges vara en bra form för att sprida lärande bland medarbetarna.

Handläggningsprocesser som används i det dagliga arbetet, tillgång till olika styrdokument, nyheter och information om exempelvis olika förmåner på myndighetens intranät är sådant som

¹⁷⁴ Försäkringskassan (2018): *Generaldirektörens arbetsordning*, s. 6.

¹⁷⁵ Försäkringskassan (2009): *Intern försäkringskontroll*.

¹⁷⁶ Försäkringskassan (2018): *Försäkringskassans inriktning 2017–2021*, s. 2.

¹⁷⁷ Försäkringskassan (2016): *Arbetet med att systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen*, s. 8.

¹⁷⁸ Försäkringskassan (2019): *Försäkringskassans verksamhetsplan 2019*, s. 3.

också används dagligen för att stötta handläggarna i handläggningen. Som stöd i handläggningen har Försäkringskassan exempelvis tagit fram vägledningar och processbeskrivningar för myndighetens förmåner. Vägledningarna innehåller samlad information om vad som gäller inom flera försäkringsområden, till exempel författningsbestämmelser, förarbeten och praxis.¹⁷⁹ Processbeskrivningarna är ett metodstöd som beskriver momenten i handläggningsprocessen. Försäkringsavdelningarna har enligt arbetsordningen ansvar för att förvalta och utveckla vägledningarna och processerna. Dessutom ska avdelningarna bevaka och följa upp kvalitet och kontroll i processerna i enlighet med i myndigheten överenskomna arbetssätt.¹⁸⁰

7.4 Sammanfattande beskrivning av Försäkringskassans arbete med att motverka felaktiga utbetalningar

Försäkringskassan fick år 2008 i sin instruktion i uppgift att stävja bidragsbrott och motverka felaktiga utbetalningar. År 2010 justerades skrivningen till att myndigheten ska säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. År 2010 tillkom också att Försäkringskassan ska samverka med berörda myndigheter, kommuner och landsting samt andra berörda för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet och då särskilt verka för att felaktiga utbetalningar inte görs.

Försäkringskassan ser en tydlig koppling mellan uppgiften i instruktionen och myndighetens interna styrning. Felaktiga utbetalningar är ett inarbetat begrepp i både myndighetens långsiktiga inriktning och årliga verksamhetsplan. Myndigheten har formulerat ett mål för arbetet med felaktiga utbetalningar.

Cheferna för försäkringsavdelningarna har ansvar för att inom sina respektive ansvarsområden motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Cheferna har också ansvar för kvalitet och kontroll i handläggningsprocesserna. En av stöдавdelningarna – Avdelningen för analys och prognos – stödjer de operativa försäkringsavdelningarna i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar.

¹⁷⁹ Försäkringskassan (2019): *Vägledningar*.

¹⁸⁰ Försäkringskassan (2018): *Generaldirektörens arbetsordning*, s. 4.

Avdelningen ansvarar för utveckling och förvaltning av modellen för systematisk kvalitetsutveckling där felaktiga utbetalningar ingår. För att tydliggöra ansvarsfördelningen i arbetet med intern styrning och kontroll och riskhantering tillämpar Försäkringskassan en modell med tre försvarslinjer.

Försäkringskassan strävar efter att ha ett helhetsperspektiv på arbetet med intern styrning och kontroll. En förutsättning för god intern styrning och kontroll är att det finns tydliga och ändamålsenliga modeller för styrning, riskhantering och regelefterlevnad. För att tydliggöra ansvarsfördelningen i arbetet med intern styrning och kontroll och riskhantering tillämpar Försäkringskassan en modell med tre försvarslinjer.

Myndighetens riskhantering har en framträdande roll i arbetet med intern styrning och kontroll. Försäkringskassan har valt att organisera riskhanteringen på tre sätt: genom organisatorisk, myndighetsövergripande och specifik riskhantering. Den organisatoriska riskhanteringen utgår ifrån bestämmelserna om intern styrning och kontroll. Varje avdelningschef ska göra riskanalyser inom respektive avdelning. Den organisatoriska riskhanteringen täcker verksamhet som myndigheten har enligt sin instruktion och myndighetsförordningen. Den myndighetsövergripande riskhanteringen bygger på den organisatoriska riskhanteringen. Den specifika riskhanteringen för felaktiga utbetalningar ingår i myndighetens arbete med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen.

Försäkringskassan ser myndighetens modell för systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen som central för arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Kvalitetsmodellen är omfattande och består av uppföljning av ärendehandläggningen med stöd av verktyget Væksten, kvalitetsindikatorer och fördjupad rättslig kvalitetsuppföljning. Syftet med kvalitetsutvecklingsmodellen är att bedöma, redovisa och utveckla kvaliteten i handläggningen samt skapa lärande för medarbetarna och myndigheten genom samlad och systematisk uppföljning och analys. Försäkringskassan har inget myndighetsgemensamt sätt att följa upp kvaliteten i den automatiserade handläggningen. Arbetet med att ta fram ett gemensamt förhållningssätt har påbörjats och kommer att fortsätta under 2019.

Kontroller av manuell och maskinell handläggning kan utföras både före och efter utbetalning i syfte att motverka felaktiga utbetalningar. Försäkringskassan prioriterar att göra kontroller i handläggningen i förhand. Utöver de kontroller som utförs i handläggningen kan förmånshandläggare initiera en kontrollutredning. Syftet är att identifiera och åtgärda felaktigheter som uppstått på grund av att felaktiga uppgifter lämnats avsiktligt av sökande. Försäkringskassan gör också slump- och riskbaserade kontroller i förmånernas utbetalningsprocess samt riskbaserade kontroller inom flera förmåner. Myndigheten arbetar med att utveckla maskinella kontroller i betalsystemet för att motverka felaktiga utbetalningar som orsakas av otillåtna kombinationer av förmåner samt utveckla myndighetens system för riskbaserade kontroller före utbetalning.

Försäkringskassan framhåller att det är viktigt att skapa förutsättningar för att de försäkrade ska kunna göra rätt i hela ansökningsprocessen, och för att handläggarna ska kunna göra rätt utbetalningar. En viktig del i Försäkringskassans arbete med att öka kvaliteten i handläggningen är arbetet med systematisk kvalitetsutveckling.

Myndigheten ser att själva handläggningsarbetet är det mest centrala i arbetet med att förebygga felaktiga utbetalningar. Exempel på stöd i handläggningen för att säkerställa korrekta utbetalningar är handläggningssystem, kompetensutveckling, specialister och annan yrkesexpertis som kan konsulteras vid behov, teamarbetet, vägledning och processbeskrivningar för myndighetens förmåner.

8 Migrationsverket

Migrationsverket hade i slutet av 2017 knappt 8 100 anställda¹⁸¹ och bedriver verksamhet i sex olika regioner.¹⁸²

Migrationsverkets huvuduppgift är att pröva rätten till att få vara i Sverige och få medborgarskap. Att vara en utbetalande myndighet till enskilda utgör endast en liten del av myndighetens verksamhet. Myndigheten gör däremot stora utbetalningar till kommuner och företag.¹⁸³ Migrationsverket betalade år 2018 ut drygt 1 miljard kronor i ersättningar till enskilda asylsökande.¹⁸⁴

Migrationsverket är en enrådighetsmyndighet och leds således av en generaldirektör. Till myndigheten finns också ett insynsråd och ett etiskt råd. Insynsrådets roll är att vara allmänhetens insyn i verksamheten och ge generaldirektören råd. Det etiska rådet är ett stöd till generaldirektören när det gäller etiska frågor.¹⁸⁵ Migrationsverket har också en internrevision. Internrevisionen ska granska och lämna förslag till förbättringar av myndighetens processer för riskhantering, styrning, kontroll och ledning.¹⁸⁶

8.1 Migrationsverkets tolkning av uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar

I detta avsnitt redogör vi för Migrationsverkets uppgift i instruktionen avseende arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Dessutom beskrivs hur Migrationsverket tolkar och konkretiserar uppgiften i sin verksamhet

¹⁸¹ Migrationsverket (2018): *Migrationsverkets årsredovisning 2017*, s. 97.

¹⁸² Migrationsverket (2018): *Vår organisation*.

¹⁸³ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

¹⁸⁴ Migrationsverket (2019): *Migrationsverkets årsredovisning 2018*, s. 155.

¹⁸⁵ Migrationsverket (2018): *Vår organisation*.

¹⁸⁶ Migrationsverket (2018): *Arbetsordning för Migrationsverket 2018*, s. 10.

8.1.1 Migrationsverkets uppgift

Sedan år 2008 ska Migrationsverket enligt sin instruktion motverka missbruk av regler, säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs samt motverka bidragsbrott. Enligt instruktionen från år 2008 har myndigheten även i uppgift att samverka med andra ansvariga myndigheter så att förutsättningar skapas för ett effektivt genomförande av de verksamheter som följer av de uppgifter som Migrationsverket har.¹⁸⁷

8.1.2 Hur Migrationsverket tolkar och konkretiserar uppgiften

Migrationsverket håller på att se över myndighetens ledning och styrning. I en avrapportering beskriver Migrationsverket att myndighetens verksamhetslogik bland annat bygger på en balanserad processororienterad modell. Modellen tydliggör ansvarsfördelningen mellan processägare och linjechefer i processtyrningen. Migrationsverkets processtyrning kan enligt myndigheten beskrivas utifrån processutveckling samt resursplaner och styrning.¹⁸⁸

I en rapportmall för en deluppföljning inför Migrationsverkets årsredovisning beskrivs ett övergripande mål om att motverka missbruk av regler, säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs samt motverka bidragsbrott. Nationella samordningsavdelningen sammanställer statistik angående misstänkta bidragsbrott och felaktiga utbetalningar. Avdelningen ska dessutom redovisa måluppfyllelsen samt planerade och genomförda insatser för att nå målet.¹⁸⁹ Migrationsverket hänvisar till att målet har tagits fram med anledning av uppgiften i myndighetens instruktion. Målet följs upp och återrapporteras i delårsuppföljningar och årsredovisningen.¹⁹⁰ I verksamhetsplanen för år 2019 finns inte specifika mål och strategisk inriktning avseende felaktiga utbetalningar.¹⁹¹

¹⁸⁷ Förordning (2007:996) med instruktion för Migrationsverket.

¹⁸⁸ Migrationsverket (2018): *Utvecklad ledning och styrning vid Migrationsverket*, s. 21f.

¹⁸⁹ Migrationsverket (2018): *Deluppföljning 2 2018 inför Migrationsverkets årsredovisning – rapportmall*, s. 22.

¹⁹⁰ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

¹⁹¹ Migrationsverket (2019): *Verksamhetsplan 2019*.

8.2 Migrationsverkets organisering och ansvarsfördelning gällande arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar

Myndighetens operativa verksamhet är geografiskt indelad i sex regioner. Migrationsverket har organiserat den operativa verksamheten att hantera ansökningar om uppehållstillstånd i tre huvudprocesser. Dessa är asyl, service och tillstånd. Huvudkontoret består av en verksledning, en myndighetsstab samt åtta avdelningar som ger stöd till den operativa verksamheten. Exempel på stödjande avdelningar är digitaliserings- och utvecklingsavdelningen, rättsavdelningen, samt planeringsavdelningen.¹⁹²

I Migrationsverkets arbetsordning finns inget uttalat ansvar för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

Enligt Migrationsverkets arbetsordning innebär chefernas verksamhetsansvar att leda, planera, genomföra, följa upp och utveckla den verksamhet som ansvaret avser. Det innebär att verksamheten ska bedrivas enligt gällande rätt, enligt interna styrande dokument och rekommendationer, enligt verksamhetsplan, genomförandeplan och särskilda beslut samt på ett effektivt sätt som medför att beslutade mål och rättslig kvalitet uppnås. Varje chef inom myndigheten har också ansvar för att den interna styrningen och kontrollen är betryggande inom sitt eget ansvarsområde.¹⁹³

Den nya arbetsordningen som beslutades under våren 2018 har tydliggjort de verksamhetsnära chefernas ansvar för den rättsliga kvaliteten. Detta innebär att cheferna har ansvar för kvaliteten på de beslut som fattas och för att föra ut information om den rättsliga kvaliteten.¹⁹⁴

Ansvaret för processen intern styrning och kontroll ligger under chefen för planeringsavdelningen. Avdelningen ger stöd till generaldirektören gällande säkerställandet av att det finns en intern styrning och kontroll som fungerar betryggande inom myndigheten.¹⁹⁵ Planeringsavdelningen samordnar Migrationsverkets arbete

¹⁹² Migrationsverket (2018): *Vår organisation*.

¹⁹³ Migrationsverket (2018): *Arbetsordning för Migrationsverket 2018*, s. 13.

¹⁹⁴ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

¹⁹⁵ Migrationsverket (2018): *Arbetsordning för Migrationsverket 2018*, s. 26f.

med intern styrning och kontroll.¹⁹⁶ Enligt Migrationsverkets arbetsordning har chefen för planeringsavdelningen också ansvar för Migrationsverkets betalningsverksamhet och dess säkerhet.

Chefen för digitaliserings- och utvecklingsavdelningen har bland annat ansvar för att etablera, förvalta och utveckla Migrationsverkets huvudprocesser, informationsutbytet med andra myndigheter och ansvaret för att fatta beslut om stödmaterial i ärendehandläggningen, exempelvis handböcker.¹⁹⁷

Migrationsverket har infört ett process- och produktionsråd. Rådet består av representanter från regionernas operativa verksamhet, huvudkontorsfunktioner och digitaliserings- och utvecklingsavdelningen. Syftet med rådet är att förankra utvecklingsåtgärder och skapa enighet mellan utvecklare och utförare. En annan av rådets uppgifter är att öka enhetligheten i verksamheten så att alla regioner arbetar på samma sätt.¹⁹⁸

Tolkningsfrågor som gäller regelverk hanteras i olika processnätverk. Processnätverket för mottagning tar exempelvis hand om frågor som rör dagersättning. I processnätverket finns representanter från regionerna och rättsavdelningen och leds av digitaliserings- och utvecklingsavdelningen.¹⁹⁹

8.3 Migrationsverkets arbetssätt för att motverka felaktiga utbetalningar

I detta avsnitt beskrivs Migrationsverkets olika arbetssätt för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. I Migrationsverkets arbete med intern styrning och kontroll fokuserar myndigheten på riskhantering. Migrationsverket gör riskanalyser på tre olika nivåer och följer upp kvalitet på olika sätt i myndigheten. I avsnittet beskrivs också hur myndigheten arbetar med kontroller i handläggningen. Slutligen har Migrationsverket olika stöd i handläggningen för att undvika att beslut blir fel.

¹⁹⁶ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

¹⁹⁷ Migrationsverket (2018): *Arbetsordning för Migrationsverket 2018*, s. 26ff.

¹⁹⁸ Migrationsverket (2018): *Verkets nya PoP-råd ska skapa enighet mellan regioner och DUA*.

¹⁹⁹ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

8.3.1 Migrationsverkets arbete med intern styrning och kontroll fokuserar på riskhantering

Migrationsverket har tagit fram en guide för hur den interna styrningen och kontrollen ska säkerställas. Enligt guiden är syftet med förordningen att visa regeringen att myndigheten har ”ordning och reda” och därmed kan genomföra de uppdrag myndigheten har på ”bästa möjliga sätt”. Myndigheten anser att förordningen om intern styrning och kontroll bidrar till att göra arbetet med verksamhetsansvaret tydligare och mer transparent.²⁰⁰

Arbetet med intern styrning och kontroll omfattar hela verksamhetsansvaret, dvs. mål och uppdrag samt kraven i myndighetsförordningen om effektivitet, produktivitet, rättshänsyn och spårbarhet i verksamheten.²⁰¹

Centralt i arbetet med intern styrning och kontroll är enligt Migrationsverket att identifiera, åtgärda och följa upp risker för verksamheten som kan påverka myndighetens möjlighet att nå uppsatta mål. Den centralt styrda processen för arbete med intern styrning och kontroll bygger på riskhantering på tre nivåer inom myndigheten.²⁰²

8.3.2 Migrationsverket gör riskanalyser på tre olika nivåer

Enligt Migrationsverkets guide för intern styrning och kontroll ska riskhanteringen integreras med myndighetens övriga planering, styrning och uppföljning. Migrationsverket påpekar att trots att riskhanteringen utgår från respektive chefs verksamhetsansvar så är risker ofta gränsöverskridande och tar inte hänsyn till organisationsstrukturer. Därför menar myndigheten att det är viktigt med samarbete och dialog mellan avdelningar och regioner.²⁰³

Riskhantering sker enligt Migrationsverket inom myndighetens processer och fungerar som ett stöd vid verksamhetens genomförande. Eventuella risker avseende otillbörlig påverkan, bedrägeri eller annan oegentlighet är enligt Migrationsverket viktiga

²⁰⁰ Migrationsverket (2017): *Migrationsverkets guide för intern styrning och kontroll*, s. 3 ff.

²⁰¹ Migrationsverket (2017): *Chefen för ekonomiavdelningens instruktion om intern styrning och kontroll*, s. 1.

²⁰² Migrationsverket (2017): *Migrationsverkets guide för intern styrning och kontroll*, s. 4ff.

²⁰³ Migrationsverket (2017): *Migrationsverkets guide för intern styrning och kontroll*, s. 8f.

att beakta. Andra exempel på verksamheter som bör ingå i riskhanteringen är it-säkerhet och bidragshantering.

Migrationsverkets definition på en risk är möjliga konsekvenser av en händelse eller omständighet som påverkar myndighetens förmåga att fullgöra verksamhetsansvaret negativt. Riskhantering innefattar både riskanalys och uppföljning.²⁰⁴

Det finns tre centralt styrda processer i riskhanteringen som utgår från de tre chefsrollerna enhetschef, regionchef/nationell avdelningschef samt avdelningschef. Enhetschefernas riskhantering avseende intern styrning och kontroll bedrivs inom ramen för den riskanalys som görs för verksamheten en gång per år.²⁰⁵ I riskanalysen ska varje enskild enhetschef svara på ett antal frågor.²⁰⁶ Det finns inte några specifika frågor om felaktiga utbetalningar. Däremot finns frågor om myndighetens arbete med intern styrning och kontroll och beslut i handläggningen. I riskhanteringen värderas riskerna och för de risker som har ett högt värde ska enhetscheferna ta fram en handlingsplan med åtgärder.²⁰⁷

Den verksamhetsriskanalys som görs på enhetsnivå är fristående från avdelningens riskanalys. Risker hanteras fullt ut på enhetsnivå vilket innebär att åtgärder för att minska risker eller hantera brister görs på enhetsnivå. Riskanalyser görs också på region- och avdelningsnivå och även där förväntas risker hanteras fullt ut så långt möjligt. Det finns ingen central sammanställning. Däremot är det alltid möjligt att lyfta risker till generaldirektörsnivå, men då ska de vara av en dignitet som gör att de inte kan hanteras av en avdelning eller region enskilt. Det ligger på avdelnings- eller regionchefen att lyfta sådana risker. Generaldirektören gör därutöver en egen riskanalys av strategiska risker, alltså sådana risker som endast ledningen kan besluta åtgärder för.²⁰⁸

Regionchefer/nationella avdelningschefer ska upprätta en riskrapport som följs upp tertialvis. De centrala riskerna för myndigheten som främst hanteras av avdelningscheferna återfinns i

²⁰⁴ Migrationsverket (2017): *Migrationsverkets guide för intern styrning och kontroll*, s. 7.

²⁰⁵ Migrationsverket (2017): *Chefen för ekonomiafdelningens instruktion om intern styrning och kontroll*, s. 2.

²⁰⁶ Migrationsverket (2018): *FUT-frågor som ingår i verksamhetsriskanalysen till varje enhetschef en gång per år*.

²⁰⁷ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

²⁰⁸ Migrationsverket (2019): *Information från faktagranskning*.

verksamhetsplanen och följs också upp tertiälvís.²⁰⁹ Avdelningschefer, regionchefer och nationella avdelningschefer rapporterar sin riskhantering till planeringsavdelningen.²¹⁰

Under hösten 2018 har generaldirektören fattat ett beslut om att planeringsavdelningen ska genomföra en riskanalys av myndighetens betalningsverksamhet. Dessutom ska planeringsavdelningen ta fram riktlinjer för hur kontinuerliga riskanalyser ska genomföras och lämpliga kontrollåtgärder införas. Planeringsavdelningen kommer också att få ansvar för att rutiner efterlevs och åtgärder utförs samt att rutiner och kontrollåtgärder uppdateras.²¹¹ Planeringsavdelningen har tagit fram en handlingsplan för genomförande av riskanalys avseende betalningsverksamheten samt införande av kontrollåtgärder. När det gäller ansvaret för att rutiner efterlevs och kontrollåtgärder utförs ligger ansvaret på de verksamhetsdelar som handlägger besluten samt på rättsavdelningen i den del det handlar om rättslig kvalitet. De riskanalyser som ska tas fram kommer också att omfatta utbetalningar till asylsökande.²¹²

8.3.3 Migrationsverket följer upp kvalitet på olika sätt

Migrationsverket följer upp kvaliteten på tre olika sätt. Uppföljning av kvaliteten görs på enheterna genom enheternas dagliga lärande. Den operativa verksamheten är ansvarig för dessa uppföljningar.²¹³ Rättsavdelningen gör mindre kvalitetsuppföljningar av delprocesser och tematiska kvalitetsuppföljningar.²¹⁴ Enligt Migrationsverket är det framför allt den tematiska kvalitetsuppföljningen som används för uppföljning av kvalitet avseende utbetalningar av dagersättning.

Den tematiska analysen är en fördjupad rättslig analys av ett eller flera teman. Metoden för att göra en tematisk kvalitetsuppföljning finns beskriven i ett handledningsdokument. I metoden ingår att

²⁰⁹ Migrationsverket (2017): *Chefen för ekonomiavdelningens instruktion om intern styrning och kontroll*, s. 2 och Migrationsverket (2018): *Anvisningar för uppföljning av Migrationsverkets verksamhetsplan och centrala risker – tertiäl 2 2018*.

²¹⁰ Migrationsverket (2017): *Chefen för ekonomiavdelningens instruktion om intern styrning och kontroll*, s. 2.

²¹¹ Migrationsverket (2018): *Generaldirektörens uppdrag om genomförande av riskanalys av betalningsverksamheten och införande av kontrollåtgärder*.

²¹² Migrationsverket (2018): *Avrapportering av GDU-17/2018: Handlingsplan för genomförande av riskanalys av betalningsverksamheten och införande av kontrollåtgärder*, s. 1.

²¹³ Migrationsverket (2017): *Rättschefens administrativa beslut angående metodbeskrivning och stödmaterial för tematisk kvalitetsuppföljning*, s. 5f.

²¹⁴ Migrationsverket (2019): *Rättschefens uppdrag om kvalitetsuppföljningar 2019*.

göra behovsinventering och identifiera områden för den tematiska kvalitetsuppföljningen. Rättschefen fattar vid två tillfällen per år, efter en intern beredning, beslut om vilka tematiska kvalitetsuppföljningar som ska göras. I metodbeskrivningen anges också hur uppföljningarna ska genomföras, dokumenteras och hur resultaten ska hanteras. Om felaktiga beslut upptäcks inom ramen för den tematiska kvalitetsuppföljningen ska ärendet lyftas till den ansvariga för uppföljningen och om beslutet är ett avslagsbeslut ska ärendet lämnas för omprövning. Ett exempel på en tematisk kvalitetsuppföljning kan vara en granskning av beslut om särskilt bidrag för barn utan vårdnadshavare.²¹⁵ Under år 2019 ska till exempel uppföljningar göras av ersättning lagen om mottagande för asylsökande.²¹⁶

Enligt Migrationsverket kan kvalitetsuppföljningarna dessutom vara ett underlag för rapporteringen i årsredovisningen. Men det finns inget som reglerar detta.²¹⁷

8.3.4 Begränsade möjligheter att kontrollera uppgifter när det gäller rätten till dagersättning för asylsökande

I handläggningen av dagersättning till asylsökande är Migrationsverket hänvisat till de uppgifter som de sökande lämnar vad gäller exempelvis eventuella tillgångar. Myndigheten har inte någon möjlighet kontrollera om den sökande får pension eller har tillgångar i andra länder.²¹⁸

De största riskerna för att det uppstår en felaktig utbetalning inom dagersättningen beror enligt Migrationsverket på att utbetalningarna sker i förskott och att det är svårt att fånga upp förändringar som kan påverka förutsättningarna för utbetalningarna. Även här måste myndigheten förlita sig på att den enskilde förstår att förändringen påverkar storleken på ersättningen och anmäler förändringen till myndigheten.²¹⁹

Eftersom en asylsökande saknar personnummer och Migrationsverket inte kan hantera kontanter görs utbetalningen av

²¹⁵ Migrationsverket (2017): *Rättschefens administrativa beslut angående metodbeskrivning och stödmaterial för tematisk kvalitetsuppföljning*, s. 6ff.

²¹⁶ Migrationsverket (2019): *Uppföljning redovisning RK*.

²¹⁷ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

²¹⁸ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

²¹⁹ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

dagersättningen genom en upphandlad tjänst till ett konto i ICA-banken som är kopplad till ett kort till den enskilde asylsökanden. Migrationsverket faktureras från ICA-banken i efterskott. De utbetalningskontroller som Migrationsverket gör är att myndigheten stämmer av fakturorna från ICA-banken med filer från verksamhetssystemet under den aktuella perioden. Myndigheten har också infört en maxgräns för hur stora utbetalningar som kan göras. På så vis kan Migrationsverket undvika stora felaktiga utbetalningar som sker av misstag på grund av att myndigheten exempelvis skriver fel årtal eller sätter utbetalningen på månadsvis istället för engångsutbetalning.²²⁰

8.3.5 Migrationsverkets insatser för att undvika fel i handläggningen

Migrationsverkets har som stöd i handläggningen tagit fram dokument i form av exempelvis handböcker. Syftet med dessa är att sammanställa och tillgängliggöra rättskällor och myndighetens regelbestånd för att göra det enklare för handläggarna. Migrationsverkets handböcker utgör sammanställningar av till exempel lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, förarbeten och praxis som syftar till att underlätta tillämpningen av rättsregler och andra frågor.²²¹ Stöden i handläggningen ska ge handläggarna grundläggande förutsättningar i ärendehantering. Enligt Migrationsverket är stöden i handläggningen utformade så att handläggarna uppmuntras till att göra egna bedömningar i de enskilda ärendena eftersom ärenden skiftar i sin karaktär.

I budgetunderlaget för år 2019–2022 anger Migrationsverket att en processbeskrivning för statliga ersättningar där dag ersättning ingår, har tagits fram. Syftet med processbeskrivningen är att på sikt kunna digitalisera och automatisera ersättningsprocesserna för att få en effektivare handläggningsprocess. Processen för statliga ersättningar ska enligt myndigheten standardiseras, digitaliseras och automatiseras. På så sätt skapas effektivare handläggningsprocesser, med tidsbesparing, ökad flexibilitet och rättssäkerhet som nytta. Förväntad nytta är ett förbättrat arbetssätt för handläggning och

²²⁰ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

²²¹ Migrationsverket (2018): *Arbetsordning för Migrationsverket 2018*, s. 7.

minskad manuell hantering. Myndigheten förväntar sig att hanteringen av ersättningsarna kommer att få en ökad rättslig kvalitet i handläggningen och större andel korrekt utbetalda ersättningar.²²²

Migrationsverket har också processnätverk som arbetar med att fånga upp olika frågor från handläggningen. Processnätverken hanterar problemlösning av praktiska problem. Processnätverken har en representant per region och leds av en processledare. Enskilda handläggare kan ta upp frågor med processnätverket eller sin närmaste chef. Tolkningsfrågor som gäller regelverk hanteras också i processnätverken. När nätverken kommer fram till en viss tolkning kommuniceras den ut till verksamheten till exempel genom uppdatering av handböcker.²²³ Processnätverket ”mottagning” hanterar frågor som rör dagersättning.

Ändringar i praxis, rutiner och stödmaterial publiceras i vissa fall som beslut på internwebb och i andra fall direkt i stöddokument såsom handböcker och stödtexter i ärendehandläggningssystemen. Oftast skrivs nyheter om ändringar på internwebben och informationen sprids via processnätverk och deras kontaktpersoner per e-post. Vid större ändringar, som exempelvis lagändringar, tas hjälp av kommunikationsenheten för att hitta bästa sätt att sprida informationen, internt och externt.²²⁴

Migrationsverket har ett uppföljningssystem för att registrera felaktiga utbetalningar när det gäller ersättning till asylsökande. Denna inrapportering ligger till grund för myndighetens redovisning i årsredovisningen.²²⁵

8.4 Sammanfattande beskrivning av Migrationsverkets arbete med att motverka felaktiga utbetalningar

Sedan år 2008 ska Migrationsverket motverka missbruk av regler, säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs samt motverka bidragsbrott. Myndigheten ska även samverka med andra myndigheter så att förutsättningar skapas för ett effektivt

²²² Migrationsverket (2018): *Budgetunderlag 2019–2022*, s. 12.

²²³ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

²²⁴ Migrationsverket (2019): *Information från faktagranskning*.

²²⁵ Migrationsverket (2018): *Intervju*.

genomförande av de verksamheter som följer av de uppgifter som Migrationsverket har.

Migrationsverket har utifrån uppgiften i instruktionen ett övergripande mål om att myndigheten ska motverka missbruk av regler, säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs samt motverka bidragsbrott.

Migrationsverket har inget uttalat ansvar för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Cheferna har ett verksamhetsansvar som innebär att chefen ska leda, planera, genomföra, följa upp och utveckla den verksamhet som ansvaret avser. Det innebär att verksamheten ska bedrivas enligt gällande rätt och enligt de interna styrande dokument och planer samt på ett effektivt sätt som medför att beslutade mål och rättslig kvalitet uppnås. Cheferna har också ansvar för att den interna styrningen och kontrollen är betryggande. Planeringsavdelningen samordnar Migrationsverkets arbete med intern styrning och kontroll och ansvar för Migrationsverkets betalningsverksamhet och dess säkerhet.

Migrationsverket har tagit fram en guide för hur den interna styrningen och kontrollen ska säkerställas. Myndigheten beskriver att arbetet med intern styrning och kontroll omfattar mål och uppdrag samt kraven i myndighetsförordningen om effektivitet, produktivitet, rättsenlighet och spårbarhet i verksamheten. Centralt i arbetet med intern styrning och kontroll är enligt Migrationsverket att identifiera, åtgärda och följa upp risker för verksamheten.

Den centralt styrda processen för arbete med intern styrning och kontroll bygger på riskhantering på tre nivåer inom myndigheten: enhetschef, regionchef/nationell avdelningschef samt avdelningschef. Planeringsavdelningen har fått i uppdrag att göra en riskanalys av myndighetens betalningsverksamhet. Dessutom ska planeringsavdelningen ta fram riktlinjer för hur kontinuerliga riskanalyser av myndighetens betalningsverksamhet ska genomföras och lämpliga kontrollåtgärder införas.

Migrationsverket följer upp kvaliteten på tre olika sätt. Uppföljning av kvaliteten görs på enheterna genom enheternas dagliga lärande. Den operativa verksamheten är ansvarig för dessa uppföljningar. Rättsavdelningen gör mindre kvalitetsuppföljningar av delprocesser och tematiska kvalitetsuppföljningar. Den tematiska analysen är en fördjupad rättslig analys av ett eller flera teman. Det

är framför allt den tematiska kvalitetsuppföljningen som används för uppföljning av kvalitet avseende utbetalningar av dagersättning.

Att vara en utbetalande myndighet till enskilda utgör endast en liten del av Migrationsverkets verksamhet och gäller endast ersättning till asylsökande. Migrationsverket är till stor del hänvisade uppgifter som de sökande lämnar när det gäller dagersättning till asylsökande. De största riskerna för att det uppstår en felaktig utbetalning inom dagersättningen beror på att utbetalningarna sker i förskott och att det är svårt att fånga upp förändringar som kan påverka förutsättningarna för utbetalningarna.

Migrationsverkets har som stöd i handläggningen bland annat tagit fram dokument i form av exempelvis handböcker, processbeskrivningar, utformat processnätverk som arbetar med att fånga upp olika frågor från handläggningen och intern kommunikation vid exempelvis regeländringar. Myndigheten arbetar också för att förbättra systemstödet i handläggningen. Myndigheten har också ett uppföljningssystem för att registrera felaktiga utbetalningar när det gäller ersättning till asylsökande.

9 Pensionsmyndigheten

Pensionsmyndigheten har cirka 1 200 anställda och verksamhet på åtta olika orter runt om i landet.²²⁶ Under år 2018 uppgick utbetalningarna av pensioner och pensionsrelaterade förmåner till cirka 350 miljarder kronor. En stor del av myndighetens beslut sker genom automatiserad handläggning. Men myndigheten handlägger även förmåner med hög grad av manuell hantering.²²⁷

Pensionsmyndigheten har en styrelse och generaldirektören är myndighetschef. Styrelsen ansvarar för Pensionsmyndighetens övergripande strategiska och långsiktiga frågor. Styrelsen kontrollerar även att generaldirektören sköter den löpande förvaltningen på bästa sätt.²²⁸ Pensionsmyndigheten har också en internrevision. Internrevisionen ska granska och lämna förslag till förbättringar av myndighetens processer för riskhantering, styrning, kontroll och ledning.²²⁹ Pensionsmyndigheten har tillsammans med Försäkringskassan ett allmänt ombud som ska överklaga ärenden som bedöms ha stor betydelse för både enskilda försäkrade och det allmänna.²³⁰

Det finns också en tillsynsmyndighet, Inspektionen för socialförsäkringen (ISF). ISF har till uppgift att genom systemtillsyn och effektivitetsgranskning värna rättssäkerheten och effektiviteten inom socialförsäkringsområdet.

²²⁶ Pensionsmyndigheten (2018): *Organisation och vårt uppdrag*.

²²⁷ Pensionsmyndigheten (2019): *Pensionsmyndigheten årsredovisning 2018*.

²²⁸ Pensionsmyndigheten (2018): *Arbetsordning för Pensionsmyndigheten*, s. 7.

²²⁹ Pensionsmyndigheten (2018): *Slutrapport organisationsförändring*.

²³⁰ Försäkringskassan (2019): *Allmänna ombudet för socialförsäkringen. Årlig rapport 2017*.

9.1 Pensionsmyndighetens tolkning av uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar

I detta avsnitt redogör vi för Pensionsmyndighetens uppgift i instruktionen avseende arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Dessutom beskrivs hur Pensionsmyndigheten tolkar och konkretiserar uppgiften i sin verksamhet.

9.1.1 Pensionsmyndighetens uppgift

Sedan starten år 2010 har Pensionsmyndigheten enligt sin instruktion i uppgift att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och att motverka bidragsbrott. Myndigheten ska också enligt instruktion samverka med berörda myndigheter, kommuner och andra berörda parter för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet.²³¹

9.1.2 Hur Pensionsmyndigheten tolkar och konkretiserar uppgiften

Enligt Pensionsmyndighetens strategiska plan utgår myndighetens strategier bland annat utifrån att verksamhetens förhållningssätt präglas av tillit och myndigheten ska samverka med andra. Pensionsmyndigheten har under de senaste åren sett över och förenklat myndighetens styrmodell. I den nya styrmodellen fokuserar Pensionsmyndigheten på regeringens uppdrag i de långsiktiga målen.

Arbetet med att minska felaktiga utbetalningar ligger under det långsiktiga målet ”rätt pengar i rätt tid”. Målet förtydligas bland annat genom att myndighetens rättstillämpning är enhetlig och inte tar någon ”ovidkommande hänsyn” samt att myndigheten har en systematisk kvalitetsutveckling och en effektiv kontrollverksamhet för att minska felaktiga utbetalningar. Planeringsinriktningen för 2018 och framåt är bland annat att Pensionsmyndigheten ska arbeta förebyggande med utgångspunkt i att handläggningen ska vara rätt

²³¹ Förordning (2009:1173) med instruktion för Pensionsmyndigheten.

från början samt att myndigheten ska följa och åtgärda de risker som finns.²³²

I verksamhetsplanen för 2019 beskriver Pensionsmyndigheten de kortsiktiga målen för verksamhetsåret. Exempel på kortsiktiga mål för att nå det långsiktiga målet ”rätt pengar i rätt tid” är att Pensionsmyndigheten har tillräckliga underlag för att göra en bedömning av den rättsliga kvaliteten och att myndighetens kvalitetsmodell omfattar helt eller delvis automatiserade handläggningsärenden. Vidare ska myndigheten etablera en arbetsmetod och indikatorer för arbetet med att minska avsiktliga fel och bidragsbrott samt arbeta med utveckling och användning av smarta kontroller.²³³

9.2 Pensionsmyndighetens organisering och ansvarsfördelning gällande arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar

Pensionsmyndigheten har en ledningsstab och åtta avdelningar. All manuell handläggning av pensioner och pensionsrelaterade förmåner sker på produktionsavdelningen. Fondtorgsavdelningen ansvarar för fondhandeln på premiepensionens fondtorg.²³⁴

Produktionsavdelningen ansvarar för information och manuell handläggning av ärenden och beslutar om utbetalning inom allmän ålderspension, bostadstillägg och äldreomsorgsbidrag, samt efterlevandepension.²³⁵ Enligt Pensionsmyndigheten har produktionsavdelningen därmed också ett ansvar för att dessa utbetalningar är korrekta.²³⁶ Enligt riktlinjerna för Pensionsmyndighetens arbete för att minska felaktiga utbetalningar framkommer att produktionsavdelningen också ansvarar för att planera och utföra arbetet med kontroller, information och förebyggande arbete. I arbetet ingår också att ta fram arbetsinstruktioner, styra och prioritera resurser, utvärdera och följa upp.²³⁷

I arbetsordningen beskrivs att produktionsområde ”Kontroller och utbetalningar” ligger inom produktionsavdelningen.

²³² Pensionsmyndigheten (2017): *Strategisk plan med planeringsinriktning och korta mål för 2018–2020*, s. 2ff.

²³³ Pensionsmyndigheten (2018): *Verksamhetsplan och budget 2019*, s. 5.

²³⁴ Pensionsmyndigheten (2018): *Organisation och vårt uppdrag*.

²³⁵ Pensionsmyndigheten (2018): *Arbetsordning för Pensionsmyndigheten*, s. 26.

²³⁶ Pensionsmyndigheten (2018): *Intervju*.

²³⁷ Pensionsmyndigheten (2017): *Systematiskt arbetssätt för att minska felaktiga utbetalningar*, s. 4.

Produktionsområdet handlägger serviceärenden, utbetalningskontroller, efterkontroller, kontrollutredningar vid misstanke om brott och återkrav av bostadstillägg. Produktionsavdelningen gör i samråd med juridikavdelningen även polisanmälningar.

Pensionsmyndighetens chefer har enligt arbetsordningen ansvar för myndighetens interna styrning och kontroll inom sin verksamhet.²³⁸ I riktlinjerna för intern styrning och kontroll specificeras chefsansvaret när det gäller ansvaret för att säkerställa ändamålsenliga kontroller inom respektive chefs verksamhetsområde. Där anges också chefernas ansvar för att säkerställa efterlevnad av lagar och regler inom sina respektive verksamhetsområden.²³⁹

Enligt arbetsordningen har Ledningsstaben det övergripande ansvaret för tillämpningen av intern styrning och kontroll samt riskhantering inom myndigheten. Ledningsstaben är också ansvarig för att sammanställa den samlade bilden av myndighetens risker. Ledningsstaben har dessutom ansvar för hur myndighetens betalningar ska hanteras.²⁴⁰

Enligt arbetsordningen ansvarar utvecklingsavdelningen för underlag till riskanalyser och för att planera och prioritera åtgärder för att minska felaktiga utbetalningar och oavsiktliga fel utifrån riskanalyser. Utvecklingsavdelningen ska också samordna myndighetens kontroll- och kvalitetsplaner. Dessa innehåller kvalitetsuppföljningar, kontroller och andra åtgärder för att hantera risker för felaktiga utbetalningar både i samband med, och efter, ansökningstillfället. Utvecklingsavdelningen ansvarar även för den långsiktiga utvecklingen av Pensionsmyndighetens kärnverksamhet. Utvecklingsavdelningen har dessutom ansvar för att utveckla och förvalta myndighetens kvalitetsmodell.²⁴¹ Enligt Pensionsmyndigheten har utvecklingsavdelningen det tydligaste ansvaret för att motverka felaktiga utbetalningar i och med att avdelningen har samordningsansvar för myndighetens kvalitetsmodell och riskanalyser.²⁴²

I Pensionsmyndighetens riktlinjer för arbetet med att minska felaktiga utbetalningar framkommer att utvecklingsavdelningen

²³⁸ Pensionsmyndigheten (2018): *Arbetsordning för Pensionsmyndigheten*, s. 11ff.

²³⁹ Pensionsmyndigheten (2010): *Intern styrning och kontroll vid Pensionsmyndigheten*, s. 4.

²⁴⁰ Pensionsmyndigheten (2018): *Arbetsordning för Pensionsmyndigheten*, s. 15.

²⁴¹ Pensionsmyndigheten (2018): *Arbetsordning för Pensionsmyndigheten*, s. 27ff.

²⁴² Pensionsmyndigheten (2018): *Intervju*.

samordnar en myndighetsövergripande funktion för analys och urval som arbetar i samråd med övriga berörda avdelningar. Syftet med funktionen är att fånga upp och analysera risker i myndighetens processer och riskbeteende hos de försäkrade. Dessa analyser ligger till grund för åtgärder i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar.²⁴³ En gång per år sammanfattar funktionen myndighetens arbete med att minska felaktiga utbetalningar i en plan.²⁴⁴ Planen som beslutas av generaldirektören innehåller Pensionsmyndighetens viktigaste risker som identifierats i riskanalysen samt de efterkontroller och förebyggande åtgärder som beslutats. Produktionsavdelningen är delaktig i framtagandet av planen för felaktiga utbetalningar. Chefen för utvecklingsavdelningen har det samordnande ansvaret för planen. Chefen för produktionsavdelningen ansvarar för att kontroller och åtgärder genomförs.²⁴⁵

Pensionsmyndigheten konstaterade år 2015 att det behövdes ett förtydligande kring hur myndigheten styr och prioriterar arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Därför skapades en styrande strategisk funktion på myndigheten.²⁴⁶ I Pensionsmyndighetens riktlinjer för arbetet med att minska felaktiga utbetalningar framkommer att det strategiska ansvaret för arbetet med att minska felaktiga utbetalningar som en följd har delegerats från respektive avdelningschef. Gruppen som har det strategiska ansvaret består av en enhetschef från utvecklingsavdelningen och två enhetschefer från produktionsavdelningen samt en enhetschef från juridikavdelningen. Den strategiska ledningen ska säkerställa att mål, inriktning, visioner, budskap och arbetssätt förankras i organisationen. Gruppen ska också arbeta med att ta fram en långsiktig målbild för prioriteringar. Gruppen ska arbeta med att informera och förankra till exempel strategi, inriktningar och uppföljningar i myndighetens ledningsgrupp. Dessutom ger den strategiska ledningen uppdrag till analys- och urvalsfunktionen och fattar samt

²⁴³ Pensionsmyndigheten (2018): *Systematiskt arbetssätt för att minska felaktiga utbetalningar*, s. 2.

²⁴⁴ Se exempelvis Pensionsmyndigheten (2017): *Plan för att minska felaktiga utbetalningar 2017* och Pensionsmyndigheten (2018): *Plan för att minska felaktiga utbetalningar 2018*.

²⁴⁵ Pensionsmyndigheten (2017): *Systematiskt arbetssätt för att minska felaktiga utbetalningar*, s. 3ff.

²⁴⁶ Pensionsmyndigheten (2018): *Intervju*.

samordnar beslut om inriktning, storlek på kontroller och åtgärder samt säkerställer resurser.²⁴⁷

Juridikavdelningen har ansvar för rättslig styrning och rådgivning samt rättsligt utvecklingsarbete. Juridikavdelningen gör årligen även en bedömning av den rättsliga kvaliteten i myndigheten.²⁴⁸

9.3 Pensionsmyndighetens arbetsätt för att motverka felaktiga utbetalningar

I detta avsnitt beskrivs Pensionsmyndighetens olika arbetsätt för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Pensionsmyndighetens arbete med intern styrning och kontroll baseras på COSO-modellen och gällande förordningar. Myndigheten gör också riskanalyser på flera olika nivåer och har en kvalitetsmodell för utveckling och återrapportering. Pensionsmyndigheten skiljer på uppföljning av kontroller i handläggningen och myndighetens övriga kontroller. Slutligen har Pensionsmyndigheten olika stöd i handläggningen för att undvika att beslut blir fel.

9.3.1 Pensionsmyndigheten hänvisar till COSO-modellen och de förordningar som styr arbetet med intern styrning och kontroll

Pensionsmyndigheten har riktlinjer för intern styrning och kontroll. Syftet med riktlinjerna är att redogöra för vilka författningskrav som styr arbetet, definiera begrepp samt beskriva ansvar och roller när det gäller arbetet med intern styrning och kontroll. Riktlinjerna riktar sig till chefer och medarbetare som har en aktiv roll i verksamhetsstyrning och uppföljning.

I riktlinjen hänvisar Pensionsmyndigheten till COSO-modellen och de förordningar som styr arbetet med intern styrning och kontroll för myndighetens inriktning.

För att få en god intern styrning och kontroll anser myndigheten att processen ska vara integrerad i myndighetens verksamhet. Det innebär att verksamheten ska planeras, styras och följas upp utifrån

²⁴⁷ Pensionsmyndigheten (2017): *Systematiskt arbetsätt för att minska felaktiga utbetalningar*, s. 3.

²⁴⁸ Pensionsmyndigheten (2018): *Arbetsordning för Pensionsmyndigheten*, s. 23f.

riskanalyser, kontrollåtgärder och uppföljning. Dessa moment ska dokumenteras. Dessutom krävs en ändamålsenlig intern kommunikation och information.²⁴⁹

9.3.2 Pensionsmyndigheten gör riskanalyser på flera olika nivåer

Pensionsmyndigheten har riktlinjer för riskhantering som beskriver myndighetens riskhanteringsprocess som en förutsättning för en god intern styrning och kontroll.²⁵⁰ Utgångspunkten i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är det som identifieras vid riskanalyser och andra analyser och uppföljningar.²⁵¹ I riskarbetet ingår att identifiera, värdera och hantera risker i form av oönskade händelser som utgör hot mot myndighetens uppdrag och mål. Myndighetens riktlinjer för riskhantering ska användas vid all riskhantering och omfattar därmed hela organisationen.²⁵² Förutom riktlinjerna finns anvisningar som beskriver hur myndigheten ska utföra det praktiska riskarbetet.²⁵³

I riktlinjerna för Pensionsmyndighetens riskhantering anger myndigheten att det finns tre huvudkategorier av risker i myndighetens verksamhet: finansiella risker och försäkringsrisker, operativa risker samt strategiska risker. De finansiella riskerna och försäkringsriskerna är kopplade till placeringar och förvaltningen av medel för pensionssparares räkning. De operativa riskerna är risker som är kopplade till den löpande verksamheten och myndighetens uppdrag och mål. De strategiska riskerna handlar om myndighetens förmåga att fullgöra sitt uppdrag på lång sikt och hantera förändringar.²⁵⁴

I samband med verksamhetsplaneringen genomförs riskanalyser av respektive avdelning och stab.²⁵⁵ Samtliga chefer ansvarar för att analysera och besluta om hantering av risker inom sina respektive verksamhetsområden.²⁵⁶ Åtgärder för att hantera eventuella risker

²⁴⁹ Pensionsmyndigheten (2010): *Intern styrning och kontroll vid Pensionsmyndigheten*, s. 2f.

²⁵⁰ Pensionsmyndigheten (2010): *Riskhantering*, s. 4.

²⁵¹ Pensionsmyndigheten (2018): *Intervju*.

²⁵² Pensionsmyndigheten (2010): *Riskhantering*, s. 4.

²⁵³ Pensionsmyndigheten (2010): *Riskhantering – anvisningar*.

²⁵⁴ Pensionsmyndigheten (2010): *Riskhantering*, s. 5f.

²⁵⁵ Pensionsmyndigheten (2019): *Verksamhetsplan och budget 2019*, s. 7f.

²⁵⁶ Pensionsmyndigheten (2010): *Intern styrning och kontroll vid Pensionsmyndigheten*, s. 3.

omhändertas i avdelningars och stabens verksamhetsplaner.²⁵⁷ Ledningsstaben ansvarar för att hålla samman myndighetens riskhantering genom metodstöd och kvalitetssäkring samt sammanställa och analysera identifierade risker på myndighetsövergripande nivå. Analysen ska rapporteras till generaldirektören.²⁵⁸ Riskanalys genomförs även inom specifika områden.²⁵⁹

Funktionen för analys och urval ska varje år genomföra en riskanalys för felaktiga utbetalningar. Funktionen har också ansvar för att ta fram urval, planera, analysera och föreslå åtgärder för efterkontroller och förebyggande åtgärder utifrån den genomförda riskanalysen. Funktionen ska också förvalta metoden för att uppskatta storleken på de felaktiga utbetalningarna och föreslå eventuella förändringar i myndighetens handläggningsprocesser.²⁶⁰

År 2017 gjordes en övergripande riskanalys avseende myndighetens samtliga förmåner. Tidigare har kontroller och andra åtgärder främst omfattat bostadstillägg.²⁶¹ Riskanalysen som gjordes 2017 prövas och revideras genom att se över om samma risker gäller även för nästkommande år.²⁶²

Enligt Pensionsmyndighetens plan för att minska felaktiga utbetalningar finns risker för felaktiga utbetalningar genom hela kedjan, från intjänandetiden via mottagen ansökan/ärende till dess att pengarna är pensionären till handa. Felaktiga utbetalningar kan inträffa under hela utbetalningstiden. Felaktiga utbetalningar avser både för mycket och för lite utbetalt.²⁶³

Utifrån riskanalyserna väljs ett antal åtgärder som tas upp i den årliga planen för Pensionsmyndighetens arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. Produktionsavdelningen har oftast ansvar för att genomföra åtgärderna.²⁶⁴

Enligt riktlinjerna för felaktiga utbetalningar är det viktigt att ta hänsyn till att riskgrupper förändras över tid vid framtagandet av riskanalyser. Pensionsmyndigheten menar att man bör överväga vilken vikt olika metoder, som exempelvis expertbedömningar,

²⁵⁷ Pensionsmyndigheten (2019): *Verksamhetsplan och budget 2019*, s. 8.

²⁵⁸ Pensionsmyndigheten (2010): *Intern styrning och kontroll vid Pensionsmyndigheten*, s. 3.

²⁵⁹ Pensionsmyndigheten (2019): *Verksamhetsplan och budget 2019*, s. 8.

²⁶⁰ Pensionsmyndigheten (2017): *Systematiskt arbetssätt för att minska felaktiga utbetalningar*, s. 3.

²⁶¹ Pensionsmyndigheten (2018): *Plan för att minska felaktiga utbetalningar 2018*, s. 3.

²⁶² Pensionsmyndigheten (2018): *Intervju*.

²⁶³ Pensionsmyndigheten (2018): *Plan för att minska felaktiga utbetalningar 2018*, s. 3.

²⁶⁴ Pensionsmyndigheten (2018): *Intervju*.

omvärldsbevakning och prediktionsmodeller, bör ha vid identifiering av riskgrupper i en specifik kontroll.²⁶⁵

9.3.3 Pensionsmyndigheten har en kvalitetsmodell för utveckling och återrapportering

Pensionsmyndigheten tog under år 2015 fram en ny kvalitetsmodell.²⁶⁶ Modellen har implementerats under år 2016 och 2017.²⁶⁷ Kvalitetsmodellen omfattar metoder för att skatta och utveckla kvaliteten i myndighetens ärendehandläggning och kundmöte. Pensionsmyndighetens kvalitetsmodell bygger på tre delar som ska samverka både när det gäller uppföljning och utveckling av kvaliteten. Modellen ligger också till grund för återrapportering av hur kvaliteten i myndigheten ser ut.²⁶⁸

De tre delarna i kvalitetsmodellen är kvalitetsuppföljning i linjen, datadrivet förbättringsarbete och riktade kvalitetsuppföljningar. Kvalitetsmodellens två första delar syftar till att identifiera förbättringsområden. De riktade kvalitetsuppföljningarna utgör ett underlag för att kunna bedöma kvalitetsnivån.²⁶⁹

Uppföljningen i linjen innebär att första linjens chefer löpande följer upp kvaliteten i ärenden som deras medarbetare handlagt. Syftet med uppföljningen är att fungera som underlag vid en kvalitetsdialog med varje medarbetare. Uppföljningen i linjen används för lärande och utveckling av kvaliteten på individ-, grupp- och förmånsnivå.

Datadrivet förbättringsarbete innebär att myndighetsstatistik används för att göra analyser. Datadrivna analyser kan dels användas för att komplettera andra uppföljningar, dels bidra med ny information som normalt inte upptäcks vid stickprovundersökningar.

I de riktade kvalitetsuppföljningarna granskas kvaliteten på djupet. Områden att följa upp väljs bland annat utifrån riskområden och kända risker. Ärenden granskas utifrån enkelhet, formell riktighet och materiell riktighet. Enkelhet innefattar bland annat om språket i beslut och kommuniceringsbrev är tydligt och enkelt.

²⁶⁵ Pensionsmyndigheten (2017): *Systematiskt arbetssätt för att minska felaktiga utbetalningar*, s. 5.

²⁶⁶ Pensionsmyndigheten (2015): *Ny kvalitetsmodell – slutrapport*.

²⁶⁷ Pensionsmyndigheten (2018): *Årsredovisningen 2017 – Pensionsmyndigheten*, s. 12f.

²⁶⁸ Pensionsmyndigheten (2017): *Kvalitetsuppföljningsplan 2017*, s. 3.

²⁶⁹ Pensionsmyndigheten (2018): *Årsredovisningen 2017 – Pensionsmyndigheten*, s. 12f.

Formell riktighet innebär bland annat en granskning av om myndigheten har uppfyllt motiveringsskyldigheten i beslutet och om utrednings- och kommuniceringsskyldigheten är fullgod. Materiell riktighet innebär att granska om beslutet är rätt utifrån tillämplig lagstiftning.²⁷⁰

Ansvar för att utföra arbete inom de olika delarna av kvalitetsmodellen ligger på olika avdelningar inom myndigheten. Produktionsavdelningen ansvarar för kvalitetsuppföljningen i linjen och gör också de flesta av de riktade kvalitetsuppföljningarna. Utvecklingsavdelningen samordnar kvalitetsuppföljningsplanen och det datadrivna förbättringsarbetet i samråd med analysavdelningen. Juridikavdelningen har ett föreskrivande ansvar för hur den rättsliga kvalitetsuppföljningen ska utföras och har det övergripande ansvaret för den rättsliga kvaliteten på myndigheten.²⁷¹

Bedömningen av kvaliteten i handläggningen görs i ett kvalitetsuttalande. Underlaget till uttalandet består i princip uteslutande av resultat från årets riktade kvalitetsuppföljningar. Underlaget analyseras och bedöms enligt en fyrgradig skala: gott, godtagbart, otillräckligt och bristfälligt. Samma skala används för övrig resultatbedömning och för intygandet om intern styrning och kontroll.²⁷² De förmåner och verksamheter som bedöms i kvalitetsuttalandet är allmän pension, efterlevandepension, bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, återkrav, kundmöte och omprövning på begäran av den enskilde. Återkrav bedöms uppdelat per förmån och ingår därför inte i bedömningen för respektive förmån.²⁷³

Kvalitetsmodellen ger tillsammans med juridikavdelningens kvalitetsuttalande och kundupplevd kvalitet en samlad beskrivning av Pensionsmyndighetens kvalitet.²⁷⁴

Pensionsmyndigheten tar varje år fram en kvalitetsuppföljningsplan. Planen innehåller en sammanställning av de uppföljningar som myndigheten planerar för året. Uppföljningarnas syfte är att mäta, analysera och utveckla kvaliteten i myndighetens ärendehandläggning och informationsgivning. Planen används för att planera arbetet med uppföljningen och i arbetet med att ta hand om resultatet för

²⁷⁰ Pensionsmyndigheten (2018): *Årsredovisningen 2017 – Pensionsmyndigheten*, s. 13ff.

²⁷¹ Pensionsmyndigheten (2017): *Kvalitetsuppföljningsplan 2017*, s. 9.

²⁷² Pensionsmyndigheten (2018): *Årsredovisningen 2017 – Pensionsmyndigheten*, s. 13f.

²⁷³ Pensionsmyndigheten (2018): *Årsredovisningen 2017 – Pensionsmyndigheten*, s. 14.

²⁷⁴ Pensionsmyndigheten (2017): *Kvalitetsuppföljningsplan 2017*, s. 3.

att utveckla kvaliteten. Pensionsmyndigheten uppger att planen därmed är en del av Pensionsmyndighetens samlade åtgärder för en god intern styrning och kontroll.

Generaldirektören fattar inför varje kalenderår beslut om myndighetens kvalitetsuppföljningsplan. Chefen för utvecklingsavdelningen har det samordnande ansvaret för planen.²⁷⁵

9.3.4 Pensionsmyndigheten skiljer på uppföljning av kontroller i handläggning och myndighetens övriga kontroller

I Pensionsmyndighetens beskrivning av myndighetens nya kvalitetsmodell skiljer Pensionsmyndigheten på kontroll och uppföljning.²⁷⁶ Pensionsmyndigheten gör flera kontroller i själva handläggningsprocessen för att säkerställa att beslutet blir korrekt. Dessa kontroller följs upp inom ramen för kvalitetsmodellen.

Utbetalningskontroller, riktade efterkontroller och nyckelkontroller ligger därför utanför kvalitetsmodellen men är en del av myndighetens huvuduppdrag som utförs i linjen.²⁷⁷

Utbetalningskontroll är ett sammanfattande begrepp för åtgärder som ska bidra till färre felaktiga utbetalningar. Kontrollerna syftar till att säkerställa att utbetalningen går till rätt mottagare och att beloppet är rimligt inom aktuell förmån. Utbetalningskontrollerna kan delas in i tre kategorier: slumpmässiga, riskbaserade och bankkontroller.

Riktade efterkontroller är kontroller som görs för att identifiera felaktiga utbetalningar och grundorsaker till felaktiga utbetalningar. Det handlar också om efterkontroller i syfte att förebygga fusk och felaktiga underlag från sökande.

Utöver detta sker ett stort informationsutbyte med andra myndigheter och tjänstepensionsbolag i syfte att säkerställa att myndigheten fångar förändringar och räknar om ersättningar som är under utbetalning.

²⁷⁵ Pensionsmyndigheten (2017): *Kvalitetsuppföljningsplan 2017*, s. 3ff.

²⁷⁶ Pensionsmyndigheten (2015): *Ny kvalitetsmodell*, s. 46f.

²⁷⁷ Pensionsmyndigheten (2015): *Ny kvalitetsmodell*, s. 46f.

Nyckelkontroller är enligt Pensionsmyndigheten de kontroller som bedöms vara viktiga för att hantera de mest väsentliga riskerna och mest kritiska momenten.²⁷⁸

I produktionsområde ”Kontroller och utbetalningar” ingår handläggning av serviceärenden, utbetalningskontroller, efterkontroller, kontrollutredningar och återkrav för bostadstillägg. Inom produktionsområdet inryms avdelningens omprövningsverksamhet som ansvarar för omprövning av försäkringsärenden, administration av överklaganden, kvalitetsuppföljning och även rättsligt stöd tillsammans med juridikavdelningen.²⁷⁹

9.3.5 Pensionsmyndighetens insatser för att undvika fel i handläggningen

I Pensionsmyndighetens strategiska plan beskrivs att myndigheten ska arbeta förebyggande med utgångspunkt i att handläggningen ska vara rätt från början samt att myndigheten ska följa och åtgärda de risker som finns.²⁸⁰ En viktig del i myndighetens förebyggande arbete är enligt Pensionsmyndigheten att arbeta med att informera pensionärerna så att de kan göra rätt från början. Pensionsmyndighetens kvalitetsmodell är en annan viktig del för att följa upp och utveckla kvaliteten i handläggningen.

Inom produktionsavdelningen finns myndighetens pensions-samordnare som tillsammans med omprövningsenheten fungerar som stöd för gruppchefer och handläggare i den handläggande verksamheten. Produktionsavdelningen tar också fram och uppdaterar handledningar och vägledningarna i försäkringsärenden.²⁸¹

Vägledningarna innehåller samlad information om vad som gäller inom ett eller flera pensionsområden och uppdateras löpande. En vägledning kan innehålla beskrivningar av exempelvis författningsbestämmelser, förarbeten, rättsliga ställningstaganden, praxis och JO:s beslut.²⁸²

Kunskap som finns i organisationen förs enligt Pensionsmyndigheten vidare till funktionen för analys och urval. Chefen för

²⁷⁸ Pensionsmyndigheten (2015): *Ny kvalitetsmodell*, s. 22ff.

²⁷⁹ Pensionsmyndigheten (2016): *Slutrapport organisationsförändring*, s. 9.

²⁸⁰ Pensionsmyndigheten (2017): *Strategisk plan med planeringsinriktning och korta mål för 2018–2020*, s. 6.

²⁸¹ Pensionsmyndigheten (2018): *Arbetsordning för Pensionsmyndigheten*, s. 27.

²⁸² Pensionsmyndigheten (2019): *Lagar och regler*.

de handläggare som arbetar med återkrav och misstanke om brott och som primärt är de som kommer i kontakt med felaktiga utbetalningar, deltar i funktionen för felaktiga utbetalningar. Generellt är det annars viktigt att cheferna i hela organisationen är närvarande och deltar i verksamheten och för de problem som handläggare identifierat vidare.²⁸³

Pensionsmyndigheten arbetar aktivt med att öka det externa informationsutbytet i syfte att minska felaktiga utbetalningar, exempel på detta är automatisk inhämtning av tjänstepensioner. Många uppgifter från Skatteverket inhämtas också automatiskt och genererar också i många fall en automatisk omräkning av ersättningen. Myndighetens strategi är att allt mer hämta in en uppgift från ursprungskällan istället för att vara beroende av att få en korrekt uppgift från pensionärerna.

Pensionsmyndigheten analyserar också sin verksamhet utifrån om det går att föreslå regelförändringar för att på så sätt minska riskerna för felaktiga utbetalningar.

När ett nytt regelverk kommer används oftast projektformen för att implementera det i verksamheten. Ett projekt bemannas oftast med deltagare från alla berörda avdelningar. Projektet ansvarar sedan för implementering och förändringar i it-system processer och handläggarstöd.

9.4 Sammanfattande beskrivning av Pensionsmyndighetens arbete med att motverka felaktiga utbetalningar

Sedan starten år 2010 har Pensionsmyndigheten i uppgift att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och att motverka bidragsbrott. Myndigheten ska också samverka med berörda myndigheter, kommuner och andra berörda parter för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet.

Arbetet med att minska felaktiga utbetalningar ligger under myndighetens långsiktiga mål ”rätt pengar i rätt tid”. Målet förtydligas bland annat genom att myndighetens rättstillämpning är enhetlig och inte tar någon ”ovidkommande hänsyn” samt att

²⁸³ Pensionsmyndigheten (2018): *Intervju*.

myndigheten har en systematisk kvalitetsutveckling och en effektiv kontrollverksamhet för att minska felaktiga utbetalningar.

Produktionsavdelningen ansvarar för information och manuell handläggning av ärenden och beslutar om utbetalning. Avdelningen har därmed också ett ansvar för att dessa utbetalningar är korrekta. Utvecklingsavdelningen har enligt Pensionsmyndigheten det tydligaste ansvaret för att motverka felaktiga utbetalningar i och med att avdelningen har samordningsansvar för myndighetens kvalitetsmodell och riskanalyser. För att förtydliga styrning och prioritering av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar har en styrande strategisk funktion skapats på myndigheten. Gruppen som har det strategiska ansvaret består av chefer från utvecklingsavdelningen, produktionsavdelningen och juridikavdelningen. Den strategiska ledningen ska säkerställa att mål, inriktning, visioner, budskap och arbetssätt förankras i organisationen samt ta fram en långsiktig målbild för prioriteringar.

När det gäller myndighetens inriktning på arbetet med intern styrning och kontroll hänvisar Pensionsmyndigheten till COSO-modellen och de förordningar som styr arbetet med intern styrning och kontroll. För att få en god intern styrning och kontroll ska processen vara integrerad i myndighetens verksamhet.

Utgångspunkten i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är de problem som identifieras vid riskanalyser och andra analyser och uppföljningar. I samband med verksamhetsplaneringen genomförs riskanalyser av respektive avdelning och stab. Riskanalys genomförs även inom specifika områden. Funktionen för analys och urval gör en riskanalys för felaktiga utbetalningar. Funktionen har också ansvar för att ta fram urval, planera, analysera och föreslå åtgärder för efterkontroller och förebyggande åtgärder utifrån den genomförda riskanalysen. Funktionen förvaltar dessutom metoden för att uppskatta storleken på de felaktiga utbetalningarna och föreslå eventuella förändringar i myndighetens handläggningsprocesser. Utifrån riskanalyserna väljs ett antal åtgärder som tas upp i den årliga planen för Pensionsmyndighetens arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. Produktionsavdelningen har oftast ansvar för att genomföra åtgärderna.

Pensionsmyndigheten har en kvalitetsmodell för att skatta och utveckla kvaliteten i myndighetens ärendehandläggning och

kundmöte. Pensionsmyndighetens kvalitetsmodell bygger på tre delar. De tre delarna i kvalitetsmodellen är kvalitetsuppföljning i linjen, datadrivet förbättringsarbete och riktade kvalitetsuppföljningar.

Pensionsmyndigheten gör flera kontroller i själva handlägningsprocessen för att säkerställa att beslutet blir korrekt. Dessa kontroller följs upp inom ramen för kvalitetsmodellen. Myndighetens utbetalningskontroller, riktade efterkontroller och nyckelkontroller ligger utanför kvalitetsmodellen men är en del av myndighetens huvuduppdrag som utförs i linjen.

Pensionsmyndigheten beskriver att myndigheten ska arbeta förebyggande med utgångspunkt i att handläggningen ska vara rätt från början samt att myndigheten ska följa och åtgärda de risker som finns. En viktig del i myndighetens förebyggande arbete är att arbeta med att informera pensionärerna så att de kan göra rätt från början. Pensionsmyndighetens kvalitetsmodell är en annan viktig del för att följa upp och utveckla kvaliteten i handläggningen. Andra stöd i handläggningen är bland annat myndighetens handledningar och vägledningar i försäkringsärenden, pensionssamordnare och intern kommunikation.

Pensionsmyndigheten arbetar för att öka inhämtandet av uppgifter från ursprungskällan istället för att vara beroende av att få en korrekt uppgift från pensionärerna. Detta syftar till att minska felaktiga utbetalningar. Pensionsmyndigheten analyserar också sin verksamhet utifrån om det går att föreslå regelförändringar för att på så sätt minska riskerna för felaktiga utbetalningar.

10 Samverkan med bäring på felaktiga utbetalningar

Allmänhetens förväntan på att staten uppträder samordnat är en viktig aspekt. Styrande för samverkan mellan myndigheter är förvaltningslagens (2017:900) krav på att varje myndighet ska samverka inom sitt verksamhetsområde med andra myndigheter. Enligt myndighetsförordningen (2007:515) ska myndigheterna verka för att genom samarbete med myndigheter och andra, ta till vara de fördelar som kan vinnas för enskilda samt för staten som helhet. Bestämmelser om samverkan kan också finnas inom regelverk för enskilda förmåner. Dessutom ingår ofta samverkansuppdrag i regeringens styrning av enskilda myndigheter.

Samverkan behövs bland annat av strategiska skäl för att hantera och motverka externa risker. Det kan handla om fel i register som används av flera myndigheter som till exempel Bolagsverkets och Skatteverkets register samt gemensamma företeelser som man behöver få kunskap om som till exempel ekonomisk brottslighet och behov av informationsutbyte. Samverkan kan också användas för att motverka interna risker genom att lära sig av andra myndigheters erfarenheter och arbete. Därutöver kan det också finnas skäl för samverkan i enskilda fall.

Myndigheterna deltar i olika former av samverkan som har kopplingar till arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. För att främja samverkan och för att kunna föreslå förbättringar och effektiviseringar behövs kunskap om vilken samverkan som bedrivs. Ett kartläggningsarbete har därför gjorts där delegaterna har fått ange vilka forum för samverkan med relevans för området som de ingår i. Insamlingen har systematiserats och kompletterats i syfte att få en mer heltäckande bild (se bilaga 3).

I detta kapitel beskrivs kortfattat några samverkansaktiviteter som har bäring på felaktiga utbetalningar. Några av samverkansaktiviteterna har ett specifikt syfte att bidra till arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Andra typer av samverkan har ett annat huvudsyfte men berör ändå på olika sätt arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar.

10.1 Samverkan med specifikt syfte att motverka felaktiga utbetalningar

Ett forum som flertalet av delegationens organisationer ingår i är Myndighetsnätverket. Det har sin bakgrund i att organisationer som hade ingått i FUT-delegationen ville driva arbetet vidare och tog initiativ till fortsatt samverkan. De träffas tre heldagar per år och informerar varandra om vad som görs inom den egna organisationen. Den som är intresserad tar kontakt för fortsatt samarbete eller för att få t.ex. vägledning eller annat material. Försäkringskassan är sammankallande och deltagandet är frivilligt. I nätverket diskuteras handfasta frågor. Deltagarna är inte där som representanter för en myndighet, utan som engagerade i frågorna. De har olika funktioner eller positioner i respektive organisation. Skatteverket är en nyckelpartner och står för mycket information, men diskussionen är framför allt gemensam. Denna samverkan gör det tydligt att organisationerna har många gemensamma frågor.

Ett annat exempel på samverkan är insatsen Förebygga ekonomisk brottslighet (FEB) som Skatteverket är sammankallande för. Insatsen har till syfte att samordna Skatteverkets förebyggande arbete vad gäller ekonomisk brottslighet. Arbetsförmedlingen och Migrationsverket deltar i insatsen.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skatteverket och Migrationsverket deltar även i nätverket Fyrklövern. Syftet med nätverket är att motverka felaktiga utbetalningar och angrepp mot välfärdssystemet och diskutera behov av informationsutbyte. Dessutom bidrar nätverket till att det skapas en tidig riskidentifiering på respektive myndighet. Skatteverket är sammankallande och möten hålls två gånger per år.

Ett exempel på samverkan är det urvalsnätverk som bland annat Arbetsförmedlingen, CSN, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ingår i. Myndigheterna samverkar kring metoder och erfarenheter av analys av stora datamängder i syfte att utveckla träffsäkra kontroller och andra insatser. Nätverket träffas cirka två gånger per år. Nätverket är löst organiserat och har inget uttalat syfte. Värdskapet för nätverksträffarna har också varit ambulerande, i första hand mellan Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, CSN och Arbetsförmedlingen. Antalet myndigheter som deltar i nätverket har vuxit över tid.

Ett annat exempel på samverkan är det regeringsuppdrag som Statskontoret har fått för att utveckla och intensifiera myndigheternas arbete med att upptäcka och förebygga korruption och andra oegentligheter. Inom ramen för detta arbete finns ett statligt myndighetsnätverk mot korruption. Nätverket består av 230 myndigheter och är uppdelade i en större grupp som träffas fyra gånger per år och en mindre grupp som träffas två gånger per år.

Regeringen har också gett ett uppdrag åt bland annat Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket och Skatteverket att under 2018–2020 utveckla ändamålsenliga och effektiva metoder för myndighetsgemensam kontroll för att motverka fusk, regelöverträdelse och brottslighet i arbetslivet. I uppdraget ingår att:

- Kartlägga och analysera hur myndigheterna kan bidra i gemensamma kontroller utifrån respektive uppdrag, syfte och verktyg.
- Utveckla kontaktytor, arbetssätt och rutiner för en väl fungerande myndighetsgemensam kontroll, på både nationell och regional nivå.
- Ta fram ett stöd till myndigheterna gällande möjligheter till informationsutbyte, inom ramen för gällande sekretesslagstiftning.
- Utveckla kriterier som är till hjälp för att bedöma när det är lämpligt att göra myndighetsgemensam kontroll, vilka myndigheter som i så fall bör delta och på vilket sätt.

- Säkerställa att de utvecklade metoderna integreras i myndigheternas verksamhet så att myndighetssamverkan efter 2020 fungerar väl.

Slutligen är Skatteverket sammankallande för den så kallade stora branschgruppen där bland annat Arbetsförmedlingen och Migrationsverket deltar. Gruppen har möten fyra gånger per år och har till uppgift att informera och påverka beslutsfattare för att förbättra villkoren för konkurrens på lika villkor.

10.2 Samverkan där korrekta utbetalningar utgör ett av flera syften

Det finns också samverkan där korrekta utbetalningar utgör ett av flera syften. Ett exempel är eSamverkansprogrammet (eSam) som är ett medlemsdrivet samverkansprogram med syfte att skapa förutsättningar och driva digitaliseringen i offentliga organisationer, bland annat förbättra informationsutbytet mellan offentliga och privata aktörer. eSam består av 25 medlemmar. Arbetsförmedlingen, CSN, Försäkringskassan, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten är några av dessa medlemmar. eSam består av en generaldirektörsstyrgrupp, en chefsarbetsgrupp, tre expertgrupper inom juridik, arkitektur och säkerhet samt tre referensgrupper inom samma områden. Styrgruppen har möten sex gånger per år, arbetsgruppen månadsvis, expertgruppen har möten frekvent och referensgruppen två till tre gånger per termin. eSamverkansprogrammet har resulterat i konkreta digitala tjänster, vägledningar och rapporter. Fyra områden som prioriterats i samverkansarbetet är informationsförsörjning och utbyte mellan myndigheter, livshändelsedrivna utveckling, förutsättningar i form av exempelvis vägledningar samt lärande, erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling.

Ett annat exempel på samverkan är de möten som hålls mellan Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF), Arbetsförmedlingen och Sveriges arbetslöshetskassor. I dessa samverkansmöten diskuteras tillämpningsfrågor kopplade till samordningsregler för den sociala tryggheten. Denna samverkan bidrar till en gemensam syn på exempelvis tolkningsfrågor.

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har kvartalsvisa möten angående främst aktivitetsstöd och utvecklingsersättning. Arbetsgruppen består av chefer och handläggare från respektive myndighet. Samverkansmötena ska bland annat bidra till korrekta utbetalningarna.

Myndigheterna deltar också i olika internationella samverkansgrupper. Exempelvis deltar Arbetsförmedlingen och IAF i en samverkansgrupp som ska driva deltagarnas behov i det internationella projektet Electronic Exchange of Social Information (EESSI). Arbetsförmedlingen och IAF ingår också i den internationella samverkansgruppen Internationella socialförsäkringsorganisationen (ISSA). Samverkansgruppen har till uppgift att öka samverkan kring exempelvis socialförsäkringsfrågor. Arbetsförmedlingen och IAF deltar även i Nordiskt arbetslöshetsförsäkringsmöte. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten deltar också i Nordiskt socialförsäkringsmöte. Dessa två möten syftar till en ökad samverkan kring arbetslöshetsförsäkringsfrågor respektive socialförsäkringsfrågor. Slutligen finns ett nordiskt generaldirektörmöte för socialförsäkringsmyndigheterna. Från Sverige deltar Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och IAF.

10.3 Samverkan kring organiserad brottslighet och polisanmälningar

Myndigheterna deltar även i samverkan kring organiserad brottslighet och polisanmälningar. Regeringen beslutade år 2008 att inrätta ett samverkansråd och ett operativt råd. Syftet med dessa är att gemensamt besluta om strategiska mål och myndigheternas inriktning av bekämpningen av grov organiserad brottslighet. Av de tolv myndigheterna som deltar i råden ingår bland annat Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Migrationsverket.²⁸⁴ Sedan 2017 deltar CSN och Pensionsmyndigheten i ett kompletterande ”nätverk för utökad myndighetssamverkan”.²⁸⁵

Det nationella underrättelsecentrumet (NUC) ansvarar för att samordna den myndighetssammansatta underrättelseverksamheten

²⁸⁴ Ekobrottsmyndigheten (2019): *Samverkan mot organiserad brottslighet*.

²⁸⁵ Polismyndigheten (2019): *Myndigheten i samverkan mot den organiserade brottsligheten 2018*, s. 42.

i kompetensfrågor och för att se till att det myndighetsgemensamma underrättelsearbetet likriktas avseende exempelvis metoder. Arbetet i det nationella underrättelsecentrumet leds av en styrgrupp bestående av en representant från vardera samverkande myndighet. Det finns också åtta regionala underrättelsecenter (RUC). Regionala samverkansråd (RSR) leder verksamheten vid regionala underrättelsecentren samt beslutar om, leder och följer upp regionala och lokala insatser. RUC ansvarar för att löpande bereda och ta fram underlag till förslag avseende insatser för beslut i Operativa rådet eller i de regionala samverkansråden. RUC är kontaktpunkt för lokal underrättelsesamverkan.

Det finns också en samverkansinsats för att förbättra polisanmälningar. Samverkansinsatsen syftar till att öka kvaliteten i polisanmälningarna och skapa mer effektiva rutiner vid anmälan av brott. Försäkringskassan skickar idag anmälningar om brott digitalt. Nästa myndighet som står på tur är CSN.

Regeringen har gett Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten i uppdrag att kartlägga hur utredningar av bidragsbrott bedrivs idag, analysera hur handläggningen kan förbättras och effektiviseras samt vidta lämpliga åtgärder i syfte att uppnå en ökad uppkläring. Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten ska samråda med de aktörer som är relevanta för att åstadkomma en effektivare och förbättrad hantering av bidragsbrott, framför allt Ekobrottsmyndigheten, Försäkringskassan och övriga utbetalande myndigheter. En slutredovisning ska vara klar senast den 19 oktober 2020.

11 Hinder och möjligheter för korrekta utbetalningar

I detta kapitel redogör vi för hinder och möjligheter som framkommit i samband med de kartläggande intervjuerna på de fem utbetalande myndigheterna. Intervjuerna har haft ett övergripande perspektiv på myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Vi genomförde tre intervjuer per utbetalande myndighet. Totalt intervjuades cirka 60 personer. I intervjuerna ställdes frågor om hur myndigheterna arbetar med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. I detta innefattades frågor om bland annat hur perspektivet felaktiga utbetalningar integreras, organiseras och samordnas inom myndigheten. Vidare ställdes frågor kring hur ansvarsförhållandet mellan olika delar i myndigheten är fördelat. Dessutom ställdes frågor om hur myndigheterna arbetar med riskanalyser och kontroller samt om hur myndigheterna bedömer och utvecklar kvaliteten i handläggningen.

Intervjuerna har transkriberats. Vi har därefter gått igenom samtliga transkriberingar och utifrån denna genomgång kategoriserat hinder och möjligheter som representanter för myndigheterna lyft vid intervjutillfällena. Vi har valt att presentera de hinder och möjligheter där vi har kunnat få en tydlig beskrivning.

Även hinder och möjligheter som förts fram i fokusgruppsintervjuer av handläggare på de utbetalande myndigheterna, arbetslöshetskassor och inom kommunernas ekonomiska bistånd redovisas i detta kapitel.

Det som lyfts fram i detta kapitel återspeglar enskilda medarbetares uppfattningar och är inte nödvändigtvis myndigheternas officiella ståndpunkter.

11.1 Att säkerställa korrekta utbetalningar anses centralt för förtroendet för välfärdssystemet

Medarbetare på myndigheterna uttrycker att arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är viktigt. Flera nämner att arbetet är en förutsättning för att medborgarna ska känna förtroende för de verksamheter som myndigheterna bedriver och att fusk och fel i förlängningen hotar välfärdssystemet. Det har också uttryckts oro för att medierapportering om missbruk i ersättningssystem riskerar att normalisera fusk.

CSN bedriver ett omfattande attitydarbete kopplat till återbetalning av lån. Representanter för myndigheten menar att detta arbete skulle kunna ligga till grund för ett liknande arbete med attityder kring att fatta korrekta beslut och motverka felaktiga utbetalningar. Förtroendet för systemet är avgörande för viljan att göra rätt och därmed korrekta utbetalningar. Alla åtgärder som stärker förtroendet såsom regelförenkling, bra e-tjänster och gott bemötande bidrar till korrekta utbetalningar. Vad som skapar förtroende för systemet är komplext och kräver en balanserad strategi. Utöver god service, bra bemötande och legitima kontroller behövs en mix av att förmedla att de flesta gör rätt, att myndigheterna har en bra kontroll och att det är brottsligt att göra fel.

11.2 Systematiska bidragsbrott upplevs vara högre prioriterade

Medarbetare från flera av myndigheterna framhåller att frågor kring systematisk välfärdsbrottslighet har hög prioritet. Det gäller till exempel i åiterrapporteringen till regeringen i årsredovisningarna och i samverkan med andra myndigheter.

Några av handläggarna i fokusgruppsintervjuerna uppger att arbetet med att polisanmäla misstänkta brott kan uppfattas som tidskrävande och meningslöst eftersom anmälningarna ofta läggs ner. Medan andra ser en polisanmälan som en viktig signal och att även en nedlagd polisanmälan indikerar att det finns ett problem.

11.3 Regelverken uppfattas påverka

I detta avsnitt redogör vi för att regelverken inte upplevs vara anpassade till dagens förhållanden. Dessutom beskriver vi att myndighetsföreträdare upplever att regelverken påverkar förutsättningarna för att säkerställa korrekta utbetalningar. Förändrade regler upplevs också påverka arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar. Slutligen redogör vi för att myndighetsföreträdare efterfrågar tydligare rättsligt stöd för kontrollarbetet.

11.3.1 Svårtolkade regelverk och regelverk som inte är anpassade till dagens förhållanden

Flera av myndighetsföreträdarna lyfter fram att regelverken ofta upplevs som komplexa och svårtolkade, vilket delvis är resultatet av många ändringar under lång tid. Detta leder till problem både för sökande och handläggare.

Ett annat problem som beskrivs är att regelverken inte anpassas till ändrade förhållanden. Företrädare för myndigheterna anser att det är ett problem att regelverk som styr myndigheternas förmåner till stor del utgår från andra förutsättningar än vad som gäller idag. Ett exempel handlar om att studier tidigare var mer strikt bundna till fasta terminstider. Nu bedrivs studier ofta mer flexibelt, vilket innebär att den faktiska studietakten kan variera under olika perioder. Studiemedelssystemet utgår dock från den genomsnittliga studietakten, som är både svår att beräkna och förklara för den studerande. Det får ibland följden att de studerande inte förstår varför besluten blir som de blir eller att reglerna inte stämmer med "rättsmedvetandet". Det kan undergräva förtroendet för systemet, vilket är till skada för viljan att göra rätt och därmed korrekta utbetalningar. Ett annat exempel är att studiestödssystemet för studier utomlands är utformat utifrån i princip samma regelverk som gäller för studier i Sverige. Svårigheten är att tillämpa regler anpassade för Sverige på utländska utbildningssystem. Samtidigt är det inte möjligt att ta fram regelverk för varje enskilt studieland.

11.3.2 Regelverkens utformning påverkar förutsättningarna för att säkerställa korrekta utbetalningar och återkräva felaktiga utbetalningar

Företrädare för myndigheterna beskriver att det finns problem kopplade till regelverkens utformning som påverkar myndigheternas förutsättningar för att säkerställa korrekta utbetalningar.

När det gäller regelverkens utformning uppger flera av representanterna för myndigheterna att det finns risker i samband med att ersättningar betalas ut i förskott. Samtidigt kan förskottsutbetalningar vara en nödvändighet för att syftet med förmånen ska kunna uppnås.

Flera exempel på svårigheter att kräva tillbaka felaktiga utbetalningar har också tagits upp. När väl en felaktig utbetalning har skett har myndigheterna i princip inga möjligheter att driva in skulderna, vilket gör att fordringsstocken ständigt ökar.

Det finns också exempel på när förmånsregelverket inte tillåter att felaktiga utbetalningar återkrävs. Regelverket för dag ersättning till asylsökande som utbetalas av Migrationsverket möjliggör till exempel inte att felaktigt utbetalda ersättningar kan återkrävas. Enda sättet att få en återbetalning är genom att göra en polisanmälan och begära skadestånd. Migrationsverket har vid ett flertal tillfällen framfört till departementet att de vill få en reglering som möjliggör att återkräva ett felaktigt beslut. Möjligheten att återkräva saknas också för stöden hemutrustningslån och körkortslån som CSN administrerar. Om återbetalningen missköts kan dock CSN säga upp lånet till omedelbar återbetalning i dess helhet.

Ett annat exempel är regelverket för studielån för utlandsstudier. Regelverket är utformat så att en student som har fått ett lån till en undervisningsavgift får behålla pengarna även om studierna inte påbörjas. Det finns inget stöd för att återkräva medlen om den sökande hade för avsikt att studera vid utbetalningstillfället. För att återkräva utbetalningen måste CSN styrka att avsikt att påbörja studierna saknades vid utbetalningstillfället, vilket i allmänhet är väldigt svårt. En andel av det som beviljas i god tro är därför troligen fel som beror på personer som vid utbetalningstillfället saknade avsikt att påbörja studierna.

11.3.3 Förändrade regler påverkar arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar

Flera av myndighetsföreträdarna har pekat på bristfälliga konsekvensanalyser i samband med regeländringar. Representanterna upplever också att myndigheterna inte får tillräckligt med tid att förbereda förändringen i verksamheten, till exempel genom att anpassa systemstöd eller manuell hantering. Detta kan öka risken för felutbetalningar och överutnyttjande av systemen.

Ett exempel på detta som tagits upp var att regelverket för den då nya arbetsmarknadspolitiska insatsen nystartsjobb saknade ett tak för hur höga löner som kunde betalas ut. Detta ändrades efter ett antal år. Även det faktum att arbetsmarknadspolitiska program har olika nivåer för den ersättning som högst får betalas ut har lyfts som ett problem. Det kan skapa glidningar mellan programmen på ett sätt som inte är avsett. Arbetsförmedlingen har lyft behovet att harmonisera ersättningsnivåerna till regeringen.

Företrädare för myndigheterna lyfter också fram att det kan uppstå nya risker i samband med ändrade regelverk och den efterföljande systemutvecklingen som sker. Myndighetsföreträdare uppger att det är vanligt med regeländringar och nödvändig systemutveckling innebär ofta att kontroller ändras.

11.3.4 Det efterfrågas tydligare rättsligt stöd för kontrollarbetet

Idag finns stora tekniska möjligheter att bygga och rikta kontroller mot ärenden med hög risk. Medarbetare på myndigheterna lyfter dock att det finns begränsningar för hur myndigheterna kan inhämta och använda uppgifter i kontrollsyfte och efterfrågar rättsliga möjligheter för att kunna utföra sitt kontrolluppdrag.

Myndighetsrepresentanter uppger att det finns otydligheter i vad som gäller för myndigheterna för att använda och analysera uppgifter i myndigheternas interna system. Till exempel när det gäller uppgifter i socialförsäkringsdatabasen, för att rikta och göra kontroller.

11.4 Myndigheternas interna styrning uppfattas påverka

I detta avsnitt beskriver vi att myndighetsrepresentanter upplever att målkonflikter försvårar prioriteringar som behöver göras i myndigheternas verksamhet. Dessutom redogör vi för att företrädare för myndigheterna beskriver att arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar är utspritt på myndigheterna och att detta innebär att styrsignaler kan komma från olika håll.

11.4.1 Målkonflikter gör det svårt att prioritera

Från flera håll har förhållandet mellan att betala ut snabbt och korrekt samt mellan kontroll och service lyfts fram som en utmaning. Förhållandena skapar en målkonflikt som kan vara svår att hantera. Målkonflikten mellan service och kontroll blir exempelvis tydlig vid arbetsmarknadspolitiska insatser till arbetsgivare. Representanter för Arbetsförmedlingen har pekat på att minskade felaktiga utbetalningar kan innebära att möjligheten att uppfylla målsättningen att få ut fler i arbete försvåras. Samtidigt lyfts att det egentligen inte borde finnas ett motsatsförhållande mellan korrekta utbetalningar och service eftersom service innefattar ett korrekt bemötande, att arbeta som en statstjänsteman och att följa det aktuella regelverket.

Ett annat problem är när uppföljningssystemen bygger på ärendens genomströmningstid. Det formar hur myndigheten arbetar med handläggningen och i förlängningen också felaktiga utbetalningar. Även om kvaliteten i ärendehandläggningen följs upp är uppfattningen från flera myndighetsrepresentanter att det inte är tillräckligt för att fånga arbetet med felaktiga utbetalningar. Företrädare för myndigheterna menar att det finns en risk för att ett område prioriteras ned om det inte finns några mål för det. Det har förts fram att siffersatta mål för att minska de felaktiga utbetalningarna skulle kunna bidra till att myndigheten i högre utsträckning prioriterar arbetet med felaktiga utbetalningar. Samtidigt finns det en samstämmighet mellan företrädare för myndigheterna om att arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott är av långsiktig karaktär.

Genom att utgöra en del av myndighetens grunduppgifter i instruktionen kan myndigheterna arbeta mer långsiktigt.

11.4.2 Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är utspritt och styrsignaler kan komma från olika håll

Ett problem som har identifierats av flera representanter på myndigheterna är att arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är utspritt på många delar av myndigheten.

Att arbetet är utspritt gör bland annat att förbättringsförslag inte förs fram till ansvariga på ett effektivt sätt. Det händer att frågor som lyfts ”försvinner på vägen” eller ”flyter runt i organisationen”. En företrädare för Pensionsmyndigheten menar att detta kan innebära att förslag inte alltid förs in i myndighetens plan för felaktiga utbetalningar och därmed inte ligger till grund för att utveckla kunskapen om risker och riskområden.

Flera företrädare för myndigheterna framhåller att styrsignaler för arbetet med felaktiga utbetalningar kan komma från olika delar av organisationen. Det är inte ovanligt att det kommer styrsignaler från andra delar av verksamheten än från den ordinarie linjeföraren och att dessa signaler kolliderar med den styrning som görs i linjen.

Exempel på varifrån styrsignaler utanför linjen kan komma är från myndigheternas digitaliserings-, utvecklings- och rättsavdelningar, samt från process- och teamledare. Pensionsmyndigheten lyfter exempelvis att styrsignaler kan komma från utvecklingsavdelningen genom den årliga planen för att minska felaktiga utbetalningar.

En annan följd av att arbetet är utspritt på myndigheten är att det blir svårt att nå ut med exempelvis regeländringar och ge återkoppling mellan olika verksamhetsområden inom myndigheterna. Ett problem är att det finns brister med lärande och återkoppling från olika former av kontrollverksamhet, omprövning och återkrav. Att det finns mycket kunskap att hämta från dessa verksamheter som idag inte når ut till alla delar av organisationen.

Företrädare på CSN beskriver en annan dimension som handlar om att arbetet med att motverka felaktigheter och brott sker utspritt över hela myndigheten. Det kan leda till att mönster inte upptäcks.

Styrsignaler och återkoppling från arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar sprids på olika sätt inom myndigheterna.

Arbetsförmedlingen tillämpar exempelvis en styrning som innebär att myndigheten litar på att varje led i linjen tar över informationsspridningen. Om en förändring är angelägen kan dock direkta styrsignaler gå ut via exempelvis införandeplaner och förändringsledare i syfte att stödja kommunikering och implementering av förändringar. Signaler fångas också upp via olika arbetsgrupper, verksamhetscontroller och chefsutvecklare.

Representanter från Pensionsmyndigheten beskriver att myndigheten har börjat arbeta mer med återkoppling från exempelvis enheten för kontroll och utbetalningar och från återkravshandläggningen. Återkopplingen förväntas leda till att samma fel inte upprepas. Företrädare för Pensionsmyndigheten lyfter också fram att man har tagit fram en artikel kring vad arbetet med felaktiga utbetalningar genererar, som kommunicerats internt. Tanken är att arbeta mer med att sprida information kring arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och misstanke om brott.

11.5 Riskanalyser anses saknas för vissa delar

I detta avsnitt redogör vi för att riskanalyser för delar av myndigheternas verksamhet saknas. Risker inom automatiserade processer är inte kända. Det görs inte heller några myndighetsövergripande riskanalyser för felaktiga utbetalningar i någon större utsträckning. Slutligen beskriver vi att myndighetsrepresentanter uppger att it-utveckling inte fångas upp i förmånernas riskanalyser.

11.5.1 Risker inom automatiserade processer är inte kända

Flera av representanterna för myndigheterna påpekar att risker inom automatiserade processer inte är kända och att ansvaret för att de automatiska utbetalningarna är korrekta, är otydligt inom myndigheterna.

Riskvärdering och utvärdering av de automatiserade processerna saknas. Ansvaret för att dessa processer håller hög kvalitet är ofta otydligt. De automatiserade utbetalningarna borde enligt myndighetsrepresentanterna kvalitetssäkras i större utsträckning än vad som sker idag. Ofta omfattar myndigheternas ordinarie

kvalitetsarbete främst den manuella handläggningen. Representanter från Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten lyfter exempelvis fram att automatiserade processer idag inte täcks av myndigheternas kvalitetsmodeller.

11.5.2 Det finns behov av myndighetsöverskridande riskanalyser

Behovet av myndighetsöverskridande riskanalyser har lyfts i flera sammanhang. Det kan till exempel handla om kvalitetsbrister i register som utnyttjas av flera olika myndigheter. Myndighetsöverskridande analyser skulle enligt företrädare för myndigheterna kunna öka möjligheten att hitta mönster och risker för fel och överutnyttjande och ge större kännedom om risker för fel i olika register. Genom att identifiera myndighetsöverskridande risker kan myndigheterna anpassa sina handläggningsprocesser och kontroller därefter.

Myndighetsöverskridande riskanalyser är särskilt viktiga när det finns ett delat ansvar för ett ersättningssystem. Ett exempel på det är Försäkringskassans och Arbetsförmedlingens gemensamma riskanalys för aktivitetsstöd. Denna riskanalys underlättar dialogen mellan myndigheterna när det gäller frågor om vad respektive myndigheter behöver vidta för åtgärder.

Ett förslag som förts fram är att även de rättsvårdande myndigheterna bör inkluderas i det myndighetsöverskridande riskarbetet. På så vis skulle det brottsförebyggande perspektivet fångas också.

11.5.3 It-utveckling fångas inte upp i förmånernas riskanalyser

Enligt företrädare för myndigheterna finns det risk för att felaktiga utbetalningar uppstår eftersom riskvärderingen i samband med utvecklingsinsatser av it-system kan vara bristfällig. Den verksamhet som beställer utvecklingsinsatsen gör egna riskanalyser men kan sakna viss kunskap när förändringen görs. Den del av verksamheten som utför utvecklingsinsatser gör en egen riskanalys men utgår då från själva utvecklingsinsatsen och inte verksamhetens ursprungsproblematik. I dessa riskanalyser görs ingen värdering om

det finns en risk för om verksamheten har beställt fel funktion. Utvecklingsinsatsen blir exakt det som verksamheten har beställt.

Medarbetare på Försäkringskassan pekar på risker med att arbeta i stuprör vid utvecklingsinsatser inom myndigheten. Ett exempel på hur detta problem kan lösas är att företrädare för utvecklingsprojektet redan från början deltar i problemformulering och kravställning tillsammans med verksamheten och tar fram en gemensam riskbedömning vid projektstart.

11.6 Informationsutbyte och samverkan mellan myndigheter uppfattas påverka

Myndighetsrepresentanter har lyft fram att informationsutbyte och samverkan mellan myndigheter påverkar myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. I detta avsnitt redogör vi för att det krävs omfattande informationshämtning från många olika aktörer för att en utbetalning ska bli korrekt. Företrädare för myndigheterna har också beskrivit att lagstiftningen som styr informationsutbyte behöver ses över. Slutligen uppger myndighetsföreträdare att kontroller kan försvåras när ansvaret för en utbetalning är delat mellan olika myndigheter eller organisationer.

11.6.1 Omfattande informationsinhämtning från många aktörer

En viktig del i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar handlar om att bygga upp ett informationsutbyte med andra aktörer för att få korrekta uppgifter. Företrädare för alla myndigheterna påpekar att det i verksamheten förekommer en stor mängd informationsinhämtning från flera aktörer. Informationsutbytet är tidskrävande och ibland kan det vara oklart var en handläggare ska vända sig för att få rätt uppgifter.

Flera myndighetsrepresentanter lyfter också att det är viktigt att informationsinhämtningen är så enkel som möjlig. Man föredrar att informationsinhämtandet görs elektroniskt. Medarbetare på Arbetsförmedlingen anser exempelvis att elektronisk avstämning av folkbokföringsuppgifter avseende arbetsbevis från Skatteverket,

bidrar till att arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar effektiviseras och till att flera felaktiga utbetalningar upptäcks. Ett konkret exempel som lyftes i intervjuerna rör automatiska uppgifter från Skatteverket gällande uppgifter om anställningar av make eller maka i enskilda firmor. Dessa uppgifter ansågs kunna minska risken för felaktiga utbetalningar i anställningsstöd från Arbetsförmedlingen. Från och med 1 april år 2019 infördes informationsutbytet och numera inhämtar Arbetsförmedlingen individuppgifter från Skatteverket som underlag för utbetalningar av anställningsstöd.

En förbättring i informationsutbytet som har lyfts upp av flera företrädare på myndigheterna är möjligheten att inhämta inkomstuppgifter från Skatteverket månadsvis. Försäkringskassan efterfrågar exempelvis möjligheten att kunna använda dessa uppgifter i flera förmåner. Idag är användningen begränsad till bostadsbidrag och sjukpenninggrundande inkomst (SGI).

11.6.2 Myndighetsföreträdare anser att lagstiftningen som styr informationsutbyte behöver ses över

Representanter för myndigheterna lyfter också att det finns en otydlighet i formuleringarna i olika myndigheters regelverk om vilka villkor som gäller vid informationsutbyte med andra myndigheter. Det efterfrågas en samsyn och ett helhetsgrepp kring informationsutbytet mellan myndigheter.

Ett exempel som beskrivs är att hanteringen kring sekretess, direktåtkomst och uppgiftsskyldighet oftast skrivs in i varje lagstiftning eller förordning för sig. Det betyder att det krävs kunskap om andra myndigheters reglering.

Flera myndighetsrepresentanter anser att offentlighets- och sekretesslagstiftningen hindrar myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar. När det inte handlar om grov organiserad brottslighet begränsas myndigheternas möjligheter att byta information med varandra. Ett sådant exempel som förts fram är när Skatteverket har identifierat ett bokföringsbrott hos en vårdgivare eller ett assistansbolag kan myndigheten inte lämna ut

uppgifter till Försäkringskassan och polisen angående vilken vårdgivare eller assistansbolag det gäller.²⁸⁶

Pensionsmyndigheten arbetar med att lägga in nödvändig information elektroniskt i myndighetens ordinarie processer. Ibland saknas ett regelverk för att inhämta uppgifter och det kan vara svårt att få till stånd ett elektroniskt informationsutbyte i form av direktåtkomst. Företrädare för myndigheten framhåller att frågasvar-tjänster i dessa fall kan vara ett alternativ eftersom den typen av informationsutbyte är lättare att hantera ur ett juridiskt perspektiv. Myndighetsrepresentanter för CSN ger ett annat exempel på att lösa problemen med informationsutbyte och inhämtande av uppgifter. CSN har lagt till i ansökan att den som söker studiemedel för studier utomlands godkänner att myndigheten inhämtar uppgifter från studieranordnare utomlands.

I fokusgruppsintervjuerna efterfrågar handläggarna bättre informationsutbyte mellan myndigheterna. Handläggarna upplever att det kan vara svårt att få ut uppgifter från andra myndigheter trots att det finns stöd i lagen för det.

11.6.3 Kontroller kan försvåras när ansvaret för en utbetalning delas mellan myndigheter

Kontroller försvåras ytterligare när ansvaret för en ersättning är delat mellan olika myndigheter. Exempel som lyfts fram är förmånerna aktivitetsstöd, utvecklings- och etableringsersättning som hanteras av Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och arbetslöshetskassorna. Efter att Arbetsförmedlingen har beslutat om att en individ ska omfattas av ett arbetsmarknadspolitiskt program lämnas ärendet över till Försäkringskassan som handlägger, beslutar och betalar ut förmånen. Utbetalningen görs dock från Arbetsförmedlingens anslag. Arbetslöshetskassorna beräknar nivån som ligger till grund för utbetalningen av aktivitetsstödet. Hanteringen av förmånen är svår att överblicka och möjligheten att kontrollera hela hanteringen är begränsad.

Även ersättningar till asylsökande tas upp som ett exempel på delat ansvar mellan Migrationsverket och kommunerna som försvårar kontrollmöjligheterna.

²⁸⁶ Se även exempelvis SOU 2015:76: *Ett tandvårdsstöd för alla – fler och starkare patienter*. Betänkande av Utredningen om ett förbättrat tandvårdsstöd.

11.7 Digitalisering och automatisering uppfattas påverka

Flera myndighetsrepresentanter anser att digitalisering och automatisering är en viktig del för att säkerställa korrekta utbetalningar. Företrädare menar också att handlägg- och systemstöden på myndigheterna behöver utvecklas. Slutligen redogör vi för att medarbetare på myndigheterna beskriver att det är ett problem att regelverken till stor del är utformade för manuell handläggning.

11.7.1 Digitalisering och automatisering anses vara en viktig del för att säkerställa korrekta utbetalningar

Företrädare för alla myndigheter påtalar att de arbetar med digitalisering och automatisering av myndighetens verksamhet på olika sätt. Utgångspunkten för detta utvecklingsarbete är ofta effektivisering av verksamheten snarare än att säkerställa att korrekta utbetalningar görs. Även om utgångspunkten initialt är en annan finns ofta kopplingar till arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Men det finns också it-projekt med specifika syften att säkerställa korrekta utbetalningar på myndigheterna.

Myndighetsföreträdare varnar dock för att det i samband med olika digitaliserings- och automatiseringsprojekt finns risk för att information inte är uppställd på ett optimalt sätt i systemet eller att information i systemet läses av på ett felaktigt sätt.

11.7.2 Handlägg- och systemstöden behöver utvecklas för att säkerställa korrekta utbetalningar

När förändringar i regelverken görs måste systemstödet som regel justeras. Frekventa regeländringar kan därför leda till att mer långsiktig och genomgripande utveckling inte kan genomföras i samma utsträckning. Flera av myndighetsföreträdarna uppger att det finns ett behov av nya handlägg- och systemstöd. De systemstöd som myndigheterna har idag har i stor utsträckning byggts på i omgångar och funktionaliteten kan därför vara begränsad.

Medarbetare på Migrationsverket lyfter till exempel att de behöver utveckla nya it-system men att myndigheten hittills har valt att ändra i befintliga system på grund av begränsade resurser. Företrädare för Arbetsförmedlingen påpekar att regeländringar kräver snabba ändringar i systemstödet och att lösningarna ofta blir kortsiktiga istället för långsiktigt hållbara.

Flera av myndighetsrepresentanterna uppger också att det kan uppstå problem under tiden ett nytt systemstöd utvecklas eftersom nödvändigt underhåll av befintliga systemstöd då ofta eftersätts. Större ansvar läggs då på handläggarna att de ska kunna hantera alla regler och rutiner och även komma ihåg hur de ska göra i systemet för att det ska bli rätt.

Även om tillfälliga problem uppstår när myndigheterna utformar nya handläggar- och systemstöd framhåller myndighetsrepresentanterna att nya handläggar- och systemstöd skapar bättre förutsättningar för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar. Medarbetare på Migrationsverket lyfter exempelvis fram att äldre system ofta bygger på manuella registreringar. Om detta minskade skulle hanteringen förenklas och risken för felaktiga utbetalningar minska. Dessutom skulle fler kontrollfunktioner kunna byggas in i systemen.

Ett annat exempel som företrädare för Arbetsförmedlingen beskriver är att handläggarstöden borde samlas i systemet istället för att handläggaren ska behöva leta i olika handläggarstöd. Ett samlat handläggarstöd har tagits fram och är i bruk när det gäller arbetslöshetsförsäkringen. Ett nytt systemstöd för beslut och ärendehantering avseende arbetssökande, insatser och program håller på att tas fram men det förväntas ta lång tid innan det är färdigutvecklat. Det nya systemstödet ger enligt myndighetsrepresentanterna också bättre förutsättningar för att arbeta med ständiga förbättringar och löpande förändringar.

I fokusgruppsintervjuerna beskriver handläggare riskerna med att arbeta i olika parallella systemstöd. Det handlar både om att arbetet blir tidskrävande och att det ökar risken för fel i handläggningen.

Det finns en strävan mot att översätta manuella kontroller till applikationskontroller eftersom dessa kontroller uppfattas som säkrare. Applikationskontroller är dyra men kontrollerna kan eliminera hela risken för fel om kontrollen bygger på heltäckande register med god kvalitet.

11.7.3 Regelverken är utformade för manuell handläggning

Flera representanter för myndigheterna lyfter fram att regelverken kan vara ett hinder för digitalisering och automatisering. Regelverken upplevs ofta vara föråldrade och därmed inte heller anpassade för att digitaliseras och automatiseras.

Företrädare för Migrationsverket beskriver exempelvis att deras lagstiftning inte tar hänsyn till digitaliseringens utvecklingsmöjligheter eftersom lagstiftningen utformades när handläggningen var manuell.

Representanter från Försäkringskassan lyfter fram att förmånen tillfällig föräldrapenning bygger på ett regelverk som utformades när handläggningen var manuell. Idag är förmånen nästan helt automatiserad. Myndighetsföreträdarna framhåller att regelverket inte är anpassat för detta och att kontroller som skulle kunna göras i systemet inte stöds av regelverket. Det innebär att myndigheten måste göra dessa kontroller manuellt.

Ett annat exempel på att regelverk kan skapa olika förutsättningar för automatisering av förmåner är när en förmån är utformad på ett sätt så att det inte ska finnas så mycket plats för felutbetalningar. Förmånen är därmed lätt att automatisera. En förmån som är utformad på ett sätt så att flera uppgifter måste kontrolleras manuellt ökar risken för felaktiga utbetalningar. Förmånen är också utformad på ett sätt som försvårar automatisering.

Del 3. Sammanfattning och slutsatser

Syftet med denna rapport har varit att kartlägga den övergripande styrningen av statlig verksamhet samt myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar med fokus på rutiner och interna system. Någon heltäckande beskrivning av dessa områden har tidigare inte gjorts på ett samlat sätt för den övergripande styrningen och de fem utbetalande myndigheternas arbete.

I denna avslutande del av rapporten sammanfattar vi våra iakttagelser och redovisar våra slutsatser utifrån den övergripande styrningen av statlig verksamhet samt för myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. I denna del beskrivs också frågor som vi kommer att utveckla i betänkandet.

12 Den övergripande styrningen

Vi har i vår kartläggning beskrivit den övergripande styrningen av statlig verksamhet för att säkerställa korrekta utbetalningar. Kartläggningen innefattar styrprocesserna mellan riksdag och regering samt mellan regeringen och myndigheter. I detta kapitel sammanfattar vi våra iakttagelser och redovisar våra slutsatser för den övergripande styrningen.

12.1 Felaktiga utbetalningar finns i princip inte i mål och återrapportering mellan riksdag och regering

Transfereringar inom välfärdsystemet hanteras av flera myndigheter som i sin tur sorterar under flera departement. Beredning av besluten kring de utgiftsområden som innefattar myndigheternas verksamheter hanteras av olika utskott i riksdagen. Detta bidrar till att det är en utmaning att ta fram en helhetsbild av felaktiga utbetalningar och bidragsbrott inom välfärdssystemen.

Vi kan konstatera att perspektivet felaktiga utbetalningar och bidragsbrott inte explicit finns med i den övergripande styrningen i budgetprocessen mellan riksdag och regering under perioden 2017–2019 för de utgiftsområden som avser fyra av de fem utbetalande myndigheterna. Däremot finns perspektivet felaktiga utbetalningar och bidragsbrott med i regeringens politiska inriktning i finansplanen för år 2018. Att merparten av berörda utgiftsområden saknar mål avseende felaktiga utbetalningar och bidragsbrott återspeglas också i återrapporteringen i budgetpropositionen. Den återrapportering som görs är utspridd och svår att överblicka.

För utgiftsområde 15 *Studiestöd* har riksdagen tidigare beslutat om ett mål avseende felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. I budgetpropositionen för budgetår 2019 finns dock målet inte kvar.

Avseende budgetåret 2018 fanns också en samlad redovisning av arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott för utgiftsområde 15 *Studiestöd* i budgetpropositionen för 2019. Det återstår att se om åiterrapporteringen i budgetpropositionen för 2020 kommer skilja sig åt i och med borttagandet av utgiftsområdets mål inför budgetåret 2019.

I kartläggningen framkommer att utskottens beredning av budgetpropositionen har behandlat frågor avseende felaktiga utbetalningar och bidragsbrott för år 2017 i större utsträckning jämfört med de två efterföljande åren. Arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar är inte en fråga som behandlas systematiskt i utskottens behandling av budgetpropositionen. Det sker inte regelbundet för alla relevanta utgiftsområden. Perspektivet felaktiga utbetalningar lyfts i utskottsbehandlingen av budgetpropositionen när statliga utredningar och granskningar från exempelvis Riksrevisionen och rapporter från tillsynsmyndigheter har lämnats. Riksdagen ger också tillkännagivanden med anledning av skrivelser avseende exempelvis rapporter från Riksrevisionen under den aktuella perioden.

Vid en jämförelse med utgiftsområde 3 *Skatt, tull och exekution* ser den övergripande styrningen mellan riksdag och regering annorlunda ut. Riksdagen har beslutat om tydliga mål för bekämpning av skattefel, skattefusk och skatteundandragande. Regeringen gör en omfattande åiterrapportering till riksdagen i budgetpropositionen. Skatteutskottet behandlar också frågor om skattefel, skattefusk och skatteundandragande. Skatteverket har till skillnad från de utbetalande myndigheterna en brottsbekämpande uppgift med en särskild verksamhetsgren som arbetar med denna uppgift.²⁸⁷

Enligt budgetlagen ska regeringen redovisa resultat i förhållande till de av riksdagen beslutade målen. Det har därför betydelse för den övergripande styrningen och åiterrapportering om riksdag och regering har formulerat mål på utgiftsområdesnivå. Detta förhållande har vi tydligt sett för utgiftsområde 15 *Studiestöd* och utgiftsområde 3 *Skatt, tull och exekution* där det finns tydliga mål på utgiftsområdesnivå.

²⁸⁷ Lag (1997:1024) om Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet.

För att ge perspektiven felaktiga utbetalningar och bidragsbrott större vikt samt tydligare styrning och återrapportering bör det övervägas att fastställa mål på berörda utgiftsområden.

Idag finns inte någon samlad beskrivning av hur myndigheterna arbetar med att förhindra felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Det görs ingen sammanställning av myndigheternas återrapportering i årsredovisningarna avseende arbetet med felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Det görs inte heller någon samlad sammanställning av omfattningen av felaktiga utbetalningar i någon större utsträckning. Rapporten *Läckaget i välfärdssystemen, del 1 – Omfattningsstudier och bedömningar av felaktiga utbetalningar från vissa välfärdssystem* (Rapport 4) är den första av två delrapporter från Delegationen för korrekta utbetalningar där omfattningen av felen i välfärdssystemen uppskattas.

Det bör övervägas om myndigheternas arbete med att uppnå korrekta utbetalningar särskilt ska redovisas i en skrivelse till riksdagen.

12.2 Tydliga skrivningar i instruktioner men splittrad styrning i regleringsbrev

Alla myndigheter har en tydlig uppgift om att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott i sina respektive instruktioner. Försäkringskassan och Migrationsverket fick uppgiften år 2008, Arbetsförmedlingen och Pensionsmyndigheten fick uppgiften år 2010. CSN fick uppgiften inskriven år 2018 men har haft motsvarande formulering i sitt regleringsbrev sedan år 2008.

Myndigheternas uppgift avseende samverkan skiljer sig åt i instruktionen. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ska enligt sina instruktioner samverka specifikt vad gäller arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Migrationsverket och Pensionsmyndigheten ska samverka men det finns ingen specifik koppling till arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. CSN saknar helt skrivningar kring samverkan i sin instruktion. Alla myndigheter ska dock enligt 6 § myndighetsförordningen samverka med varandra. Tidigare fanns samverkansuppdrag avseende samverkan kring

felaktiga utbetalningar, bidragsbrott och informationsutbyte i myndigheternas regleringsbrev.

Även i myndigheternas regleringsbrev finns skrivningar avseende arbetet att motverka felaktiga utbetalningar. Perspektiven bidragsbrott och felaktiga utbetalningar har i princip varit med i myndigheternas regleringsbrev under hela den studerade perioden. Arbetsförmedlingen saknar dock helt mål, återrapporteringskrav och uppdrag avseende arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott för åren 2015–2018 och Migrationsverket för år 2016 och år 2018. Perspektiven felaktiga utbetalningar och bidragsbrott får ungefär samma tyngd i regleringsbreven. Migrationsverket och Pensionsmyndigheten har dock inte haft några mål, återrapporteringskrav eller uppdrag avseende bidragsbrott för åren 2016–2018.

I intervjuer med representanter från myndigheterna framkommer att det finns en uppfattning om att det är mer fokus på systematiska bidragsbrott än på att motverka felaktiga utbetalningar. Vi ser inte att det finns ett sådant fokus i regeringens formella styrning av arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar är en uppgift av långsiktig karaktär och har funnits med både i myndigheternas instruktion och regleringsbrev under lång tid. De mål, återrapporteringskrav och uppdrag som regeringen har gett myndigheterna i regleringsbreven har varierat över tid och mellan myndigheterna. Hur detaljerad återrapportering regeringen efterfrågar har också varierat. Regeringen har formulerat flest krav i Försäkringskassans regleringsbrev. Detta är rimligt eftersom Försäkringskassan är den myndighet som har flest förmånssystem som riktas mot enskilda. Migrationsverket har minst krav och i relation till de övriga utbetalande myndigheterna utgör utbetalningar till enskilda en liten del av Migrationsverkets verksamhet. Återrapporteringskraven avseende felaktiga utbetalningar och bidragsbrott är generellt färre för alla myndigheter för år 2018.

Styrning via regleringsbrev ska användas när regeringen vill inrikta styrningen under en kortare tid eller när regeringen efterfrågar specifika uppgifter. Enligt myndighetsföreträdarna tenderar myndigheterna att prioritera de mål, återrapporteringskrav och uppdrag som finns i regleringsbreven framför uppgifter i

instruktionerna. Eftersom korrekta utbetalningar och frånvaro av bidragsbrott är viktiga förutsättningar för en hållbar välfärd bör arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott alltid vara prioriterat.

Det saknas också ett helhetsperspektiv av regeringens styrning av myndigheterna när det gäller arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Mål, återrapporteringskrav och uppdrag i regleringsbrev på detta område bör i större utsträckning samordnas inom ramen för en långsiktig strategi. Detta skulle underlätta en myndighetsöverskridande sammanställning och analys av det arbete som görs.

12.3 Splittrad återrapportering i myndigheternas årsredovisningar

Alla myndigheter förutom Pensionsmyndigheten har ett särskilt avsnitt i resultatdelen i sina årsredovisningar som avser återrapportering av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Pensionsmyndigheten utpekar avsnittet ”utbetalning” som det avsnitt där myndighetens återrapportering sker.

Det finns också återrapportering avseende arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar under flera andra avsnitt i årsredovisningarna. Arbetet redovisas ofta under exempelvis avsnitten intern styrning och kontroll, myndigheternas återrapportering av kvalitet och återrapportering av enskilda förmåner, åtgärder och bidrag. Detta gör att återrapporteringen blir splittrad och svår att överblicka och att det som redovisas under det särskilda avsnittet om felaktiga utbetalningar inte är heltäckande.

Utifrån den kartläggning som vi har genomfört kan vi konstatera att myndigheterna lägger ner betydande tid och resurser på arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Riksrevisionens årliga granskning av myndigheternas resultat är främst inriktad på de finansiella delarna i årsredovisningen, enbart en rimlighetsbedömning på övergripande nivå görs av årsredovisningens resultatdel.

För att få en bättre överskådlighet över det arbete som görs bör myndigheternas återrapportering av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar ske på ett mer enhetligt, samlat och strukturerat sätt.

13 Myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar

Vi har i vår kartläggning beskrivit de fem utbetalande myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. I detta kapitel sammanfattar vi iakttagelser och redovisar våra slutsatser för myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

13.1 Behov av samsyn om vad uppgiften att motverka felaktiga utbetalningar innebär

Alla myndigheter har med uppgiften om att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott i sin styrning. Fyra av de fem utbetalande myndigheterna har integrerat perspektivet i sin långsiktiga och kortsiktiga styrning. Det handlar bland annat om hur myndigheterna beskriver uppgiften i sina långsiktiga inriktningar och årliga verksamhetsplaner.

Migrationsverket har inte integrerat perspektivet på samma sätt i myndighetens interna styrning. Myndigheten hänvisar däremot till sin uppgift i instruktionen i sina rapporteringsmallar inför deluppföljningar och framtagande av årsredovisning.

Alla myndigheter har en övergripande målformulering som har karaktären av en viljeinriktning som kan kopplas till myndighetens arbete med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.

I kartläggningen har myndigheterna lyft fram att det finns mållkonflikter mellan kontroll och service samt snabb och korrekt handläggning. Är dessutom myndighetens uppföljningssystem uppbyggda utifrån uppgifter som är lätta att mäta, till exempel genomströmningstid, finns en ökad risk för att snabbhet prioriteras

framför korrekthet. När mållkonflikter uppstår behöver detta hanteras genom avvägningar hos myndigheterna.

Arbetet med korrekta utbetalningar är en omfattande uppgift som ofta förknippas med kontroll, brott och återkrav. Inte med ”lätt att göra rätt” och normförebyggande arbete såsom bemötande, kommunikation, regelförenkling. Det finns ett behov av att etablera perspektivet korrekta utbetalningar brett i hela organisationen för att få en samsyn om vad uppgiften innebär, hur den påverkar myndighetens olika verksamheter och vilka prioriteringar olika delar av organisationen bör göra.

13.2 Splittrat ansvar och otydlig styrning av arbetet med felaktiga utbetalningar

Utgångspunkten för ansvarsfördelningen för arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott ser olika ut på myndigheterna. På Försäkringskassan och CSN är arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott specificerat i arbetsordningen. Försäkringskassan utpekar cheferna som ansvariga medan CSN anger att myndighetens avdelningar och kontor har ansvar för att säkerställa korrekta utbetalningar. Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten uttrycker inte ett specifikt ansvar för att säkerställa korrekta utbetalningar men de menar att ansvaret följer av att cheferna har ansvar för verksamheten.

Det finns även exempel på övergripande stödfunktioner inom myndigheterna som har någon form av ett övergripande ansvar för arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Pensionsmyndigheten har en funktion med strategiskt ansvar för frågor rörande arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Ekonomiavdelningen har ett myndighetsövergripande ansvar för frågan på Arbetsförmedlingen. På Försäkringskassan har Avdelningen för analys och prognos ansvar för att förvalta och utveckla modellen för systematisk kvalitetsutveckling där riskhanteringen för felaktiga utbetalningar ingår.

Vi kan konstatera att ansvaret för felaktiga utbetalningar är splittrat på myndigheterna vilket kan bidra till en bristande

helhetssyn. Arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar kan uppfattas på olika sätt inom myndigheterna. Det kan handla om att en fråga hanteras som exempelvis en ren resursfråga, en rättslig fråga eller en ekonomisk fråga. Det kan leda till att frågorna avgörs inom olika delar i organisationen och att sambandet med korrekta utbetalningar inte blir tydligt. Frågor som rör korrekta utbetalningar beslutas och styrs från flera delar av myndigheten eftersom frågan är så bred. Myndighetsrepresentanter lyfter också fram att styrsignaler kan komma från olika håll i verksamheten. Det förstärker vikten av att perspektivet korrekta utbetalningar är etablerat i hela organisationen och att samsyn kring uppgiften finns.

I arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar arbetar alla myndigheter utifrån förordningen om intern styrning och kontroll. Myndigheterna genomför också olika former av riskanalyser och följer upp och utvecklar kvaliteten i handläggningen. Myndigheterna genomför även olika kontroller före och efter utbetalning samt under tiden handläggning pågår. Dessutom har myndigheterna olika stöd för handläggningen.

Hur respektive myndighet organiserar arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott skiljer sig åt. Vi kan dock konstatera att alla myndigheterna lägger ner betydande tid och resurser på detta arbete. Myndighetsföreträdare har lyft fram att det är ett större fokus på bidragsbrott än felaktiga utbetalningar. Vi har inte funnit stöd för detta i myndigheternas arbete med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

Arbetet för att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott är brett och berör många olika delar av myndigheternas verksamheter. Det behövs därför ett tydligare samlat myndighetsövergripande ansvar för frågan. Ett tydligare övergripande ansvar på myndigheterna skulle öka möjligheterna till ett långsiktigt strategiskt arbete som även inkluderar samverkan mellan myndigheter. Risker är annars att frågan i för hög grad hanteras i stuprör och att en övergripande bild och positiva synergier därmed inte uppnås. Detta gäller både myndighetsövergripande och myndighetsöverskridande.

13.3 Riskanalyser för felaktiga utbetalningar behöver stärkas

I arbetet med intern styrning och kontroll är riskanalyserarbetet viktigt och centralt. Inom ramen för arbetet med intern styrning och kontroll analyserar myndigheterna risker för att myndighetens mål inte nås. Riskanalyser inom ramen för arbetet med intern styrning och kontroll görs på flera olika nivåer men inte på ett sådant sätt att de fångar riskerna för felaktiga utbetalningar samlat för myndigheterna.

Alla myndigheter gör även någon form av riskanalys för felaktiga utbetalningar. Arbetsförmedlingen gör ibland fördjupade riskanalyser som kan gälla felaktiga utbetalningar. Försäkringskassan gör riskanalyser för felaktiga utbetalningar inom ramen för modellen för systematisk kvalitetsutveckling. Dessa riskanalyser görs per förmån och täcker merparten av myndighetens utbetalningar. CSN gör ingen specifik riskanalys men perspektivet felaktiga utbetalningar ingår i riskanalysen som görs på myndighetsnivå. På Migrationsverket har generaldirektören fattat ett beslut om att planeringsavdelningen ska genomföra en riskanalys av myndighetens betalningsverksamhet. Planeringsavdelningen har tagit fram en handlingsplan för detta arbete. På Pensionsmyndigheten görs en myndighetsövergripande riskanalys för felaktiga utbetalningar inom funktionen för analys och urval.

Med undantag för Pensionsmyndigheten saknas det specifika riskanalyser avseende felaktiga utbetalningar på myndighetsövergripande nivå. Pensionsmyndighetens riskanalys utgör grunden för myndighetens årliga plan för arbetet med felaktiga utbetalningar. Försäkringskassan har ingen övergripande riskanalys för myndighetens felaktiga utbetalningar. Däremot sammanställs en riskbild för myndigheten inom ramen för Försäkringskassans kvalitetsanalys.

Vi anser att arbetet med särskilda riskanalyser för felaktiga utbetalningar behöver förstärkas. Riskanalyserna behöver göras mer systematiskt och med ett tydligare system- och myndighetsövergripande perspektiv. Det är även viktigt att analyserna täcker de automatiserade processerna och risker i samband med it-utveckling.

Riskanalyser är centrala för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Den information som de

ger är nödvändig för att kunna prioritera insatser till rätt områden. Det är viktigt att riskanalyser görs löpande, systematiskt och myndighetsövergripande och att analysen tas om hand på alla nivåer i myndigheten. För att få ett heltäckande beslutsunderlag och precision i åtgärderna bör myndigheterna dessutom i så stor utsträckning som möjligt skaffa sig kunskap om hur stora felen är och vad som orsakar dem. Det bör därför göras omfattningsstudier av felaktiga utbetalningar. Se rapporten *Läckaget i välfärdssystemen, del 1 – Omfattningsstudier och bedömningar av felaktiga utbetalningar från vissa välfärdssystem* (Rapport 4).

Det saknas i stort sett riskanalyser som innefattar flera myndigheters verksamheter. Sådana myndighetsöverskridande riskanalyser skulle öka möjligheten att identifiera risker för felaktiga utbetalningar och bidragsbrott från välfärdssystemen på ett samlat sätt. Exempelvis kan sådana riskanalyser underlätta identifiering av brister i register som används av flera olika myndigheter. Myndighetsöverskridande riskanalyser skulle också förbättra förutsättningarna för en väl fungerande myndighetssamverkan. Genom att inkludera rättsvårdande myndigheter i riskarbetet skulle också det brottsförebyggande perspektivet fångas upp.

13.4 Otydlighet vid automatiserade processer

I kartläggningen har det framkommit att det finns otydligheter vid automatiserade processer. Det handlar bland annat om att ansvaret för att dessa processer är otydligt, att det saknas kvalitetsuppföljning och att processerna ofta inte omfattas av myndigheternas riskanalyser.

Flertalet av förmånerna i välfärdssystemet har hela eller delar av sin handläggningsprocess automatiserad och strävan är att den ska öka. Otydligheten vid de automatiserade processerna är därför allvarlig.

Ansvaret för de automatiserade processer i handläggningen bör tydliggöras. Det är också nödvändigt att de automatiserade processerna omfattas av kvalitetsuppföljning och kvalitetsutveckling på samma sätt som för den manuella handläggningen och att de på ett tydligt sätt ingår i riskanalyserna för felaktiga utbetalningar.

13.5 Det behövs ett helhetsgrepp avseende informationsutbyte mellan myndigheter

Liksom i många andra utredningar och rapporter kan vi konstatera att informationsutbyte mellan myndigheter är en central fråga för att kunna säkra korrekta underlag till beslut. Det är bra att myndigheterna strävar efter att få uppgifter direkt från ursprungskällan, exempelvis Skatteverket, i den mån det går och undviker att inhämta uppgifter direkt från den sökande. Detta ställer naturligtvis höga krav på god registerkvalitet.

I intervjuer med Regeringskansliet framkommer att det kan vara en fördel om önskemål om informationsutbyte framförs gemensamt av de myndigheter som ska ingå i informationsutbytet. När det handlar om nya förslag från utredningsväsendet behöver dessa också vara tillräckligt utredda. Detta underlättar den vidare beredningen inom Regeringskansliet. Vi anser att det bör finnas ett myndighetsöverskridande perspektiv.

I vår rapport *Läckaget i välfärdssystemen, del 1 – Omfattningsstudier och bedömningar av felaktiga utbetalningar från vissa välfärdssystem* (Rapport 4) har vissa orsaker till felaktiga utbetalningar kartlagts och den främsta orsaken till felaktiga utbetalningar uppskattas vara att uppgifterna i beslutsunderlaget är felaktiga. Ett ökat och effektivare informationsutbyte mellan myndigheterna skulle bidra till att problemen med felaktiga uppgifter minskar. Det är dock nödvändigt att det tas ett helhetsgrepp om denna fråga eftersom den berör många olika områden.

13.6 Regelverkens utformning är en viktig förutsättning för korrekta utbetalningar

Vår rapport *Risker för felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen* (Rapport 1) visade att regelverkens konstruktion har stor betydelse för risken för felaktiga utbetalningar. Denna bild bekräftas i vår kartläggning av myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar. De lagar som reglerar välfärdssystemen ger grundläggande förutsättningar för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Vissa regelverk ger sämre förutsättningar, till exempel när det krävs många uppgifter och

bedömningsmoment för att fastställa vem som är berättigad till ersättning och hur stor den ska vara eller när olika begrepp är otydligt preciserade i regelverken.

Myndighetsföreträdare har lyft att problem kan uppstå på grund av att regelverken inte är anpassade till omvärldsförändringar eller teknikutveckling. Handläggningen har gått från att vara uteslutande manuell till att bli mer automatiserad. Många lagar och regler upplevs som ålderdomliga och krångliga. De har byggts på över tid för att möta ändrade förhållanden. Vi anser att det är viktigt att regelverkens utformning och möjligheten till digitalisering och automatisering harmoniseras. När regler ändras eller nya lagar införs finns risk för att överutnyttjande byggs in i välfärdssystemen. Med överutnyttjande menar vi sådana utbetalningar som i förhållande till de lagar och regler som gäller inte är felaktiga men där det kan ifrågasättas om de är i enlighet med lagstiftarens intentioner. I vår kartläggning har vi sett exempel på att en maxgräns inte sätts i lagstiftningen för hur höga ersättningsnivåerna kan vara. Det är därför viktigt med gedigna konsekvensanalyser när lagar ändras eller införs.

Ett annat exempel på ett problem med regelverken som lyfts är att det finns otydligheter vad gäller myndigheternas rättsliga möjligheter för att utföra sitt kontrolluppdrag. Det finns oklarheter kring vilka uppgifter i myndigheternas interna system som myndigheterna får använda och analysera för att göra riktade kontroller. För att säkerställa att kontroller sker på ett effektivt och rättssäkert sätt bör det finnas ett explicit rättsligt stöd för detta arbete.

Ny och ändrad lagstiftning på bör alltid föregås av konsekvensanalyser vad gäller kontrollmöjligheter och risken för felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Enligt delegationens definition är en utbetalning felaktig om det slutliga beloppet blir för högt, för lågt eller i sin helhet fel i förhållande till gällande regler och avtal. Perspektiven felaktiga utbetalningar och bidragsbrott bör vara en del i de konsekvensanalyser som görs inom Regeringskansliet och utredningsväsendet.

13.7 Det sker mycket samverkan kring felaktiga utbetalningar

Det finns många aktiva samverkansforum med bäring på felaktiga utbetalningar och bidragsbrott där viktiga initiativ tas och värdefullt erfarenhetsutbyte sker. Det är viktigt att resultaten av samverkan tas tillvara i organisationerna och att det finns strukturer som möjliggör återkoppling mellan och inom myndigheterna. Det kan också finnas situationer då en mer formaliserad samverkan skulle vara önskvärd.

Idag är det svårt att få en samlad bild över de samverkansaktiviteter som pågår mellan myndigheterna inom välfärdssystemen och syftena med samverkansorganen är inte alltid tydligt. Det kan därför finnas risk för överlappningar och för att förbättringspotential inte tas till vara.

14 Sammanfattande slutsatser och framtida arbete

Utbetalningar från välfärdssystemen är en viktig samhällsfunktion och utgör en stor del av de offentliga finanserna. De fem utbetalande myndigheterna betalade år 2018 ut sammanlagt drygt 680 miljarder kronor. Vi har i denna rapport kartlagt den övergripande styrningen av statlig verksamhet och myndigheternas arbete med att motverka felaktiga utbetalningar med fokus på rutiner och interna system. Någon heltäckande beskrivning av dessa områden har tidigare inte gjorts på ett samlat sätt för den övergripande styrningen och de fem utbetalande myndigheternas arbete.

Det är svårt att få en helhetsbild av vad som görs för att motverka felaktiga utbetalningar och hur stort problemet är. Transfereringar inom välfärdssystemet hanteras av flera myndigheter som i sin tur sorterar under olika departement. Beredning av besluten kring de utgiftsområden som innefattar myndigheternas verksamheter hanteras av olika utskott i riksdagen. Arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott är en bred uppgift och berör många olika delar av myndigheternas verksamheter. Utöver de utbetalande myndigheterna finns också rättsvårdande myndigheter och tillsynsmyndigheter som även de påverkar arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Att hanteringen av dessa frågor involverar många olika myndigheter, departement och riksdagsutskott ställer stora krav på samordning och tydlighet.

Den övergripande styrningen mellan riksdag och regering av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott är otydlig och ofta reaktiv. Reaktiv i den mening att riksdagen reagerar på utredningar och granskningar. Eftersom korrekta utbetalningar och frånvaro av bidragsbrott är viktiga förutsättningar för en hållbar välfärd bör det övervägas att fastställa mål på berörda

utgiftsområden i syfte att ge frågan större tyngd och tydligare styrning. Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar har funnits med både i myndigheternas instruktion och i regleringsbrev under lång tid. Regeringens styrning av myndigheterna är således mer tydlig än styrningen på den övergripande nivån. När det gäller styrningen via regleringsbrev brister det dock i samordningen mellan de departement som de utbetalande myndigheterna sorterar under. Mål, återrappporteringskrav och uppdrag i regleringsbreven på detta område bör i större utsträckning samordnas inom ramen för en långsiktig strategi. Detta skapar bättre förutsättningar för att få en helhetsbild över felaktiga utbetalningar och bidragsbrott inom välfärdssystemen.

Återrappportering som beskriver arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott görs årligen i budgetpropositionen och i myndigheternas årsredovisningar. Återrappporteringen är dock utspridd och svåröverblickbar och ger inte någon heltäckande bild av det arbete som bedrivs och vilka resultat det har lett till. Återrappportering av arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar bör ske på ett mer enhetligt, samlat och strukturerat sätt. Ett sätt att komma tillrätta med detta på den övergripande nivån skulle kunna vara att regeringen i en skrivelse till riksdagen redogör för detta.

Kartläggningen visar att myndigheterna lägger ner betydande tid och resurser på arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Arbetet för att säkerställa korrekta utbetalningar berör på olika sätt många delar av myndigheternas verksamhet. Det finns ett behov av att etablera perspektivet korrekta utbetalningar i hela organisationen för att få en samsyn om vad uppgiften innebär, hur den påverkar myndighetens olika verksamheter och vilka prioriteringar olika delar av organisationen ska göra. Det finns också ett behov av ett myndighetsövergripande ansvar för frågan. Idag görs till exempel i princip inga myndighetsövergripande riskanalyser för felaktiga utbetalningar. Detta skulle även underlätta möjligheten att utveckla riskanalyser av felaktiga utbetalningar som täcker flera myndigheters verksamheter. Ett tydligare övergripande ansvar på myndigheterna skulle kunna öka möjligheterna till ett långsiktigt strategiskt arbete som även inkluderar samverkan mellan myndigheter på detta område.

Det är viktigt att myndigheterna har rätt förutsättningar när det gäller regelverk och teknik samt att beslutsunderlagen håller en hög kvalitet. Ny och ändrad lagstiftning behöver alltid föregås av konsekvensanalyser vad gäller risken för felaktiga utbetalningar och bidragsbrott samt möjligheten att kunna utföra kontroller i handläggningen. Perspektiven felaktiga utbetalningar och bidragsbrott bör vara en del i de konsekvensanalyser som görs inom Regeringskansliet och utredningsväsendet. I den offentliga förvaltningen finns det en strävan efter att handläggningen ska ha hög automatiseringsgrad. Det är viktigt att regelverkens utformning och möjligheten till digitalisering och automatisering harmoniseras. En viktig del i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar handlar också om att bygga upp ett informationsutbyte med andra aktörer för att få korrekta uppgifter. Arbetet med att bygga upp informationsutbytet behöver göras myndighetsöverskridande eftersom många olika verksamheter berörs.

Vi kan utifrån kartläggningen konstatera att den övergripande styrningen utgår från enskilda myndigheters verksamheter och att det därmed saknas ett välfärdssystemperspektiv på arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Vi kan också konstatera att det saknas ett tydligt övergripande ansvar för frågan. Vi anser därför att det behöver inrättas en funktion med ett tydlig samlat ansvar för frågan. Vi kommer i vårt betänkande att presentera mer detaljerade förslag på detta område som syftar till att förbättra möjligheterna att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.

Referenser

Offentligt tryck

Propositioner, betänkanden m.m.

Arbetsmarknadsutskottets betänkande 2017/18:AU2,
Utgiftsområde 14 Arbetsmarknad och arbetsliv.

Arbetsmarknadsutskottets betänkande 2018/19:AU1,
Utgiftsområde 13 Jämställdhet och nyanlända invandrades etablering.

Arbetsmarknadsutskottets betänkande 2018/19:AU2,
Utgiftsområde 14 Arbetsmarknad och arbetsliv.

Finansutskottets betänkande 2018/19:FiU2, *Utgiftsområde 2
Sambällsekonomi och finansförvaltning.*

Justitieukskottets betänkande 2018/19:JuU1, *Utgiftsområde 4
Rättsväsendet.*

Prop. 2016/17:1, *Budgetpropositionen för 2017.*

Prop. 2017/18:1, *Budgetpropositionen för 2018.*

Prop. 2018/19:1, *Budgetpropositionen för 2019.*

Regeringen (2019): *Ett starkare skydd för välfärdssystemen.
Lagrådsremiss.*

Skatteutskottets betänkande 2017/18:SkU1, *Utgiftsområde 3 Skatt,
tull och exekution.*

Skatteutskottets betänkande 2018/19:SkU1, *Utgiftsområde 3 Skatt,
tull och exekution.*

Socialförsäkringsutskottets betänkande 2016/17:SfU1,
*Utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och
funktionsnedsättning.*

- Socialförsäkringsutskottets betänkande 2017/18:SfU1, *Utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning.*
- Socialförsäkringsutskottets betänkande 2018/19:SfU1, *Utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning.*
- Socialförsäkringsutskottets betänkande 2018/19:SfU15, *Socialavgifter.*
- Socialförsäkringsutskottets betänkande 2018/19:SfU2, *Utgiftsområde 11 Ekonomisk trygghet vid ålderdom.*
- Socialförsäkringsutskottets betänkande 2018/19:SfU3, *Utgiftsområde 12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn.*
- Socialutskottets betänkande 2016/17:SoU1, *Utgiftsområde 9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg.*
- Socialutskottets betänkande 2018/19:SoU1, *Utgiftsområde 9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg.*
- SOU 2008:74: *Rätt och riktigt – Åtgärder mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.* Betänkande av Delegationen mot felaktiga utbetalningar.
- SOU 2015:76: *Ett tandvårdsstöd för alla – fler och starkare patienter.* Betänkande av Utredningen om ett förbättrat tandvårdsstöd.
- SOU 2017:37: *Kvalificerad välfärdsbrottslighet – förebygga, förhindra, upptäcka och beivra.* Betänkande av Utredningen om organiserad och systematisk ekonomisk brottslighet mot välfärden.
- SOU 2018:14: *Bidragsbrott och underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen – en utvärdering.* Betänkande av Utredningen om utvärdering av bidragsbrottslagen.
- Utbildningsutskottets betänkande 2016/17:UbU2, *Utgiftsområde 15 Studiestöd.*
- Utbildningsutskottets betänkande 2017/18:UbU2, *Utgiftsområde 15 Studiestöd.*
- Utbildningsutskottets betänkande 2018/19:UbU2, *Utgiftsområde 15 Studiestöd.*

Lagar och förordningar

- Bidragsbrottslag (2007:612).
Budgetlag (2011:203).
Förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.
Förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen.
Förordning (2007:1235) med instruktion för Försäkringskassan.
Förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll.
Förordning (2007:996) med instruktion för Migrationsverket.
Förordning (2009:1173) med instruktion för
Pensionsmyndigheten.
Förordning (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan.
Förordning (2017:1114) med instruktion för Centrala
studiestödsnämnden.
Förvaltningslag (2017:900).
Internrevisionsförordning (2006:1228).
Lag (1997:1024) om Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet.
Lag (2002:1022) om revision av statlig verksamhet mm.
Lag (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga
utbetalningar från välfärdssystemen.
Myndighetsförordning (2007:515).
Offentlighets- och sekretesslag (2009:400).
Regeringsformen (1974:152).
Riksdagsordning (2014:801).

Styrdokument, vägledningar m.m.

- Arbetsförmedlingen (2014): *Arbetsförmedlingens handläggarstöd – misstanke om felaktig utbetalning*. Dnr Af-2014/387639.
Arbetsförmedlingen (2015): *Policy för arbetsförmedlingens kontrollarbete*. Dnr Af-2015/466034.
Arbetsförmedlingen (2017): *Arbetsförmedlingens arbete mot felaktiga utbetalningar, Översikt strukturer, system och rutiner för intern styrning och kontroll*. Dnr Af-2017/00322253.

- Arbetsförmedlingen (2017): *Intern styrning och kontroll och riskhantering*. Dnr Af-2017/0024 5685, ver. 6.0.
- Arbetsförmedlingen (2017): *Självskattning – intern styrning och kontroll*.
- Arbetsförmedlingen (2018): *Arbetsförmedlingens myndighetsindikatorer för god förvaltning*.
- Arbetsförmedlingen (2018): *Generaldirektörens arbetsordning för Arbetsförmedlingen*. Dnr Af-2017/00162679.
- Arbetsförmedlingen (2018): *Intern styrning och kontroll och risk- och kontinuitetshantering*. Dnr Af-2018/0031 9407, ver. 7.0.
- Arbetsförmedlingen (2018): *Verksamhetsplan 2018*. DnrAF-2017/00166626.
- Arbetsförmedlingen (2019): *Verksamhetsplan 2019*. Dnr Af-2018/0007 2716.
- Arbetsförmedlingen (2019): *Våra erbjudanden*.
www.arbetsformedlingen.se
- Centrala studiestödsnämnden (2007): *Riktlinjer för riskhantering inom CSN*. Dnr ADM/2007:288.
- Centrala studiestödsnämnden (2016): *Studiestödets kontrollplan 2017*.
- Centrala studiestödsnämnden (2017): *CSN 2025*.
- Centrala studiestödsnämnden (2017): *Kvalitetsuppföljning på CSN – metodbeskrivning*.
- Centrala studiestödsnämnden (2018): *Arbetsordning för Centrala studiestödsnämnden*. Dnr 2018-104-5454.
- Centrala studiestödsnämnden (2018): *Ledning, styrning och uppföljning*. www.csn.se
- Centrala studiestödsnämnden (2018): *Riskhantering vid CSN. Vägledning för avdelningarnas riskhantering*.
- Centrala studiestödsnämnden (2018): *Verksamhetsplan 2018–2020*. Dnr 2017-102-8615, ver. 2.
- Centrala studiestödsnämnden (2018): *Vår verksamhet och uppdrag*.
www.csn.se
- Centrala studiestödsnämnden (2019): *Verksamhetsplan 2019–2021*.

- Finansdepartementet (2016): *Anvisning för arbetet med regleringsbrev*. Cirkulär Fi2016:4.
- Finansdepartementet (2016): *Vägledning för statliga myndighetsstyrelser*.
- Försäkringskassan (2009): *Intern försäkringskontroll, riktlinje 2009:10*.
- Försäkringskassan (2017): *Arbetet med systematisk kvalitetsutveckling i handläggningen*. Dnr 031028-2017, ver. 2.
- Försäkringskassan (2017): *Intern styrning och kontroll*. Dnr 038411-2017, ver. 1.
- Försäkringskassan (2017): *Riskhantering*. Dnr 038414-2017, ver. 1.
- Försäkringskassan (2017): *Styrelsens arbetsordning för Försäkringskassan*. Dnr 042224-2017, ver. 1.1.
- Försäkringskassan (2018): *Försäkringskassan 2017–2021*. Dnr 007538-2018.
- Försäkringskassan (2018): *Generaldirektörens arbetsordning för Försäkringskassan*. Dnr 0697-2018, ver. 2.5.
- Försäkringskassan (2019): *Allmänna ombudet för socialförsäkringen. Årlig rapport 2017*. www.forsakringskassan.se
- Försäkringskassan (2019): *Försäkringskassans verksamhetsplan 2019*. Dnr 017788-2018.
- Försäkringskassan (2019): *Generaldirektörens arbetsordning*. Dnr 1-2019, ver. 2.8.
- Försäkringskassan (2019): *Vägledningar*. www.forsakringskassan.se
- Migrationsverket (2017): *Chefen för ekonomiavdelningens instruktion om intern styrning och kontroll*.
- Migrationsverket (2017): *Migrationsverkets guide för intern styrning och kontroll*.
- Migrationsverket (2017): *Rättschefens administrativa beslut angående metodbeskrivning och stödmaterial för tematisk kvalitetsuppföljning*.
- Migrationsverket (2018): *Anvisningar för uppföljning av Migrationsverkets verksamhetsplan och centrala risker – tertial 2 2018*.

- Migrationsverket (2018): *Arbetsordning för Migrationsverket 2018*. Dnr 1.2.2.1, 2018-31.
- Migrationsverket (2018): Avrapportering av GDU-17/2018, *Handlingsplan för genomförande av riskanalys av betalningsverksamheten och införande av kontrollåtgärder*.
- Migrationsverket (2018): *Budgetunderlag 2019–2022*, Dnr 1.1.3-2018-8411.
- Migrationsverket (2018): *Deluppföljning 2 2018 inför Migrationsverkets årsredovisning – rapportmall*.
- Migrationsverket (2018): *Generaldirektörens uppdrag om genomförande av riskanalys av betalningsverksamheten och införande av kontrollåtgärder*.
- Migrationsverket (2018): *Utvecklad ledning och styrning vid Migrationsverket*. Dnr 1.3.4-2017-116148.
- Migrationsverket (2018): *Vår organisation*.
www.migrationsverket.se
- Migrationsverket (2019): *Rättschefens uppdrag om kvalitetsuppföljningar 2019*. Dnr U-01/2019.
- Migrationsverket (2019): *Verksamhetsplan 2019*. Dnr 1.1.3-2019-3239.
- Pensionsmyndigheten (2010): *Intern styrning och kontroll vid Pensionsmyndigheten*. Dnr VER2010-168, ver. 1.0.
- Pensionsmyndigheten (2010): *Riskhantering – anvisningar*, Dnr VER2010-229, daterad 2010-05-17.
- Pensionsmyndigheten (2010): *Riskhantering*. Dnr VER2010-229, daterad 2010-05-17.
- Pensionsmyndigheten (2015): *Ny kvalitetsmodell – slutrapport*. Dnr PID145690.
- Pensionsmyndigheten (2016): *Slutrapport organisationsförändring*. Dnr VER 2016-305, ver 1.2.
- Pensionsmyndigheten (2017): *Kvalitetsuppföljningsplan 2017*. Dnr VER 2016-393.
- Pensionsmyndigheten (2017): *Plan för att minska felaktiga utbetalningar 2017*. Dnr VER 2016-392.

- Pensionsmyndigheten (2017): *Strategisk plan med planeringsinriktning och korta mål för 2018–2020*. Dnr VER2017-207.
- Pensionsmyndigheten (2017): *Systematiskt arbetssätt för att minska felaktiga utbetalningar*. Dnr VER 2017-151.
- Pensionsmyndigheten (2018): *Arbetsordning för Pensionsmyndigheten*. Dnr VER 2012-55.
- Pensionsmyndigheten (2018): *Organisation och vårt uppdrag*.
www.pensionsmyndigheten.se
- Pensionsmyndigheten (2018): *Plan för att minska felaktiga utbetalningar 2018*. Dnr VER 2017-350.
- Pensionsmyndigheten (2018): *Slutrapport organisationsförändring*.
Dnr VER 2016-305.
- Pensionsmyndigheten (2018): *Verksamhetsplan och budget 2019*.
Dnr VER2018-376.
- Pensionsmyndigheten (2019): *Lagar och regler*.
www.pensionsmyndigheten.se
- Regeringen (2016): *Budgetarbetet 2017*. Cirkulär Fi 2017:1.
- Regeringen (2019): *Myndigheter och bolag med statligt ägande*.
www.regeringen.se

Årsredovisningar

- Arbetsförmedlingen (2018): *Årsredovisning 2017*.
- Arbetsförmedlingen (2019): *Årsredovisning 2018*.
- Centrala studiestödsnämnden (2018): *Årsredovisning 2017*.
- Centrala studiestödsnämnden (2019): *Årsredovisning 2018*.
- Försäkringskassan (2018): *Årsredovisning 2017*.
- Försäkringskassan (2019): *Årsredovisning 2018*.
- Migrationsverket (2018): *Årsredovisning 2017*.
- Migrationsverket (2019): *Årsredovisning 2018*.
- Pensionsmyndigheten (2018): *Årsredovisning 2017*.
- Pensionsmyndigheten (2019): *Årsredovisning 2018*.

Publikationer från myndigheter och organisationer

- Delegationen för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen (2018): *Risker för felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.*
- Delegationen för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen (2019): *Bidragsmoralen i samhället – En aktuell lägesbild av inställningen till felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.*
- Delegationen för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen (2019): *Läckaget i välfärdssystemen, del 1 – Omfattningsstudier och bedömningar av felaktiga utbetalningar från vissa välfärdssystem.* Rapport 4.
- Ekobrottsmyndigheten (2019): *Samverkan mot organiserad brottslighet.*
- Ekonomistyrningsverket (2007): *Kloka avvägningar – hur kontroll av utbetalningar från trygghetssystemen styr.* ESV 2007:19.
- Ekonomistyrningsverket (2011): *Samverkansuppdrag mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen 2010.* ESV 2011:11.
- Ekonomistyrningsverket (2014): *Att få rätt saker att hända.* ESV 2014:49.
- Inspektionen för socialförsäkringen (2018): *Profilering som urvalsmetod för riktade kontroller.* Rapport 2018:5.
- Polismyndigheten (2019): *Myndigheter i samverkan mot den organiserade brottsligheten 2018.* Dnr A548.578/2018.
- Riksrevisionen (2016): *Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringen – Försäkringskassans kontrollverksamhet.* RiR 2016:11.

Mål i budgetpropositionen

Utgiftsområde 2 Samhällsekonomi och finansförvaltning

Under utgiftsområde 2 ligger flera verksamheter. Här redovisas målen som riksdagen beslutat för den statliga förvaltningspolitiken.

Målet för förvaltningspolitiken har varit detsamma under perioden 2017–2019. Målet för den statliga förvaltningspolitiken ska vara en innovativ och samverkande statsförvaltning som är rättssäker och effektiv, har väl utvecklad kvalitet, service och tillgänglighet och som därigenom bidrar till Sveriges utveckling och ett effektivt EU-arbete (prop. 2009/10:175, bet. 2009/10:FiU38, rskr. 2009/10:315).²⁸⁸

Utgiftsområde 3 Skatt, tull och exekution

Målet för utgiftsområde 3 *Skatt, tull och exekution* var år 2017 att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet (prop. 2008/09:1, bet. 2008/09:SkU1, rskr. 2008/09:87).²⁸⁹

För år 2018 föreslår regeringen att begreppen medborgare och näringsliv ersätts av allmänhet och företag för att i målet inkludera och tydliggöra de som berörs av utgiftsområdet.²⁹⁰ Denna målformulering gäller även år 2019.²⁹¹

Under utgiftsområde tre ligger flera verksamheter. I denna rapport redovisas målen som riksdagen beslutat för området skatt. Målet har ändrats mellan åren. Målet för skatt för år 2017 är att Skatteverket uppnår målet för utgiftsområdet genom att

²⁸⁸ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 2, s. 53 och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 2, s. 43.

²⁸⁹ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 3, s. 11.

²⁹⁰ Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 3, s. 11.

²⁹¹ och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 3, s. 11.

- eftersträvade skatte- och avgiftsintäkter säkerställs rättssäkert och på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt samt på ett sätt som är kostnadseffektivt och enkelt för medborgare och företag,
- brottslighet inom skatteområdet förebyggs och bekämpas, och
- medborgare och företag har förtroende för Skatteverkets verksamhet och att kvinnor och män ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.

För åren 2018–2019 är målet för skatt att Skatteverket ska bidra till att målet för utgiftsområdet uppnås genom att

- fastställa skatte- och avgiftsintäkter rättssäkert, kostnads-effektivt och på ett sätt som är enkelt för såväl allmänhet och före-tag som Skatteverket, och
- förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.

Skatteverket ska arbeta på ett sådant sätt att allmänhet och företag har förtroende för Skatteverkets verksamhet och att kvinnor och män ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.²⁹²

Utgiftsområde 4 Rättsväsendet

Målet för kriminalpolitiken har varit detsamma under perioden 2017–2019. Målet för kriminalpolitiken är att minska brottsligheten och att öka människors trygghet. Målet för rättsväsendet är den enskildes rättssäkerhet och rättstrygghet. Rättssäkerhet innebär att rättsskipning och annan myndighetsutövning ska vara förutsebar och enhetlig samt bedrivs med hög kvalitet. Med rättstrygghet avses att enskilda personer och andra rättssubjekt ska vara skyddade mot brottsliga angrepp på liv, hälsa, frihet, integritet och egendom. Målen är beslutade av riksdagen (prop. 1997/98:1, bet. 1997/98:JuU1, rskr. 1997/98:87).²⁹³

²⁹² Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 3, s. 15 och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 3, s. 13.

²⁹³ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 4, s. 13 och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 4, s. 14.

Utgiftsområde 8 Migration

Målet för migrationspolitiken har varit detsamma under perioden 2017–2019. Målet som riksdagen har fastslagit för utgiftsområdet är att säkerställa en långsiktigt hållbar migrationspolitik som värnar asylrätten och som inom ramen för den reglerade invandringen underlättar rörlighet över gränser, främjar en behovsstyrd arbetskraftsinvandring och tillvaratar och beaktar migrationens utvecklingseffekter samt fördjupar det europeiska och internationella samarbetet (prop. 2009/10:1, utg.omr. 08, bet. 2009/10: SfU2, rskr. 2009/10:132).²⁹⁴

Utgiftsområde 9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg

Utgiftsområde nio innefattar bland annat områdena statliga tandvårdsförmåner och funktionshinderpolitiken. Statliga tandvårdsförmåner ligger under området hälso- och sjukvårdspolitik.

Målet för hälso- och sjukvårdspolitikerna har varit detsamma under perioden 2017–2019. Målet är att befolkningen ska erbjudas en behovsanpassad och effektiv hälso- och sjukvård av god kvalitet. En sådan vård ska vara jämlik, jämställd och tillgänglig (prop. 2015/16:1, bet. 2015/16:SoU1, rskr. 2015/16:102).²⁹⁵

Mål för funktionshinderpolitiken var under åren 2017–2018 omfattade följande av riksdagen beslutade mål (prop. 2012/13:1):

- en samhällsgemenskap med mångfald som grund,
- att samhället utformas så att människor med funktionsnedsättning i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet,
- jämlikhet i levnadsvillkor för flickor och pojkar, kvinnor och män med funktionsnedsättning.²⁹⁶

Målet för funktionshinderpolitiken ändras i budgetpropositionen för 2019. Målet år 2019 omfattar det mål som anges i propositionen

²⁹⁴ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 8, s. 10 och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 8, s. 11.

²⁹⁵ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 9, s. 23, Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 9, s. 20 och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 9, s. 20.

²⁹⁶ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 9, s. 108 och Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 9, s. 96.

Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken (prop. 2016/17:188, bet. 2017/18:SoU5, rskr. 2017/18:86). Det nationella målet för funktionshinderspolitiken är att, med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning som utgångspunkt, uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund. Målet ska bidra till ökad jämställdhet och till att barnrättsperspektivet ska beaktas (prop. 2016/17:188, bet. 2017/18:SoU5, rskr. 2017/18:86).

Genomförandet av funktionshinderspolitiken ska inriktas mot de fyra områdena:

- principen om universell utformning,
- befintliga brister i tillgängligheten,
- individuella stöd och lösningar för individens självständighet och
- att förebygga och motverka diskriminering.²⁹⁷

Utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning

Målet för utgiftsområde 10 *Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning* har varit detsamma under perioden 2017–2019. Målet för utgiftsområdet är att frånvaron från arbete på grund av sjukdom ska ligga på en långsiktigt stabil och låg nivå (prop. 2008/09:1 utg.omr. 10 avsnitt 2.3, bet. 2008/09:SfU1, rskr. 2008/09:138). Målet innebär mer specifikt att:

- sjukfrånvaron inte ska variera mer än inom ramen för normala säsongsvariationer,
- osakliga regionala skillnader i sjukfrånvaron inte ska förekomma,
- nivån på sjukfrånvaron ska vara i linje med motsvarande system och förmåner inom EU och OECD.²⁹⁸

²⁹⁷ Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 9, s. 82.

²⁹⁸ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 10, s. 18, Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 10, s. 20 och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 10, s. 12.

Utgiftsområde 11 Ekonomisk trygghet vid ålderdom

Målet för utgiftsområde 11 *Ekonomisk trygghet vid ålderdom* har varit detsamma under perioden 2017–2019. Målet är att kvinnor och män med låg eller ingen inkomstrelaterad pension ska garanteras ett värdesäkrat grundskydd. Efterlevande make ska ges ett rimligt ekonomiskt stöd för att klara omställningen efter ett dödsfall. Administration och förvaltning av ålderspensionssystemet ska bedrivas kostnadseffektivt och till nytta för pensionärer och pensionssparare. Informationsgivningen ska ge pensionsspararna goda möjligheter att bedöma sin samlade framtida pension och vad som påverkar den. Kunskapen om livsinkomstens betydelse för den framtida pensionen ska öka för kvinnor och män. (prop. 2014/15:1 utg.omr. 11, bet. 2014/15:SfU2, rskr. 2014/15:47).²⁹⁹

Utgiftsområde 12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn

Målet för utgiftsområde 12 *Ekonomisk trygghet för familjer och barn* har varit detsamma under perioden 2017–2019. Målet för utgiftsområdet är att den ekonomiska familjepolitiken ska bidra till en god ekonomisk levnadsstandard för alla barnfamiljer samt minska skillnaderna i de ekonomiska villkoren mellan hushåll med och utan barn. Den ekonomiska familjepolitiken ska även bidra till ett jämställt föräldraskap. (prop. 2015/16:1 utg.omr. 12, bet. 2015/16:SfU3, rskr. 2015/16: 88).³⁰⁰

Utgiftsområde 13 Jämställdhet och nyanlända invandrarers etablering

Målet för utgiftsområde 13 *Jämställdhet och nyanlända invandrarers etablering* har varit detsamma under perioden 2017–2019. Målet för

²⁹⁹ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 11, s. 10, Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 11, s. 12 och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 11, s. 11.

³⁰⁰ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 12, s. 17, Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 12, s. 13 och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 12, s. 12.

integrationspolitiken är lika rättigheter, skyldigheter och möjligheter för alla oavsett etnisk och kulturell bakgrund (prop. 2008/09:1, utg.omr. 13 bet. 2008/09:AU1, rskr. 2008/09:115).³⁰¹

Målet förtydligas för åren 2017–2018 med att ”inriktningen för utgiftsområdet är att verksamhet och insatser som finansieras inom utgiftsområdet ska bidra till att ge nyanlända förutsättningar att etablera sig och bli delaktiga i samhälls- och arbetslivet.”³⁰² För år 2019 ändras skrivningen ”ge nyanställda förutsättningar” till ”förbättra nyanställdas förutsättningar”.³⁰³

Under åren 2017–2019 förtydligas också att målet främst ska uppnås ”genom generella åtgärder för hela samhället. För att nå målet behöver de generella åtgärderna kompletteras med riktade åtgärder som bl.a. finansieras på utgiftsområde 13.”³⁰⁴ År 2018 tillkommer ett förtydligande om att detta ”innefattar åtgärder inom områden som arbetsmarknad, utbildning, hälsa och sjukvård och bostadsbyggande.”³⁰⁵ År 2019 ändras ”bostadsbyggande” till ”bostäder”.³⁰⁶

Utgiftsområde 14 Arbetsmarknad och arbetsliv

Utgiftsområde 14 innefattar arbetsmarknad och arbetsliv. Målet för arbetsmarknadspolitiken har varit desamma under perioden 2017–2019. Målet är att insatserna ska bidra till en väl fungerande arbetsmarknad (prop. 2011/12:1 utg.omr. 14 avsnitt 3.3, bet 2011/12:AU2, rskr. 2011/12:88).³⁰⁷

För år 2018 klagör regeringen att arbetsmarknadspolitiken därmed ”kan bidra till regeringens mål för den ekonomiska politiken om att antalet personer som arbetar och antalet arbetade timmar i ekonomin ska öka så att Sverige når målet om lägst arbetslöshet i EU 2020. Arbetsmarknadspolitiken ska bidra till en förbättrad

³⁰¹ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 13, s. 12ff, Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 13, s. 12ff och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 13, s. 13ff.

³⁰² Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 13, s. 12ff och Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 13, s. 12ff.

³⁰³ Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 13, s. 13ff.

³⁰⁴ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 13, s. 12ff.

³⁰⁵ Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 13, s. 12ff.

³⁰⁶ Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 13, s. 13ff.

³⁰⁷ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 14, s. 22, Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 14, s. 12 och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 14, s. 14ff.

matchning mellan dem som söker arbete och dem som söker arbetskraft. Arbetsmarknadspolitiken ska också främja mångfald och jämställdhet samt motverka diskriminering i arbetslivet och en könsuppdelning på arbetsmarknaden. Målet för arbetsmarknadspolitiken är att insatserna ska bidra till en väl fungerande arbetsmarknad. Därmed kan arbetsmarknadspolitiken bidra till regeringens mål för den ekonomiska politiken om att antalet personer som arbetar och antalet arbetade timmar i ekonomin ska öka så att Sverige når målet om lägst arbetslöshet i EU 2020.³⁰⁸

Målet för arbetslivspolitiken har varit desamma under perioden 2017–2019. Målet är goda arbetsvillkor och möjlighet till utveckling i arbetet för både kvinnor och män (prop. 2011/12:1 utg.omr. 14 avsnitt 4.3, bet 2011/12:AU2, rskr. 2011/12:88). Målet är indelat i tre delområden:

- *Arbetsmiljö*: En arbetsmiljö som förebygger ohälsa, olycksfall och motverkar att människor utestängs från arbetet och tar hänsyn till människors olika förutsättningar och bidrar till utvecklingen av både individer och verksamhet.
- *Arbetsrätt*: En arbetsrätt som skapar förutsättningar för ett arbetsliv som tillgodoser både arbetstagarnas och arbetsgivarnas behov av flexibilitet, trygghet och inflytande.
- *Lönebildning*: En lönebildning i samhällsekonomisk balans och arbetsfred.³⁰⁹

Utgiftsområde 15 Studiestöd

Målet för studiestöd har varit desamma under perioden 2017–2019. Målet ”är att studiestödet i form av bidrag och lån är en del av utbildningspolitiken. Studiestödet ska verka rekryterande för både kvinnor och män och därmed bidra till ett högt deltagande i utbildning. Det ska vidare utjämna skillnader mellan individer och grupper i befolkningen och i och med det bidra till ökad social rättvisa. Studiestödet ska även ha en god effekt på samhällsekonomin

³⁰⁸ Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 14, s. 16.

³⁰⁹ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 14, s. 72, Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 14, s. 64 och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 14, s. 14ff.

över tiden.³¹⁰ Målen för studiestödet slogs fast i samband med studiestödsreformen 2001 (prop. 1999/2000:10, bet. 1999/2000:UbU7, rskr. 1999/2000:96) och förtydligades något gen-om riksdagens beslut om budgetpropositionen för 2016 (prop. 2015/16:1, bet. 2015/16:UbU2, rskr. 2015/2016:58).³¹¹

Under åren 2017–2018 beskrivs att ”målen ska uppnås genom ett effektivt, sammanhållet, flexibelt och rättssäkert studiestödsystem som ska vara enhetligt och överblickbart för den enskilde. De utbetalningar som görs från systemet ska vara korrekta, och den del av studiestödet som utgörs av lån ska återbetalas fullt ut” (prop. 2010/11:1, bet. 2010/11:UbU2, rskr. 2010/11:136).³¹²

³¹⁰ Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 15, s. 13 och Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 15, s. 17, och Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 15, s. 12.

³¹¹ Prop. 2018/19:1, Budgetpropositionen för 2019, Utgiftsområde 15, s. 12.

³¹² Prop. 2016/17:1, Budgetpropositionen för 2017, Utgiftsområde 15, s. 13 och Prop. 2017/18:1, Budgetpropositionen för 2018, Utgiftsområde 15, s. 17.

Sammanställning av regleringsbrev kopplat till korrekta utbetalningar 2010–2018

I denna bilaga sammanställs i tabellform innehållet i regleringsbrev kopplat till korrekta utbetalningar för de utbetalande myndigheterna Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, CSN, Migrationsverket och Pensionsmyndigheten. Sammanställningen omfattar åren 2010–2018.

Försäkringskassan

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<p>VERKSAMHET För tilltron till socialförsäkringen är det av största vikt att Försäkringskassans verksamhet präglas av en god service och ett gott bemötande och att rätt person får rätt ersättning i tid. Det är av största vikt att vidmakthålla en god intern styrning och kontroll och att säkerställa en god arbetsgivarpolitik. Utvecklingsarbetet för en mer effektiv verksamhet måste fortsätta. För tilltron till socialförsäkringen är det nödvändigt att förhindra obehörigt nyttjande av försäkringen. Detta är en fortsatt viktig uppgift för Försäkringskassan, både internt i den egna handläggningen men</p>	<p>VERKSAMHET Socialförsäkringen och Försäkringskassan ska ha medborgarnas fulla förtroende. Myndighetens verksamhet ska präglas av en god service och en hög kvalitet i tillämpningen av socialförsäkringen samt att rätt person får rätt ersättning i tid. <i>Återrapportering i årsredovisningen</i> Gällande den instruktionsreglerade uppgiften att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott enligt 2 § 3, ska Försäkringskassan redovisa och kommentera verksamhetens resultat i en särskild rapport till regeringen</p>	<p>Mål- och återrapportering Övergripande mål för Försäkringskassan Socialförsäkringen och Försäkringskassan ska åtnjuta medborgarnas förtroende. Myndighetens verksamhet ska präglas av en god service och en hög kvalitet i tillämpningen av socialförsäkringen så att rätt person får rätt ersättning i tid. Försäkringskassan ska redovisa målnyttjelsen samt redovisa genomförda insatser. <i>Mål Utgiftsområde 9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg</i> Säkerheten och enhetligheten vid beslut och utbetalning av assistansersättning ska öka. Försäkringskassan</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Övergripande mål för Försäkringskassan</i> Försäkringskassan ska åtnjuta medborgarnas förtroende och bidra till en hög tilltro till socialförsäkringen. Myndighetens verksamhet ska präglas av en god service och en hög kvalitet i tillämpningen av socialförsäkringen så att rätt person får rätt ersättning i tid. Försäkringskassan ska redovisa målnyttjelsen och genomförda insatser för att uppnå målen. <i>Mål Utgiftsområde 9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg</i> Försäkringskassan ska effektivisera kontrollen av assistansersättningen, effektivisera</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Mål för Försäkringskassan</i> Försäkringskassan ska effektivisera kontrollen av assistansersättningen, effektivisera handläggningen och förbättra utredningarnas kvalitet samt öka kvaliteten och säkerheten i besluten, särskilt i det första beslutet av assistansersättningen. Myndigheten ska vidareutveckla it-stödet för assistansersättningen för att effektivisera beslutsstöd, kontroll och informationsförsörjning. Försäkringskassan ska åtnjuta medborgarnas förtroende och bidra till en hög tilltro till socialförsäkringen. Försäkringskassans</p>	<p>VERKSAMHET Försäkringskassans verksamhet ska vara effektiv och rättssäker samt präglas av en god service och hög tillgänglighet. Socialförsäkringen ska tillämpas korrekt och med hög kvalitet så att rätt person får rätt ersättning i tid. Försäkringskassan ska därigenom ha medborgarnas förtroende och bidra till en hög tilltro till socialförsäkringen. Mål- och återrapportering <i>Mål för assistansersättningen</i> Försäkringskassan ska säkerställa en god kontroll av assistansersättningen för att motverka överutnyttjande. Handläggningen, utredningarna och beslut ska vara likvärdiga över hela landet och hålla hög</p>	<p>VERKSAMHET Försäkringskassans verksamhet ska vara effektiv och rättssäker samt präglas av en god service och hög tillgänglighet. Socialförsäkringen ska tillämpas korrekt och med hög kvalitet så att rätt person får rätt ersättning i tid. Mål- och återrapportering <i>Mål för assistansersättningen</i> Försäkringskassan ska bidra till att bryta utvecklingen av antalet timmar inom assistansersättningen. En god rättstillämpning ska säkerställas och handläggningen, utredningarna och besluten ska vara likvärdiga över hela landet och hålla hög kvalitet så att rätt</p>	<p>VERKSAMHET Försäkringskassans verksamhet ska vara effektiv och rättssäker samt präglas av en god service och hög tillgänglighet. Socialförsäkringen ska tillämpas med hög kvalitet så att den enskilde får rätt ersättning i tid och relevant stöd. Mål- och återrapportering Mål för assistansersättningen Försäkringskassans arbete med assistansersättning ska präglas av hög kvalitet och rättssäkerhet så att rätt person får rätt ersättning. Besluten ska vara likvärdiga över hela landet. Försäkringskassan ska verka för att utredningar, försäkringsmedicinska</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Mål för assistansersättningen</i> ... Försäkringskassan ska verka för att utredningar, försäkringsmedicinska utredningar och läkarutlåtanden håller hög kvalitet. Försäkringskassan ska även säkerställa en god kontroll för att motverka överutnyttjande och brottsligt nyttjande med ett särskilt fokus på den ökande timutvecklingen. <i>Återrapportering</i> Försäkringskassan ska redovisa målnyttjelsen och genomförda insatser för att uppnå målet. Här ska särskilt framgå vilka åtgärder som vidtagits i syfte att öka möjligheten att följa utvecklingen av förmanen, bland annat genom utveckling och förändring av it-stödet.</p>

<p>också externt genom samverkan med andra myndigheter.</p> <p><i>Återrapportering i årsredovisningen</i></p> <p>Gällande den instruktionsreglerade uppgiften att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott enligt 2 § punkt 3, ska Försäkringskassan redovisa och kommentera verksamhetens resultat i en särskild rapport till regeringen (Socialdepartementet) senast den 22 februari 2011.</p> <p>Mål- och återrapportering</p> <p><i>Säkerställande av korrekta utbetalningar</i></p> <p>I samband med redovisning av den instruktionsreglerade uppgiften att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och att motverka bidragsbrott ska</p>	<p>(Socialdepartementet) i samband med årsredovisningen.</p> <p>Mål- och återrapportering</p> <p>-</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>ska redovisa måluppfyllelsen samt redovisa genomförda insatser.</p> <p>Uppdrag</p> <p><i>Felaktiga utbetalningar</i></p> <p>Gällande den instruktionsreglerade uppgiften att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott enligt 2 § 3, ska Försäkringskassan redovisa och kommentera verksamhetens resultat i en särskild rapport till Regeringskansliet (Socialdepartementet) i samband med årsredovisningen.</p>	<p>handläggningen och förbättra utredningarnas kvalitet samt öka kvaliteten och säkerheten i besluten, särskilt i det första beslutet av assistansersättningen. Myndigheten ska vidareutveckla it-stödet för assistansersättningen för att effektivisera beslutsstöd, kontroll och informationsförsörjning. Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelse och genomförda insatser för att uppnå målen. Myndigheten ska också redovisa hur myndigheten utifrån sin kompetens och sitt myndighetsansvar utformat styrformer som innebär att beslut och utbetalningar av assistansersättningen förbättras.</p> <p>Uppdrag</p> <p><i>Uppföljning av kontroller inom den</i></p>	<p>verksamhet ska präglas av en god service och en hög kvalitet i tillämpningen av socialförsäkringen så att rätt person får rätt ersättning i tid. Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målen. Beträffande målet inom assistansersättningen ska Försäkringskassan också redovisa hur myndigheten utifrån sin kompetens och sitt myndighetsansvar utformat styrformer som innebär att beslut och utbetalningar av assistansersättningen ökar. Redovisningen ska vara uppdelad på kön, åldersgrupper och personkrets. Försäkringskassan ska även redogöra för regionala skillnader. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet)</p> <p>Uppdrag</p> <p><i>Efterhandskontroller inom tandvården</i></p> <p>Försäkringskassan ska göra en bred kontroll av ärenden där det betalats ut ersättning från det statliga tandvårdsstödet, utöver allmänt eller särskilt tandvårdsbidrag.</p>	<p>kvalitet så att rätt person får rätt ersättning. Myndigheten ska vidareutveckla it-stödet för assistansersättningen så att det under året kan börja bidra till den informationsförsörjning som behövs för effektivt beslutsstöd och kontroll. Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser.</p> <p>Uppdrag</p> <p><i>Orsaker till volymökningar inom assistansersättningen</i></p> <p>Försäkringskassan ska analysera och redovisa orsaker till att såväl antalet beviljade timmar per vecka och person som antalet personer inom assistansersättningen ökar. Redovisningen ska vara uppdelad på kön, åldersgrupper och personkrets. Försäkringskassan ska även redogöra för regionala skillnader. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet)</p>	<p>person får rätt ersättning. Försäkringskassan ska även säkerställa en god kontroll för att motverka överutnyttjande. Därutöver ska Försäkringskassan verka för att de försäkringsmedicinska utredningarna och läkarutlåtandena håller hög kvalitet. Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet. Här ska särskilt framgå vilka åtgärder som vidtagits i syfte att öka antalet beviljade timmar per vecka och person som antalet personer inom assistansersättningen ökar. Redovisningen ska vara uppdelad på kön, åldersgrupper och personkrets. Försäkringskassan ska även redogöra för regionala skillnader. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet)</p> <p>Uppdrag</p> <p><i>Mål för assistansersättningen</i></p> <p>Försäkringskassan ska följa upp och analysera utvecklingen av assistansersättningen. Försäkringskassan ska särskilt följa och</p>	<p>utredningar och läkarutlåtandena håller hög kvalitet. Försäkringskassan ska även säkerställa en god kontroll för att motverka överutnyttjande och ett särskilt fokus på den ökande timutvecklingen. Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet. Här ska särskilt framgå vilka åtgärder som vidtagits i syfte att öka möjligheten att följa utvecklingen av förmånen, bland annat genom utveckling och förändring av it-stödet.</p> <p>Uppdrag</p> <p>Försäkringskassan ska redovisa utvecklingen av kvaliteten i handläggningen av ärenden samt genomförda åtgärder i syfte att förbättra kvaliteten. I redovisningen ska även ingå hur myndigheten</p>	<p>Vidare ska Försäkringskassan redovisa samverkan med Inspektionen för vård och omsorg.</p> <p><i>Mål för sjukförsäkringen</i></p> <p>Försäkringskassan ska verka för att rätt ersättning ges till rätt person, och för att individen förstår myndighetens beslut.</p> <p><i>Återrapportering</i></p> <p>Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser, såväl de egna som de som vidtas i samverkan med andra aktörer, för att uppnå målen. Vad gäller den del av målet som avser individens förståelse för myndighetens beslut ska Försäkringskassan senast den 27 april 2018 redovisa de insatser som vidtas.</p> <p><i>Mål för föräldraförsäkringen</i></p> <p>... Försäkringskassans information ska bidra till att föräldrar får bättre</p>
--	--	--	--	---	---	--	---	--

<p>myndigheten särskilt redovisa hur den säkerställer korrekta utlandsbetalningar.</p> <p>Uppdrag</p> <p><i>6. Hur kontroller integreras och automatiseras i handläggningen</i></p> <p>Försäkringskassan ska redovisa vidtagna åtgärder för att integrera arbetet mot felaktiga utbetalningar i myndighetens ordinarie handläggnings-, kvalitets- och IT-system. Inom ramen för uppdraget ingår att rapportera om hur arbetet fortskrider med att automatisera kontroller i handläggningen.</p> <p><i>7. Försäkringskassans fordringsverksamhet</i></p> <p>Försäkringskassan ska följa upp och utvärdera hur myndighetens fordringsverksamhet utvecklas med avseende på resultat och</p>			<p><i>tillfälliga föräldrapenningen</i></p> <p>Försäkringskassan ska redovisa en plan för vilka åtgärder myndigheten vidtar på kort och lång sikt för att förhindra fel och missbruk inom den tillfälliga föräldrapenningen. Myndigheten ska även redovisa resultatet av genomförda kontroller. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) vid tre tillfällen, senast den 4 mars 2013 avseende genomförda insatser samt senast den 1 augusti 2013 och i samband med årsredovisningen avseende resultatet av kontrollerna.</p> <p><i>Felaktiga utbetalningar</i></p> <p>Gällande den instruktionsreglerade uppgiften att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott enligt 2 §</p>	<p>Kontrollen ska göras så att det går att dra statistiskt säkerställda slutsatser av omfattningen av felaktiga utbetalningar inom det statliga tandvårdsstödet enligt vad som anges av rapport 2013:5, <i>Försäkringskassans efterhandskontroller av tandvårdsstödet</i>, framtagen av Inspektionen för socialförsäkringen. Försäkringskassan ska också göra en analys av de uppgifter som kommer fram i kontrollen. Av analysen ska orsaken till att ersättning betalats ut felaktigt framgå. Av redovisningen ska också framgå i vilken omfattning de felaktiga utbetalningarna kan hänföras till offentliga respektive privata vårdgivare. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2015.</p>	<p>senast den 15 december 2015.</p> <p><i>Kvalitet i handläggningen</i></p> <p>Inom Försäkringskassan pågår ett arbete med utveckling och införande av en ny kvalitetsutvecklingsmodell med syfte att följa upp och analysera kvaliteten i handläggningen på ett mer enhetligt, systematiskt och utvecklingsinriktat sätt än tidigare. Försäkringskassan ska redovisa kvaliteten i handläggningen i enlighet med den nya modellen. I redovisningen av kvaliteten ska ingå en beskrivning av hur myndigheten säkrar rättssäker handläggning, rätt beslut och rätt utbetalning samt hur myndigheten arbetar för att minska de oavsiktliga felen. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 29 februari 2016.</p>	<p>analysera utvecklingen av antalet personer och antalet beviljade timmar, uppdelat på grundläggande och övriga personliga behov. Analyserna ska även belysa regionala skillnader, skillnader mellan kvinnor och män samt skillnader mellan åldersgrupper. Analyserna ska vidare ge information om i vilken utsträckning två eller fler assistenter förekommer samt skälen till detta. Uppdraget ska delredovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 juni 2016 och slutredovisning ska ske senast den 1 februari 2017.</p> <p><i>Fastställande av tillämplig lagstiftning</i></p> <p>Försäkringskassan ska redovisa vilka kriterier som har använts i ärenden där förordningarna (EG) nr 883/2004 och (EG) nr 987/2009 har</p>	<p>arbetar för att minska de oavsiktliga felen.</p>	<p>kunskap om föräldraförsäkringens regelverk.</p> <p><i>Återrapportering</i></p> <p>Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>
---	--	--	--	--	--	--	---	---

<p>kostnadseffektivitet. Uppföljningen omfattar även fordringar på i utlandet bosatta personer, uppdelat mellan EU-länder och övriga länder. Inom ramen för uppdraget ska Försäkringskassan särskilt redovisa effekter av myndighetens koncentration av fordringshanteringen. Vidtagna åtgärder för att öka effektiviteten i verksamheten, i termer av minskad fordringsstock och högre inbetalningsgrad, ska redovisas. Myndigheten ska därutöver redovisa vilka insatser som har vidtagits och planeras mot bakgrund av Statskontorets rapport <i>Återkrav vid felaktiga utbetalningar - Försäkringskassans och CSN:s hantering av återkravsfordringar</i> (2008:12). Uppdraget ska redovisas till regeringen (Socialdepartementet)</p>			<p>3, förordningen (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan, ska Försäkringskassan redovisa och kommentera verksamhetens resultat i en särskild rapport. Rapporten ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 3 mars 2014. Försäkringskassan ska även lämna en särskild redovisning om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vilka åtgärder myndigheten har vidtagit för att minska oavsiktliga fel från handläggarna eller den sökande, • vilka behov myndigheten ser av att stärka kontrollperspektivet i den ordinarie handläggningen och hur myndigheten arbetar med detta, och • hur myndigheten arbetar med att utveckla smarta kontrollsystem. 	<p><i>Felaktiga utbetalningar</i> Försäkringskassan ska redovisa hur myndigheten arbetar med att förebygga fel och säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och bidragsbrott motverkas. I redovisningen ska ingå:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vilka åtgärder myndigheten har vidtagit för att minska oavsiktliga fel från handläggarna eller den sökande, • hur myndigheten arbetar med att stärka kontrollperspektivet i den ordinarie handläggningen (och vilka behov myndigheten ser av att stärka detta arbete), • hur myndigheten arbetar med att utveckla smarta kontrollsystem. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2015. 	<p><i>Felaktiga utbetalningar</i> Försäkringskassan ska redovisa hur myndigheten arbetar med att förebygga fel och säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och bidragsbrott motverkas. Redovisningen ska även omfatta hur myndigheten arbetar med att utveckla träffsäkra kontrollsystem samt hur myndighetens arbete med kontrollutredningar fortlöper. Myndigheten ska särskilt redovisa kontrollarbetet inom assistansersättningen och hur samverkan med andra myndigheter fungerar. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 29 februari 2016.</p>	<p>tillämpats för att fastställa om en kvinna eller man som kommit till Sverige och ansökt om en förmån och inte bedöms vara stadigvarande bosatt i Sverige respektive arbetar eller inte arbetar i Sverige enligt artikel 11,12 eller 13 förordning (EG) nr 883/2004. Det ska även framgå i hur många ärenden myndigheten har haft kontakt med ett annat land för att kunna bedöma att den enskilde är omfattad av svensk lagstiftning på grund av arbete i Sverige enligt ovan nämnda artiklar. Redovisningen ska omfatta ett urval av enskilda ärenden och avse perioden 1 februari – 30 april 2016. Försäkringskassan ska därutöver redovisa vilka kontroller myndigheten gör i handläggningen av tillämplig lagstiftning för att motverka fusk och fel. Uppdraget ska</p>		
---	--	--	--	---	---	--	--	--

<p>senast den 31 mars 2011.</p>			<p>Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 22 februari 2013 och senast den 3 mars 2014.</p> <p><i>Fordringsstock och fordringshantering</i></p> <p>Försäkringskassan ska genomföra en analys av myndighetens fordringsstock för att identifiera orsaker bakom fordringsstockens kraftiga tillväxt under det senaste decenniet. Utifrån denna analys ska Försäkringskassan presentera möjliga åtgärder för att såväl förhindra en fortsatt tillväxt som minska den befintliga fordringsstocken. Myndigheten ska redovisa vilka åtgärder den avser att vidta samt föreslå ett lämpligt mål på området. Inom ramen för uppdraget ska Försäkringskassan därtill även genomföra</p>	<p><i>Bostadstillägg - övergången till beslut som gäller tills vidare</i></p> <p>Försäkringskassan ska redovisa hur övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare har påverkat kvaliteten i besluten och effektiviteten i handläggningen. Försäkringskassan ska också redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra kvaliteten och effektiviteten. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2015.</p>		<p>redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 5 oktober 2016.</p> <p><i>Utveckling av kvaliteten</i></p> <p>Försäkringskassan ska redovisa utvecklingen av kvaliteten i handläggningen samt genomförda åtgärder i syfte att förbättra kvaliteten. I redovisningen ska ingå en beskrivning av hur myndigheten säkrar rättssäker handläggning, rätt beslut och rätt utbetalning samt hur myndigheten arbetar för att minska de oavsiktliga felen.</p>		
---------------------------------	--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>en förnyad analys av effektiviteten i hanteringen av återkrav respektive fordringar. Redovisningen ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 18 november 2013.</p> <p><i>Effekter av övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare</i></p> <p>Försäkringskassan ska redovisa effekter och erfarenheter av övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare. En detaljerad beskrivning av den nya hanteringen ska göras i vilken bl.a. ska framgå:</p> <ul style="list-style-type: none">• hur övergången har skett och antal nya beslut som gjorts i samband med denna,• antal omräkningar till följd av maskinella aviseringar av ändrad tjänstepension samt hur stor andel av tjänstepensionerna som täcks,				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">• hur aviseringarna från Skatteverket har påverkat bostadstilläggen,• utformning och resultat av efterkontrollen,• handläggningstiderna samt mängden felaktiga utbetalningar respektive återkrav. <p>Försäkringskassan ska även göra en övergripande bedömning av hur kvaliteten påverkats, dvs. i vilken grad målet om rätt beslut och rätt belopp har påverkats. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 augusti 2013.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

Arbetsförmedlingen

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<p>Mål- och återrapportering</p> <p>-</p> <p>Uppdrag</p> <p>5. <i>Fördjupade analyser m.m.</i></p> <p>Arbetsförmedlingen ska senast den 2 augusti 2010 redovisa följande. ... – Resultatet av de för 2009–2010 genomförda riskanalyserna beträffande felaktiga utbetalningar och bidragsbrott samt vilka åtgärder myndigheten mot bakgrund av dessa har vidtagit och planerar att genomföra. Analysen ska göras mot bakgrund av rapporter från Riksrevisionen, Statskontoret, IAF och Ernst & Young. Redovisningen ska göras som ett komplement till uppdraget om utveckling av metoder och redovisning av</p>	<p>Mål- och återrapportering</p> <p>-</p> <p>Uppdrag</p> <p>5. <i>Fördjupade analyser m.m.</i></p> <p>Arbetsförmedlingen ska senast den 1 augusti 2011 redovisa följande. ... e) En redovisning av hur Arbetsförmedlingen arbetar för att integrera arbetet mot felaktiga utbetalningar i den löpande verksamheten samt vilka åtgärder myndigheten vidtagit för att minska de felaktiga utbetalningarna.</p>	<p>Mål- och återrapportering</p> <p>-</p> <p>Uppdrag</p> <p>14. <i>Kontrollfunktionen</i></p> <p>Arbetsförmedlingen ska säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring. Arbetsförmedlingen ska följa upp och redogöra för effekterna av de åtgärder inom kontrollfunktionen som myndigheten har genomfört under de senaste två åren. Uppdraget ska redovisas senast den 15 juni 2012. En delredovisning ska lämnas senast den 1 april 2012 avseende införandet av indikatorer för att följa kontrollen av arbetssökande som söker ersättning från arbetslöshetsförsäkringen. 11. Personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga</p>	<p>Organisationsstyrning</p> <p><i>Styrning, kontroll och uppföljning</i></p> <p>Arbetsförmedlingen ska vidta åtgärder för att ha en god styrning, kontroll och uppföljning av anslagsvillkoren. Arbetsförmedlingen ska senast den 1 december 2013 redovisa vilka åtgärder som vidtagits eller planeras att vidtas för att säkerställa den ekonomiska styrningen, kontrollen och uppföljningen av de anslagsvillkor som anges i myndighetens regleringsbrev.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>Organisationsstyrning</p> <p><i>En effektiv verksamhet med väl fungerande styrning och kontroll</i></p> <p>Arbetsförmedlingen ska använda befintliga resurser på ett effektivt sätt. Arbetsförmedlingen ska ha en väl fungerande uppföljning samt intern styrning och kontroll. Arbetsförmedlingen ska redovisa resultat samt planerade och genomförda insatser för att fortsatt förbättra den interna styrningen och kontrollen den 15 maj 2014 och i samband med årsredovisningen för 2014. Arbetsförmedlingen ska vid ovan nämnda tillfällen även redovisa: – hur myndigheten arbetar för att motverka, hantera och följa upp fel i handläggningen avseende arbetssökande,</p>	<p>Mål- och återrapportering</p> <p>-</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>Mål- och återrapportering</p> <p>-</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>Mål- och återrapportering</p> <p>-</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>Mål- och återrapportering</p> <p>-</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>

<p>resultat av arbetet mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen (Fi2009/2137/BA/3).</p>		<p>... Arbetsförmedlingen ska vidare senast den 15 juni 2012</p> <p>a. redovisa hur sammansättningen av gruppen anställda med stöd av lönebidrag har förändrats och hur man arbetar för att säkerställa en god kvalitet i beslut om subventionsgrad, och</p> <p>b. redovisa myndighetens bedömning av omfattningen av felaktiga utbetalningar avseende lönebidrag. En bedömning ska göras av såväl upptäckta fel som av de s.k. mörkertalen. (Mörkertal är de felaktiga utbetalningar som finns men som normalt inte upptäcks i den ordinarie handläggningen.)</p>		<p>arbetsmarknadspolitiska stöd till arbetsgivare respektive ersättning till externa leverantörer, inklusive oegentligheter och överutnyttjande av arbetsmarknadspolitiska stöd, och</p> <p>– vilka behov och möjligheter myndigheten bedömer att det finns att stärka kontrollsystemet i myndighetens samlade verksamhet.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

CSN

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<p>Mål- och återrapportering <i>1.3 Återbetalnings- och återkravsverksamhet</i></p> <p>Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och att återkrav betalas. Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten har satt upp och de insatser som har vidtagits för att lån och återkrav i större utsträckning återbetalas enligt gällande regler samt resultatet av dessa insatser och hur väl målen har uppfyllts. Myndigheten ska senast den 9 augusti 2010 redovisa vilka insatser som har vidtagits och planeras mot bakgrund av Statskontorets rapport <i>Återkrav vid felaktiga utbetalningar – Försäkringskassans och CSN:s hantering av</i></p>	<p>Mål- och återrapportering <i>1.3 Återbetalnings- och återkravsverksamhet</i></p> <p>Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och att återkrav betalas. Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten har satt upp och de insatser som har vidtagits för att lån och återkrav i större utsträckning återbetalas enligt gällande regler och resultatet av dessa insatser samt hur väl målen har uppfyllts. En särskild redovisning vad avser låntagare bosatta utomlands ska lämnas till Regeringskansliet (Utbildningsdepartementet) senast den 1 augusti 2011.</p> <p><i>1.7 Övriga mål och återrapporteringskrav</i></p>	<p>Mål- och återrapportering <i>1.3 Återbetalnings- och återkravsverksamhet</i></p> <p>Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och att återkrav betalas. Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten har satt upp och de insatser som har vidtagits för att lån och återkrav i större utsträckning återbetalas enligt gällande regler. Myndigheten ska också redovisa resultaten av dessa insatser och göra en bedömning av hur väl målen har uppfyllts. Myndigheten ska senast den 5 augusti 2013 lämna en kommenterad statistik till Regeringskansliet (Utbildningsdepartementet) över utvecklingen under första halvåret 2013 när det gäller</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>1.3 Återbetalnings- och återkravsverksamhet</i></p> <p>Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och att återkrav betalas. Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten har satt upp och de insatser som har vidtagits för att lån och återkrav återbetalas enligt gällande regler. Myndigheten ska också redovisa resultaten av dessa insatser och göra en bedömning av hur väl målen har uppfyllts. Myndigheten ska senast den 5 augusti 2013 lämna en kommenterad statistik till Regeringskansliet (Utbildningsdepartementet) över utvecklingen under första halvåret 2013 när det gäller låntagare som är bosatta utomlands.</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Övergripande mål</i></p> <p>Centrala studiestödsnämndens verksamhet ska präglas av en god service. Kvaliteten i myndighetens ärendehantering ska vara hög. Tilltron till myndighetens administration ska vara hög. Informationen om villkoren för studiestöd ska vara lättillgänglig och behovsanpassad. Centrala studiestödsnämnden ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast sker till den som är berättigad till stöd systemet. Myndigheten ska redovisa målpåföljelsen, vilka insatser som har</p>	<p>Mål- och återrapportering</p> <p>Centrala studiestödsnämndens verksamhet ska präglas av en god service. Kvaliteten i myndighetens ärendehantering ska vara hög. Tilltron till myndighetens administration ska vara hög. Informationen om villkoren för studiestöd ska vara lättillgänglig och behovsanpassad. Centrala studiestödsnämnden ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast sker till de som är berättigade till stöd. Myndigheten ska redovisa målpåföljelsen, vilka insatser som har</p>	<p>Mål- och återrapportering</p> <p>Centrala studiestödsnämndens verksamhet ska präglas av en god service. Kvaliteten i myndighetens ärendehantering ska vara hög. Tilltron till myndighetens administration ska vara hög. Informationen om villkoren för studiestöd ska vara lättillgänglig och behovsanpassad. Centrala studiestödsnämnden ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast sker till de som är berättigade till stöd.</p> <p><i>1.3 Återbetalnings- och återkravsverksamhet</i></p> <p>Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och att återkrav betalas. Detta</p>	<p>Mål- och återrapportering</p> <p>Centrala studiestödsnämndens verksamhet ska präglas av en god service. Kvaliteten i myndighetens ärendehantering ska vara hög. Tilltron till myndighetens administration ska vara hög. Informationen om villkoren för studiestöd ska vara lättillgänglig och behovsanpassad. Centrala studiestödsnämnden ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast sker till de som är berättigade till stöd.</p> <p><i>1.3 Återbetalnings- och återkravsverksamhet</i></p> <p>Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och att återkrav betalas. Detta</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Återbetalning och återkrav</i></p> <p>Myndigheten ska särskilt redovisa hur myndigheten har intensifierat arbetet med att förbättra återbetalningen från främst utlandsbosatta låntagare. Myndigheten ska senast den 15 augusti lämna en redovisning över utvecklingen under det första kalenderhalvåret.</p> <p>Uppdrag -</p>

<p><i>Återkravsfordringar</i> (2008:12).</p> <p><i>1.7 Övriga mål och återrapporteringskrav</i></p> <p>Centrala studiestödsnämnden ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast sker till den som är berättigad till stöd från systemet. Centrala studiestödsnämndens information om villkoren för studiestöd ska vara lättillgänglig och behovsanpassad. Kvaliteten i ärendehanteringens ska öka.</p> <p>Myndigheten ska redovisa de åtgärder som har vidtagits och planeras för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Myndigheten ska beskriva de insatser som har genomförts för att göra informationen mer behovsanpassad och lättillgänglig. Myndigheten ska redovisa de insatser som har vidtagits under året och som planeras för att förbättra</p>	<p>Centrala studiestödsnämnden ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast sker till den som är berättigad till stöd från systemet. Centrala studiestödsnämndens information om villkoren för studiestöd ska vara lättillgänglig och behovsanpassad. Kvaliteten i ärendehanteringens ska öka.</p> <p>Myndigheten ska redovisa de åtgärder som har vidtagits och planeras för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Myndigheten ska beskriva de insatser som har genomförts för att göra informationen mer behovsanpassad och lättillgänglig. Myndigheten ska redovisa de insatser som har vidtagits under året och som planeras för att förbättra</p>	<p>långtagare som är bosatta utomlands.</p> <p><i>1.7 Övriga mål och återrapporteringskrav</i></p> <p>Centrala studiestödsnämnden ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast sker till den som är berättigad till stöd från systemet. Centrala studiestödsnämndens information om villkoren för studiestöd ska vara lättillgänglig och behovsanpassad. Kvaliteten i ärendehanteringens ska öka.</p> <p>Myndigheten ska redovisa de åtgärder som har vidtagits och planeras för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Myndigheten ska redovisa de åtgärder som har vidtagits och planeras med anledning av Riksrevisionens rapport <i>Vad blev det av</i></p>	<p><i>1.7 Övriga mål och återrapporteringskrav</i></p> <p>Centrala studiestödsnämnden ska motverka bidragsbrott och säkerställa att utbetalningar från studiestödssystemet endast sker till den som är berättigad till stöd från systemet. Centrala studiestödsnämndens information om villkoren för studiestöd ska vara lättillgänglig och behovsanpassad. Kvaliteten i ärendehanteringens ska öka.</p> <p>Myndigheten ska redovisa de åtgärder som har vidtagits och planeras för att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. Myndigheten ska beskriva de insatser som har genomförts för att göra informationen mer behovsanpassad och lättillgänglig. Myndigheten ska redovisa de insatser</p>	<p>genomförts under året för att uppfylla målen och resultatet av insatserna. Myndigheten ska även redovisa planerade åtgärder i förhållande till målen, om myndigheten bedömer att sådana åtgärder bör vidtas.</p> <p><i>1.3 Återbetalnings- och återkravsverksamhet</i></p> <p>Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och att återkrav betalas. Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten har satt upp och de insatser som har gjorts för att lån och återkrav återbetalas enligt gällande regler. Myndigheten ska också redovisa resultaten av dessa insatser och göra en bedömning av hur väl målen har uppfyllts. Myndigheten ska senast den 3 augusti 2015 lämna en kommenterad statistik till Regeringskansliet (Utbildningsdepartementet) över utvecklingen under första halvåret 2015 när det gäller långtagare som är bosatta utomlands.</p>	<p>insatserna. Myndigheten ska även redovisa planerade åtgärder i förhållande till målen, om myndigheten bedömer att sådana åtgärder behövs. Verksamheten ska säkerställa att lån återbetalas och att återkrav betalas. Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten har satt upp och de insatser som har gjorts för att lån och återkrav återbetalas enligt gällande regler. Myndigheten ska också redovisa resultaten av dessa insatser och göra en bedömning av hur väl målen har uppfyllts. Myndigheten ska senast den 3 augusti 2015 lämna en kommenterad statistik till Regeringskansliet (Utbildningsdepartementet) över utvecklingen under första halvåret 2015 när det gäller långtagare som är bosatta utomlands.</p>	<p>ska ske i högre utsträckning än tidigare. Återrapporteringskrav Myndigheten ska redovisa målfuppfyllelsen, vilka insatser som har genomförts under året för att uppfylla målen och resultatet av insatserna. Myndigheten ska även redovisa planerade åtgärder i förhållande till målen, om myndigheten bedömer att sådana åtgärder behövs. Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten har satt upp och de insatser som har gjorts för att lån och återkrav återbetalas enligt gällande regler. Myndigheten ska också redovisa resultaten av dessa insatser och dess effekt för återbetalningen samt göra en bedömning av hur väl målen har uppfyllts. Myndigheten ska senast den 1 augusti 2016</p>	<p>ska ske i högre utsträckning än tidigare. Myndigheten ska redovisa målfuppfyllelsen, vilka insatser som har genomförts under året för att uppfylla målen och resultatet av insatserna. Myndigheten ska även redovisa planerade åtgärder i förhållande till målen, om myndigheten bedömer att sådana åtgärder behövs. Myndigheten ska redovisa de mål som myndigheten har satt upp och de insatser som har gjorts för att lån och återkrav återbetalas enligt gällande regler. Myndigheten ska också redovisa resultaten av dessa insatser och dess effekt för återbetalningen samt göra en bedömning av hur väl målen har uppfyllts. Myndigheten ska senast den 1 september 2017 lämna en kommenterad statistik till</p>
--	--	--	---	--	--	---	---

<p><i>fel - en granskning av Centrala studiestödsnämndens arbete för att förhindra felaktiga utbetalningar (2009-8).</i></p> <p>Myndigheten ska beskriva de insatser som har genomförts för att göra informationen mer behovsanpassad och lättillgänglig. Myndigheten ska redovisa de insatser som har vidtagits under året och som planeras för att förbättra kvaliteten i ärendehanteringens samt resultatet av insatserna.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>kvaliteten i ärendehanteringens samt resultatet av insatserna.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p><i>de misstänkta bidragsbrotten?</i> (RiR 2011:20). Myndigheten ska redovisa de insatser som har vidtagits under året och som planeras för att förbättra kvaliteten i ärendehanteringens samt resultatet av insatserna.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>som har vidtagits under året och som planeras för att förbättra kvaliteten i ärendehanteringens samt resultatet av insatserna.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>tet) över utvecklingen under första halvåret 2014 när det gäller låntagare som är bosatta utomlands.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>lämna en kommenterad statistik till Regeringskansliet (Utbildningsdepartementet) över utvecklingen under det andra halvåret 2015 och det första halvåret 2016 när det gäller låntagare som är bosatta utomlands.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>	<p>Regeringskansliet (Utbildningsdepartementet) över utvecklingen under det andra halvåret 2016 och det första halvåret 2017 när det gäller låntagare som är bosatta utomlands.</p> <p>Uppdrag</p> <p><i>Nya uppdrag</i></p> <p>1. Centrala studiestödsnämnden ska följa utvecklingen med anledning av de ändrade bestämmelserna om studiemedel för utlandsstudier, som trädde i kraft den 1 juni 2015 och som under vissa förutsättningar tillämpas för studieperioder som inleds efter den 1 juli 2015. Myndigheten ska särskilt analysera effekterna av reformen och då särskilt möjligheten till högre uttag av merkostnadslån för undervisningsavgifter, förändrad nivåbestämning av</p>	
--	--	---	--	--	--------------------------------	--	--	--

							<p>språkkurser, det enhetliga lånebeloppet och det nya merkostnadslånet vid utlandsstudier samt utbetalningen av studiemedel för utlandsstudier. Eventuella förändringar i de studerandes lånebeteenden, samt val av studieländer, ska också belysas. Redovisningen ska även omfatta eventuella förändringar och risker när det gäller felaktiga utbetalningar av studiemedel respektive bidragsbrott. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Utbildningsdepartementet) senast den 30 november 2017.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

Migrationsverket

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<p>Mål- och återrapportering <i>Mottagande av asylsökande m.m.</i> Migrationsverket ska säkerställa att inga felaktiga utbetalningar av ersättningar till den asylsökande enligt lagen (1994:137) om mottagande av asylsökande m.fl. förekommer och arbeta för att motverka bidragsbrott.</p> <p>Uppdrag -</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Mottagande av asylsökande m.m.</i> Migrationsverket ska säkerställa att inga felaktiga utbetalningar av ersättningar till den asylsökande enligt lagen (1994:137) om mottagande av asylsökande m.fl. förekommer och arbeta för att motverka bidragsbrott.</p> <p><i>Arbetsmarknadsärenden</i> Migrationsverket ska motverka förekomsten av skenanställningar och missbruk av reglerna. Migrationsverket ska särskilt redovisa ... på vilket sätt myndigheten arbetar systematiskt för att upptäcka missbruk och skenanställningar.</p> <p>Uppdrag -</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Återrapportering avseende ärenden som rör arbetstagare och deras familjemedlemmar från länder utanför EU/EES och Schweiz</i> Migrationsverket ska särskilt redovisa: ... på vilket sätt myndigheten arbetar systematiskt för att upptäcka missbruk av reglerna, bland annat förekomsten av skenanställningar.</p> <p>Uppdrag -</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>1.2 Arbete, besök och bosättning samt medborgarskap</i> Migrationsverkets ska särskilt redovisa: ... insatser för att upptäcka missbruk av regler, bland annat förekomsten av skenanställningar.</p> <p>Uppdrag -</p>	<p>Mål- och återrapportering Utbetalningsperioden för dagersättningen ska anpassas till den asylsökandes vistelsetid i Migrationsverkets mottagande, så att risken för missbruk minskar och kostnadseffektiviteten ökar. Motverka missbruk av regler, säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs samt motverka bidragsbrott Myndigheten ska särskilt redovisa: • genomförda insatser för att upptäcka missbruk av regler samt • effekterna av de åtgärder som vidtagits för att förebygga och motverka missbruk av regler för ansökningar om uppehållstillstånd och medborgarskap.</p> <p>Uppdrag -</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Motverka missbruk av regler, säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs samt motverka bidragsbrott</i> Myndigheten ska särskilt redovisa: • Insatser för att upptäcka och motverka missbruk av regler samt på lämpligt sätt redovisa insatsernas påverkan på handläggningstiden. • Insatser för att säkerställa god intern styrning och kontroll.</p> <p>Uppdrag -</p>	<p>Mål- och återrapportering -</p> <p>Uppdrag -</p>	<p>Mål- och återrapportering -</p> <p>Uppdrag -</p>	<p>Mål- och återrapportering -</p> <p>Uppdrag -</p>

Pensionsmyndigheten

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<p>Pensionsmyndigheten inrättas som ny myndighet den 1 januari 2010.</p> <p>Mål- och återrapportering Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning för återkravsärenden, omprövningar samt ålderspensions-ärenden som har koppling till att pensionspararen eller pensionären bor eller har bott eller arbetat utomlands. Pensionsmyndigheten ska vidare kunna uppvisa en väsentlig förbättring av balanserna gällande desamma. I samband med redovisning av hur Pensionsmyndigheten lever upp till den instruktionsreglerade uppgiften att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och att motverka</p>	<p>Mål- och återrapportering Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning för ärenden om bostadstillägg till pensionärer och återkravsärenden.</p> <p>Uppdrag -</p>	<p>Mål- och återrapportering Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för ärenden om bostadstillägg till pensionärer och återkravsärenden.</p> <p>Uppdrag <i>Kontrollverksamhet</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten arbetar med kontrollrutiner och hur myndigheten avser att utveckla arbetet framöver för att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs. I redovisningen ska framgå vilka förmåner som är särskilt viktiga ur kontrollrutinsynpunkt, samt hur Pensionsmyndigheten arbetar med dessa. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Mål om bostadstillägg och återkravsärenden</i> Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till pensionärer och återkravsärenden. Pensionsmyndigheten ska redovisa målluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet.</p> <p>Uppdrag <i>Effekter av övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa effekter och erfarenheter av övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare. En detaljerad beskrivning</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Mål om bostadstillägg och återkravsärenden</i> Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till pensionärer och återkravsärenden. Pensionsmyndigheten ska redovisa målluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet.</p> <p>Uppdrag <i>Bostadstillägg – Övergången till beslut som gäller tills vidare</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa hur övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare har påverkat kvaliteten i besluten och effektiviteten i</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Mål om bostadstillägg och återkravsärenden</i> Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till pensionärer och återkravsärenden. Pensionsmyndigheten ska redovisa målluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet.</p> <p>Uppdrag <i>Bostadstillägg – Övergången till beslut som gäller tills vidare</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa hur övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare har påverkat kvaliteten i besluten, effektiviteten i handläggningen,</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Mål om bostadstillägg och återkravsärenden</i> Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till kvinnor och män samt återkravsärenden.</p> <p>Uppdrag -</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Mål om bostadstillägg och återkravsärenden</i> Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till kvinnor och män samt återkravsärenden.</p> <p>Uppdrag <i>Övriga återrapporteringskrav</i> <i>Kvalitet i handläggningen</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa kvaliteten i handläggningen av ärenden för kvinnor och män samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten. I redovisningen ska även ingå hur myndigheten arbetar för att minska</p>	<p>Mål- och återrapportering <i>Mål om bostadstillägg och återkravsärenden</i> Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning i återkravs- och bostadstilläggsärenden samt minska felaktiga utbetalningar i bostadstilläggsärenden.</p> <p><i>Återrapportering</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa målluppfyllelsen samt genomförda insatser för att nå målet inklusive hanteringen av tillsvidarebeslut.</p> <p><i>Kvalitet i handläggningen</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa kvaliteten i handläggningen av ärenden för kvinnor och män samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten. I redovisningen ska även ingå hur myndigheten</p>

<p>bidragsbrott, ska myndigheten särskilt redovisa hur den säkerställer korrekta utlandsbetalningar.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>		<p>(Socialdepartementet) senast den 1 oktober 2012.</p>	<p>av den nya hanteringen ska göras i vilken bl.a. ska framgå:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hur övergången skedde och antal nya beslut som gjorts i samband med denna. • Antal omräkningar till följd av maskinella aviseringar av ändrad tjänstepension samt hur stor andel av tjänstepensionerna som täcks. • Hur aviseringarna från Skatteverket har påverkat bostadstilläggen. • Utformning och resultat av efterkontrollen. • Handläggningstiderna samt mängden felaktiga utbetalningar respektive återkrav. Pensionsmyndigheten ska även göra en övergripande bedömning av hur kvaliteten påverkats, dvs. i vilken grad målet om rätt beslut och rätt belopp har påverkats. Uppdraget ska redovisas till 	<p>handläggningen. Pensionsmyndigheten ska också redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten och effektiviteten. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2015.</p> <p><i>Felaktiga utbetalningar</i></p> <p>Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten arbetar med kontrollrutiner och hur myndigheten avser att utveckla arbetet framöver för att förebygga fel och säkerställa korrekta utbetalningar. I redovisningen ska ingå:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vilka åtgärder myndigheten har vidtagit för att minska oavsiktliga fel från myndigheten eller den sökande, • vilka behov myndigheten ser av att stärka 	<p>återkraven samt i vilken utsträckning de nya reglerna har gjort det enklare för pensionärerna. Redovisningen ska även omfatta hur utformningen av och effektiviteten i efterkontrollerna har utvecklats. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2016.</p> <p><i>Felaktiga utbetalningar</i></p> <p>Pensionsmyndigheten ska inom ramen för sin uppgift att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott redovisa en kartläggning av vilka fel som görs samt orsakerna till felen. Pensionsmyndigheten ska även redovisa en plan för hur felen ska motverkas. Redovisningen ska omfatta båda avsiktliga och oavsiktliga fel, och både utbetalningar som</p>		<p>de oavsiktliga felen. Återrapportering ska ske i årsredovisningen för 2017.</p>	<p>arbetar för att minska de oavsiktliga felen.</p> <p>Uppdrag</p> <p>-</p>
---	--	---	---	---	--	--	--	--

			<p>Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 november 2013.</p> <p><i>Felaktiga utbetalningar</i></p> <p>Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten arbetar med kontrollrutiner och hur myndigheten avser att utveckla arbetet framöver för att förebygga fel och säkerställa korrekta utbetalningar.</p> <p>I redovisningen ska ingå:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vilka åtgärder myndigheten har vidtagit för att minska oavsiktliga fel från myndigheten eller den sökande, • vilka behov myndigheten ser av att stärka kontrollperspektivet i verksamheten och hur myndigheten arbetar med detta, samt • hur myndigheten arbetar med att utveckla smarta kontrollsystem. 	<p>kontrollperspektivet i verksamheten och hur myndigheten arbetar med detta, samt</p> <ul style="list-style-type: none"> • hur myndigheten arbetar med att utveckla smarta kontrollsystem. <p>Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 augusti 2014.</p>	<p>blivit för höga och för låga. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 maj 2015.</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--

			Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 maj 2013.					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Samverkansforum

Hur ser samverkan ut som bidrar till att säkerställa korrekta utbetalningar? Vi genomförde i början av uppdraget en kartläggning av olika samverkansforum med syfte att säkerställa korrekta utbetalningar, som allt eftersom har kompletterats. I tabellerna har vi sammanställt de samverkansforum vi har identifierat. Tabellerna ska inte ses som uttömmande då nya samverkanskonstellationer kan ha tillkommit medan andra kan ha förändrats eller avvecklats.

Forum	Electronic Exchange of Social Security information (EESSI)
Samman kallande	IAF
Uppdrag och syfte	Samverkan för att bättre driva våra behov i det internationella EESSI projektet.
Deltagare	IAF, Sveriges a-kassor och Arbetsförmedlingen.
Aktivitet	Trepartsmöten.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Underlag för att driva deltagarnas behov i det internationella EESSI projektet.

Forum	eSamverkansprogrammet (eSam)
Samman kallande	Pensionsmyndigheten är värdmyndighet.
Uppdrag och syfte	Medlemsdrivet samverkansprogram för att skapa förutsättningar och driva digitaliseringen av det offentliga Sverige, bl.a. förbättra informationsutbytet mellan offentliga och privata aktörer.
Deltagare från myndigheter representerade i delegationen	Arbetsförmedlingen, CSN, ESV, Försäkringskassan, Kronofogden, Migrationsverket, Polisen, Skatteverket och SKL. ingår från delegationen. För närvarande 24 medlemmar.
Aktivitet	Möten; GD-styrgrupp, chefsarbetsgrupp, 3 expertgrupper inom juridik, arkitektur och säkerhet, 3 referensgrupper inom samma områden.
Mötesfrekvens	Styrgrupp 6 ggr/år, arbetsgrupp månadsvis, expertgrupp ofta, referensgrupp 2–3 ggr/termin.
Utkomst	Konkreta digitala tjänster, vägledning och rapporter. Fyra områden prioriteras: <ul style="list-style-type: none"> - Informationsförsörjning, utbyte mellan myndigheter. - Livshändelsedrivna utveckling. - Förutsättningar (vägledning m.m.). - Lärande, erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling. <p>Myndigheten för digital förvaltning startade sin verksamhet den 1 september 2018.</p>

Forum	Särskilda insatsen Förebygga Ekonomisk Brottslighet
Samman kallande	Skatteverket samt externa samarbetsparter
Uppdrag och syfte	Samordning av Skatteverkets förebyggande arbete mot ekonomisk brottslighet, i samverkan med privata aktörer.
Deltagare	Skatteverket, kommuner och landsting, Arbetsförmedlingen, Domstolsverket, Försäkringskassan, Migrationsverket, Trafikverket och myndigheter som upphandlar tjänster.
Aktivitet	Informationsinsatser.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Hjälper myndigheter och företag att anlita leverantörer och entreprenörer som gör rätt för sig och motverka svartarbete.

Forum	Motverka fusk och oegentligheter
Samman kallande	SKL
Uppdrag och syfte	Förebygga och motverka fusk, oegentligheter och bedrägerier inom välfärdssektorn. Vara ögonöppnare och kunna ge verktyg.
Deltagare	SKL i ett nätverk tillsammans med ett antal kommuner, landsting och regioner.
Aktivitet	Informationsinsatser.
Mötesfrekvens	4 under 2018.
Utkomst	Inspirerar kommuner, landsting och regioner i deras fortsatta arbete med att Förebygga-Leta-Agera.

Forum	Fyrklövern
Samman kallande	Skatteverket
Uppdrag och syfte	Motverka felaktiga utbetalningar och angrepp mot välfärdssystemet, diskutera behov av informationsutbyte. Få till tidig, egen riskidentifiering på myndigheterna.
Deltagare	Skatteverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket.
Aktivitet	Möten
Mötesfrekvens	Ca 2 ggr per år.
Utkomst	Förbättrad intern kunskap hos myndigheterna om varandras verksamhet och gemensam informationsspridning har lett till minskad onödig efterfrågan av uppgifter samt snabbare åtgärder och rättelser. Information till alla arbetsgivare om arbetstillstånd och samordningsnummer.

Forum	Internationella socialförsäkringsorganisationen (ISSA)
Samman kallande	Värdland varierar mellan medlemsländerna.
Uppdrag och syfte	Ökad samverkan kring bl.a. socialförsäkringsfrågor.
Deltagare	Representanter från medlemsländerna. Arbetsförmedlingen.
Aktivitet	Samverkansmöten i form av workshops och diskussioner.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Ökad kunskap och input som kan ligga till grund för t.ex. utvecklingsinitiativ. De kontaktvägar som skapas inom ramen för detta arbete används löpande för samverkan vid behov. Arbetsförmedlingen har bl.a. fått flertal priser i Good Practice Award.

Forum	Kvartalsmöte Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan
Samman kallande	Myndigheterna turas om varannan gång.
Uppdrag och syfte	Huvudsakligen om aktivitetsstöd och utvecklingsersättning.
Deltagare	Chefen för enheten Ersättningar på Arbetsförmedlingen och chefen för avdelningen nyanlända och arbetsökande på Försäkringskassan. Handläggare från respektive myndighet.
Aktivitet	Möten. Initierar även arbetsgruppsmöten på handläggarnivå.
Mötesfrekvens	Kvartalsvis.
Utkomst	Beslut om arbetsgruppens vidare arbete. Korrekta utbetalningar och förbättrad kundupplevelse.

Forum	Myndighetsgemensamt nätverk (ursprungl. mot bidragsbrott)
Samman kallande	Försäkringskassan
Uppdrag och syfte	Frivilligt informationsutbyte mellan utbetalande och rättsvårdande myndigheter för att stävja missbruk.
Deltagare	Försäkringskassan, Sveriges a-kassor, Pensionsmyndigheten, CSN, Migrationsverket, SKL, Arbetsförmedlingen, Skatteverket, Åklagarmyndigheten, Polisen och Ekobrottsmyndigheten.
Aktivitet	Informationsutbyte och gemensamma projekt.
Mötesfrekvens	3 ggr per år.
Utkomst	Spridning av "best practice".

Forum	Myndighetsnätverket mot korruption
Samman kallande	Statskontoret
Uppdrag och syfte	Regeringsuppdrag att verka för att utveckla och intensifiera myndigheternas arbete med att upptäcka och förebygga korruption och andra oegentligheter.
Deltagare	230 myndigheter, uppdelade i två grupper, en stor resp. mindre grupp.
Aktivitet	Erfarenhetsutbyte.
Mötesfrekvens	Fyra möten/år med nätverket i den stora gruppen, två med den mindre.
Utkomst	Generera nytta för myndigheternas eget arbete med att stärka det förebyggande arbetet och att hantera korruptionsrisker.

Forum	Nationella lönegarantigruppen
Samman kallande	Kronofogdemyndigheten
Uppdrag och syfte	Samverkan för att minska lönegarantibedrägerier. Arbetar för väl fungerande process mellan myndigheterna, från begäran om ersättning till utbetalning.
Deltagare	Skatteverket, Ekobrottsmyndigheten, Kammarkollegiet, Ackordscentralen, Rekonstruktör- & Konkursförvaltar kollegiet (REKON), Länsstyrelsen.
Aktivitet	Information om rutiner, modus, omvärldsbevakning.
Mötesfrekvens	Ca 2 ggr per år.
Utkomst	Gemensamma skrivelser, till bl.a. regeringen och offentliga utredningar. Förändringar i rutiner och arbetssätt för att täppa till hål i aktörernas handläggning, påtala problem för lagstiftare och förbättra rutinerna. Kvalitetssäkring av konkursförvaltarens handläggning.
Forum	Nordiskt arbetslöshetsförsäkringsmöte
Samman kallande	Den permanenta kommittén förbereder innehållet och formerna för konferensen. Sverige representeras i den permanenta kommittén av Sveriges a-kassor, Arbetsförmedlingen och IAF. Värdland varierar mellan de deltagande länderna enligt en viss turordning: Finland, Sverige, Norge, Danmark, Island och Färöarna.
Uppdrag och syfte	Ökad samverkan kring arbetslöshetsförsäkringsfrågor. Mötet ska hållas för att diskutera arbetslöshetsförsäkringsfrågor i relation till de nordiska ländernas arbetsmarknadspolitik, att sprida kunskap om arbetslöshetsförsäkringsskyddet i respektive länder, att ge möjlighet att ta del av erfarenheter av ändringar i nationella försäkringar såväl som erfarenheter av tillämpningen av den nordiska konventionen och EU:s förordningar om samordning av den sociala tryggheten.
Deltagare	Representanter från de nordiska länderna. Arbetsförmedlingen.
Aktivitet	Samverkansmöten i form av workshops och diskussioner.
Mötesfrekvens	Vartannat år, dock inte det år när det är nordiskt socialförsäkringsmöte.
Utkomst	Ökad kunskap och input som kan ligga till grund för t.ex. utvecklingsinitiativ. De kontaktvägar som skapas inom ramen för detta arbete används löpande för samverkan vid behov.

Forum	Nordiskt socialförsäkringsmöte
Samman kallande	Den permanenta kommittén förbereder innehållet och formerna för konferensen. Värdland varierar mellan de deltagande länderna enligt en viss turordning: Sverige, Finland, Norge, Island och Danmark. Sverige representeras av Arbetsförmedlingen, Sveriges akassor, Försäkringskassan, IAF, ISF och Pensionsmyndigheten.
Uppdrag och syfte	Ökad samverkan kring socialförsäkringsfrågor. För att främja samarbetet på socialförsäkringens område mellan de nordiska länderna och mellan dessa och andra länder anordnas mötet.
Deltagare	Representanter från de nordiska länderna. Arbetsförmedlingen.
Aktivitet	Samverkansmöten i form av workshops och diskussioner.
Mötesfrekvens	Mötena hålls vart fjärde år.
Utkomst	Ökad kunskap och input som kan ligga till grund för t.ex. utvecklingsinitiativ. De kontaktvägar som skapas inom ramen för detta arbete används löpande för samverkan vid behov.

Forum	Nätverk kring felaktiga utbetalningar
Samman kallande	SKL
Uppdrag och syfte	Främja ökat samarbete och öka kunskap.
Deltagare	Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, CSN, Pensionsmyndigheten, Polisen, Migrationsverket, kommuner och SKL.
Aktivitet	Diskutera gemensamma frågor.
Mötesfrekvens	2 ggr per år.
Utkomst	Erfarenhetsutbyte och lista med kontaktpersoner.

Forum	Osund konkurrens (samverkansuppdrag)
Samman kallande	Arbetsmiljöverket
Uppdrag och syfte	Förstärka tillsynen över företag som bryter mot arbetsmiljöregler för att få konkurrensfördelar. Regeringsuppdrag.
Deltagare	Arbetsförmedlingen, Ekobrottsmyndigheten, Försäkringskassan, Kronofogdemyndigheten, länsstyrelserna, Konkurrensverket, Migrationsverket, Polisen, Sweco, Transportstyrelsen, Upphandlingsmyndigheten.
Aktivitet	Kartläggning, analys och stöd till myndigheterna kring informationsutbyte inom ramen för gällande sekretesslagstiftning.
Mötesfrekvens	5–6 ggr per år.
Utkomst	Kartläggning av myndigheternas uppdrag, identifierat hinder för samverkan och ska ta fram förslag till förbättringar. Intervjuat 3 200 arbetsgivare. Denna samverkan ger större möjlighet att ta gemensamma krafttag mot olika problem på arbetsmarknaden, bland annat osund konkurrens.

Forum	RIF, Rättsväsendets informationsförsörjning
Samman kallande	Styrs av råd med verkschefer från de deltagande myndigheterna.
Uppdrag och syfte	På uppdrag av regeringen utveckla formerna för brottsmålshanteringen, främst elektroniska informationsutbytet.
Deltagare	Brottsoffermyndigheten, Brå, Domstolsverket, Ekobrottsmyndigheten, Kriminalvården, Kustbevakningen, Polisen, Rättsmedicinalverket, Skatteverket, Tullverket, Åklagarmyndigheten.
Aktivitet	Gemensamma överenskommelser. Elektroniskt informationsflöde mellan polisen, Åklagarmyndigheten, Skatteverket, Ekobrottsmyndigheten och Sveriges domstolar.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Förbättrad statistik, metodutvärdering och möjlighet till styrning.

Forum	Rubicon, Rutiner för brottsutredningar i konkurs
Samman kallande	Ekobrottsmyndigheten
Uppdrag och syfte	Ge stöd till konkursförvaltare med brottsutredningar i konkurs.
Deltagare	Ekobrottsmyndigheten, Kronofogdemyndigheten, Skatteverket, Rekonstruktörs- och förvaltarkollegiet (REKON), Ackordscentralen.
Aktivitet	Samordnare som agerar bollplank, seminarier, EKONET.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Konkursförvaltare kan få stöd i arbetet genom mallar, kontaktuppgifter och tolkningar av lagen.

Forum	Samverkan IAF och Arbetsförmedlingen
Samman kallande	IAF
Uppdrag och syfte	Samverkan angående tillämpningsfrågor kopplade till EU:s samordningsregler för den sociala tryggheten.
Deltagare	IAF och Arbetsförmedlingen.
Aktivitet	Samverkansmöten.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Gemensam syn på tillämpningsfrågor m.m.

Forum	SMID, Samverkansgruppen mot id-intrång
Samman kallande	Polismyndigheten/Nationellt bedrägericenter (NBC)
Uppdrag och syfte	Samverkan mot problematik omkring ID-missbruk.
Deltagare	Bankföreningen, Bisnode, Bolagsverket, DHL, Det Norske Veritas, Ekobrottsmyndigheten, Polisen (NFC, Nationellt forensiskt center, rättsavdelningen), Postnord, Skatteverket, Stöldskyddsföreningen, Tele2, Transportstyrelsen, Åklagarmyndigheten, Svensk Handel samt tidigare E-legitimationsnämnden (upphörde när Myndigheten för digital förvaltning bildades).
Aktivitet	Information och omvärldsbevakning.
Mötesfrekvens	4 ggr per år.
Utkomst	Förändrade rutiner hos aktörer från näringslivet. Används som referensgrupp för polisen (NBC).

Forum	Stora branschgruppen
Samman kallande	Skatteverket
Uppdrag och syfte	Informera och påverka beslutsfattare för att förbättra villkoren för konkurrens på lika villkor.
Deltagare	LO (Svenska Transportarbetareförbundet, Fastighetsanställda, GS-facket, Byggnadsarbetareförbundet, Kommunal, Sveriges Bygginstrumenter, Sveriges Åkeriföretag, Skogs- och Lantarbetsgivarförbundet SLA, Svenska Taxiförbundet, Sveriges Möbeltransportörers Förbund, Sveriges Tvätteriförbundet, Frisörföretagarna, Almega), Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Konkurrensverket, Migrationsverket, Ekobrottsmyndigheten.
Aktivitet	Strategi, gemensamma ställningstaganden, information, omvärldsbevakning.
Mötesfrekvens	4 ggr per år.
Utkomst	Seminarier, möten med riksdagsledamöter och andra beslutsfattare, gemensam plattform med åtgärder. Myndighetsgemensam vägledning för företagare vid köp av varor och tjänster.

Forum	Södra regionen
Samman kallande	Skatteverket
Uppdrag och syfte	Att stödja en förebyggande kontroll av leverantörer (HVB-hem m.m.) bland upphandlande myndigheter i Blekinge, Kalmar, Kronobergs och Skåne län.
Deltagare	Arbetsförmedlingen, IVO, Skatteverket.
Aktivitet	-
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Ingår ev. i den särskilda insatsen Förebygga Ekonomisk Brottslighet.

Forum	Tillsammans mot korruption
Samman kallande	Institutet mot mutor, AmCham Sweden och Transparency International Sverige.
Uppdrag och syfte	Event i Almedalen för att dela positiva exempel i kampen mot korruption.
Deltagare	Representanter för Konkurrensverket, Åklagarmyndigheten och Arbetsförmedlingen har medverkat som paneldeltagare.
Aktivitet	Heldag i Almedalen.
Mötesfrekvens	Ca 4 ggr /år.
Utkomst	Webbplats Tillsammans mot korruption.

Forum	Urvalsnätverk
Samman kallande	Ambulerande värdskap.
Uppdrag och syfte	Samverkan kring metoder för analyser och urvalsprofilering.
Deltagare	Arbetsförmedlingen, CSN, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten.
Aktivitet	Samverkar kring metoder och erfarenheter av analys av stora datamängder i syfte att utveckla träffsäkra kontroller och andra insatser.
Mötesfrekvens	2 ggr/år.
Utkomst	-

Forum	Insats för att förbättra polisanmälningar av bidragsbrott
Samman kallande	Polisen
Uppdrag och syfte	Löpande samverkan för att förbättra polisanmälningar.
Deltagare	Försäkringskassan, Åklagarmyndigheten, NBC inom Polisen.
Aktivitet	Traditionella projektaktiviteter.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Högre kvalitet i anmälningarna och en mer effektiv rutin. Projektet har blivit försenat. Försäkringskassan skickar idag anmälningar digitalt. Om polisen fortsättningsvis ska utreda bidragsbrott står CSN och a-kassorna på tur i projektet.

Forum	Lokala erfarenhetsutbyten runt anmälningar av bidragsbrott
Samman kallande	Polisen
Uppdrag och syfte	Öka kvaliteten på utredningar av bidragsbrott.
Deltagare	A-kassor, kommuner, berörda myndigheter.
Aktivitet	Erfarenhetsutbyten.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Ökad kvalitet på utredningar av bidragsbrott.

Forum	Myndighetsgemensam satsning mot organiserad brottslighet (Ju2015/09350/PO)
Samman kallande	Polisen, med rikspolischefen som ordförande
Uppdrag och syfte	Regeringsuppdrag att samverka mot organiserad brottslighet och att brott mot välfärdssystemen särskilt ska beaktas. Råden leder den myndighetsgemensamma, regionala brottsbekämpningen.
Deltagare	Generaldirektörerna från samverkansmyndigheterna; Polisen, Säkerhetspolisen, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Skatteverket, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Kustbevakningen, Tullverket, Försäkringskassan, Migrationsverket och Arbetsförmedlingen. Ytterligare nio myndigheter ingår som nätverksmyndigheter: Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, CSN, Finansinspektionen, IVO, Pensionsmyndigheten, Statens Institutionsstyrelse, Transportstyrelsen samt Länsstyrelsen i Stockholms län som samordnar övriga länsstyrelser i satsningen. Ska samråda med Brå.
Aktivitet	Nationella operativa insatser mot organiserad brottslighet.
Mötesfrekvens	-
Utkomst uppdraget:	Anhållanden, häktningar, beslag, årsrapporter; Myndigheter i samverkan mot den organiserade brottsligheten 2016, 2017 och 2018.

Forum	Sju regionala operativa råd (Regionala samverkansråd)
Samman kallande	Polisen
Uppdrag och syfte	Bildades inom ramen för den myndighetsgemensamma satsningen mot organiserad brottslighet. Operativa beslut för egna myndigheten samt om användning av aktionsgrupper.
Deltagare	Operativa chefer från samverkansmyndigheterna (se tabellen ovan).
Aktivitet	Underrättelseverksamhet och operativa åtgärder.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Kan anpassa verksamheten utifrån de regionala och lokala behoven.

Forum	Nationellt underrättelsecentrum (NUC)
Samman kallande	Polisen
Uppdrag och syfte	Bearbeta och analysera underrättelser från alla de samverkande myndigheterna och ta fram underlag till samverkansrådet. Syftet är att skapa förutsättningar för och utveckla en effektiv myndighetsgemensam underrättelseverksamhet på nationell nivå. NUC ska också stödja samverkansrådet och operativa rådet inom ramen för den myndighetsgemensamma satsningen mot organiserad brottslighet.
Deltagare	Rikskriminalpolisen, Säkerhetspolisen, Ekobrottsmyndigheten, Tullverket, Skatteverket, Kustbevakningen, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Försäkringskassan och Migrationsverket.
Aktivitet	Tar varje år fram en myndighetsgemensam lägesbild över utvecklingen av den organiserade brottsligheten till samverkansrådet.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Den myndighetsgemensamma lägesbilden utgör ett underlag för de strategiska inriktningsbesluten.

Forum	Regionala underrättelsecentrum (RUC)
Sammankallande	Polisen
Uppdrag och syfte	Uppgiften är att stödja satsningen mot den grova organiserade brottsligheten. De ska arbeta med myndighetsöverskridande ärenden inom ramen för den nationella inriktningen för bekämpning av den organiserade brottsligheten.
Deltagare	Styr- och handläggargrupper från samtliga samverkande myndigheter.
Aktivitet	Arbete i gemensamma lokaler.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	Gemensamt framtagna underlag.

Forum	Förbättrad hantering av bidragsbrott (Ju2018/03037/KRIM)
Sammankallande	Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten
Uppdrag och syfte	Regeringsuppdrag till Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten att kartlägga hur utredningar av bidragsbrott bedrivs idag, analysera hur handläggningen kan förbättras och effektiviseras samt vidta lämpliga åtgärder i syfte att uppnå en ökad upplärning.
Deltagare	Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Försäkringskassan m.fl.
Aktivitet	Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten ska samråda med de aktörer som är relevanta för att åstadkomma en effektivare och förbättrad hantering av bidragsbrott, framför allt Ekobrottsmyndigheten, Försäkringskassan och övriga utbetalande myndigheter.
Mötesfrekvens	-
Utkomst	En slutredovisning ska vara klar senast den 19 oktober 2020.

Nordiskt generaldirektörmöte	
Nordiskt generaldirektörmöte för socialförsäkringsmyndigheterna. Från Sverige deltar Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och IAF.	