



Årsrapport 2017

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Rapport från
Stadsrevisionen
Nr 14, 2018
Dnr: 3.1.2-32/2018

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolag. Stadsrevisionen i Stockholm stad granskar nämnders och styrelser ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I årsrapporter för nämnder och granskningspromemorior för bolagsstyrelser sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten. Granskningar som genomförs under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på stadsrevisionens hemsida, www.stockholm.se/revision. De kan också beställas från revisionskontoret, revision.rvk@stockholm.se.

Till
Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Årsrapport 2017

Revisorerna i revisorsgrupp 3 har avslutat revisionen av Skarpnäcks stadsdelsnämnds verksamhet under 2017.

Revisorerna har den 13 mars 2018 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till Skarpnäcks stadsdelsnämnd för yttrande senast den 29 juni 2018.

På uppdrag av revisorerna i revisorsgrupp 3.

Ulf Bourker Jacobsson
Ordförande

Åsa Hjortsberg Sandgren
Sekreterare

Sammanfattning

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Sammantaget bedöms att Skarpnäcks stadsdelsnämnd i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på att det ekonomiska utfallet ligger i nivå med budget och att det verksamhetsmässiga resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål.

Intern kontroll

Den samlade bedömningen, grundad på årets granskning, är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten i huvudsak har varit tillräcklig. Nämndens process för intern kontroll ger förutsättningar för en kontroll som är aktiv och ändamålsenlig. Arbetet med den interna kontrollen är strukturerat och integrerat i organisation, system och det löpande arbetet.

Under året har revisionskontoret bland annat granskat nämndens delegationsordning, uppföljning av beslutade insatser för personer med funktionsnedsättning, felaktiga utbetalningar av försörjningsstöd, förebyggande arbete mot oegentligheter och förtroendekänsligt beteende samt lönehantering. Utifrån genomförda granskningar framgår att vissa brister har noterats, bland annat vad gäller handläggningsrutiner som rör beslutade insatser för personer med funktionsnedsättning samt utbetalningar av försörjningsstöd.

Bokslut och räkenskaper

Bokslut och räkenskaper bedöms i allt väsentligt vara rättvisande samt följa gällande regler och god redovisningssed.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Nämnden har delvis beaktat revisorernas rekommendationer i föregående års granskningar. Några av de väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra är dels kontroller av att fakturor överensstämmer mot avtal och individbeslut i samband med utbetalningar till externa utförare, dels att säkerställa efterlevnad av lagstiftningens tidsgränser för förhandsbedömning och utredning för ärenden rörande barn och unga.

Innehåll

1. Årets granskning	1
2. Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi.....	1
2.1 Ekonomiskt resultat.....	2
2.2 Verksamhetsmässigt resultat.....	3
3. Intern kontroll	5
4. Bokslut och räkenskaper	8
5. Uppföljning av tidigare års granskning	8

Bilagor

Bilaga 1 - Årets granskningar	9
Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer	14
Bilaga 3 – Bedömningskriterier	19

1. Årets granskning

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi
- Intern kontroll
- Bokslut och räkenskaper

Revisionen har utförts enligt kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt reglementet för stadsrevisionen och god revisions sed i kommunal verksamhet. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning av nämndens verksamhet. Kriterier för bedömningen redovisas i *bilaga 3*.

I rapporten redovisas översiktligt resultatet av revisionsårets grundläggande och fördjupade granskningar. De granskningar som genomförts under revisionsåret redovisas närmare i *bilaga 1*.

En uppföljning av hur nämnden har beaktat rekommendationer från tidigare års granskningar redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i *bilaga 2*.

De förtroendevalda revisorerna har träffat representanter för nämnden våren 2017 i samband med genomgång av 2016 års granskning och avstämning inför år 2017.

Granskningsledare har varit Helena Lind vid revisionskontoret och Inger Andersson på PwC AB.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

2. Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer, gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Bedömningen avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

Sammantaget bedöms att Skarpnäcks stadsdelsnämnd i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på att det ekonomiska utfallet ligger i nivå med budget och att det verksamhetsmässiga resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål.

2.1 Ekonomiskt resultat

2.1.1 Driftverksamhet

Nämnden redovisar följande utfall och avvikelser för år 2017:

Driftverksamhet (mnkr)	Budget 2017	Bokslut 2017			Budgetavvikelse 2016
		Utfall	Avvikelse		
Kostnader	1 308,1	1 308,5	-0,4	0,0%	-31,3
Intäkter	-189,1	-191,0	1,9	1,0%	30,3
Verksamhetens nettokostnader	1 119,0	1 117,5	1,5	0,1%	-1,0
Kapitalkostnader	8,6	10,1	-1,5	17,4%	0,9
Driftbudgetens nettokostnader	1 127,6	1 127,6	0,0	0,0%	0,0
Justerat netto, efter resultatöverföringar	1 127,6	1 125,8	1,8	0,2%	1,3

Av ovanstående redovisning framgår att nämndens utfall avviker med 1,8 mnkr i förhållande till budgeten. Utfallet visar att budgethållningen har varit tillräcklig.

De största avvikelserna finns inom verksamhetsområdena stöd och service till personer med funktionsnedsättning (-6,1 mnkr), ekonomiskt bistånd (-3,8 mnkr), individ- och familjeomsorg (-1,7 mnkr) samt äldreomsorg (+3,1 mnkr).

Underskottet inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning hänvisas bland annat till ett nytt avtal med högre kostnader för personbundna transporter. Vissa behov inom personlig assistans som tidigare täckts av statlig ersättning har övergått till att belasta stadsdelsförvaltningens budget. En åtgärdsplan finns framtagen som bland annat omfattar att se över nyttjandet av personbundna transporter. Nämnden befarar att underskottet, trots vidtagna åtgärder, kommer att ta något år att komma till rätta med.

Underskottet inom ekonomiskt bistånd hänvisas till att fler hushåll än budgeterat har beviljats bistånd samt att medelbidraget varit

högre än budgeterat. Antalet hushåll som fått bistånd har dock minskat jämfört med 2016.

Individ- och familjeomsorgens underskott hänvisas framför allt till familjeenheten och uppges bero på en ökning av dyra placeringar, men även på ökade kostnader för inhyrd personal.

Äldreomsorgen redovisar ett överskott om 3,1 mnkr. Däremot redovisar beställarenheten och hemtjänsten i egen regi underskott om -2,5 mnkr respektive -3,7 mnkr. Underskottet inom beställarenheten förklaras med att antalet personer med behov av vård- och omsorgsboende och hemtjänst har varit fler än planerat. Antalet beviljade hemtjänststimmar har varit högre än vad som det budgeterats för. Hemtjänsten i egen regi redovisar höga personalkostnader i förhållande till antal utförda timmar. Nämnden har under ett flertal år arbetat med åtgärder, bland annat med att utveckla schemalaggningsenheten.

Av nämndens åtta resultatenheter redovisar fem enheter underskott för årets verksamhet. Underskottet inom förskoleverksamheten förklaras av ett vikande barnantal och högre personalkostnader än vad det budgeterats för. Under året har 1,8 mnkr tagits i anspråk vilket gör att den samlade resultatfonden vid utgången av 2017 uppgår till 4,7 mnkr.

Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

2.1.2 Investeringsverksamhet

Nämndens utfall för investeringsverksamheten avviker med 2,1 mnkr i förhållande till budget. Enligt nämndens redovisning beror avvikelserna delvis på klimatinvesteringsarbete som påbörjats, men inte slutförts under året. Nämnden begär därför ombudgetering av 1,0 mnkr av medel för klimatinvesteringar. Resterande del av överskott hänvisas bl.a. till ej förbrukade medel för renovering.

Nämnden har delvis förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

2.2 Verksamhetsmässigt resultat

Nämndens resultat för 2017 bedöms i allt väsentligt vara förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Bedömningen grundas på en granskning av nämndens redovisning i verksamhetsberättelsen av i vilken utsträckning kommunfullmäktiges indikatorer och aktiviteter, de egna nämndmålen, nämndindikatorerna och nämndaktiviteterna har uppfyllts.

Nämndens verksamhetsberättelse ger i allt väsentligt en rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet. Avrapporteringen är överskådlig, strukturerad och tydlig och ger rimliga förutsättningar att kunna bedöma måluppfyllelse. Nämnden har avrapporterat samtliga beslutade mål och uppdrag i verksamhetsberättelsen.

I verksamhetsberättelsen bedömer nämnden att 22 av kommunfullmäktiges 26 mål för verksamhetsområdet har uppfyllts. Fyra av verksamhetsmålen redovisas som delvis uppfyllda. Revisionskontorets granskning visar att det i huvudsak finns grunder för nämndens målbedömning. Avvikelse redovisas även avseende årsmålen för flera av indikatorerna för verksamhetsmålet ”Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla” som nämnden bedömer som uppfyllt. Utfallen för flera av årsmålen har dessutom försämrats jämfört med föregående år, vilket kan innebära en risk för att verksamhetsmålen inte kommer att nås i ett flerårigt perspektiv.

Liksom föregående år uppnår inte nämnden verksamhetsmålet ”Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet”. Jämfört med föregående år har en del utfall för årsmålen försämrats. Fortsatta utmaningar för nämnden avser de äldres måltidsupplevelse och tillgång till utevistelser inom vård- och omsorgsboende samt omsorgstagarnas upplevelse av möjligheterna att påverka hur hjälpen utförs i äldreomsorgen.

Även verksamhetsmålet ”Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” uppnås delvis. Jämfört med föregående år har en del utfall för årsmålen försämrats och en del förbättrats. Utfallet för årsmålet som omfattar den psykosociala arbetsmiljön har försämrats. Den totala sjukfrånvaron, 6,8 % 2017, har emellertid fortsatt att minska (7,6 % 2016).

Nämnden bedömer att verksamhetsmålet ”Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention” delvis uppnås. Barnperspektivet inom handläggningen av ekonomiskt bistånd framhålls som ett utvecklingsområde som därför kommer utgöra ett fokusområde under 2018.

Vidare bedömer nämnden att verksamhetsmålet ”Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva” delvis uppnås, då underliggande nämndmål och vissa årsmål inte uppfylls helt. Nämnden lyfter fram att en intern granskning visat på brister i rättssäkerhet och kunskaper om handlägningsprocessen rörande

försörjningsstöd. Nämnden redovisar att ett arbete påbörjats med att tydliggöra uppdrag, ansvar och förväntat resultat. En omorganisation har genomförts för att säkerställa rättssäker handläggning och god intern kontroll inom enheten samt öka förutsättningarna för stöd till enskilda och familjer i att uppnå egen försörjning.

Revisionskontoret har genomfört en granskning av nämndens kompetensförsörjning inom förskola och socialtjänst (*se bilaga 1*). Sammanfattningsvis bedöms att nämndens systematiska kompetensförsörjningsarbete bör utvecklas, främst vad gäller kompetensanalys och utvärdering. Delar som behöver utvecklas är bland annat dokumentation av kartläggning av befintlig kompetens i organisationen.

3. Intern kontroll

I detta avsnitt redovisas om nämndens arbete med den interna kontrollen är aktivt och ändamålsenligt, d.v.s. förebygger, upptäcker och åtgärdar. Vidare om arbetet är strukturerat och integrerat i organisationen, i system och det löpande arbetet samt om nämnden utvärderar och följer upp det interna kontrollsystemet/-arbetet.

Den samlade bedömningen, grundad på årets granskning, är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten i huvudsak har varit tillräcklig. De iakttagelser som ligger till grund för denna bedömning redovisas nedan. Vissa brister har noterats bland annat vad gäller handlägningsrutiner som rör beslutade insatser för personer med funktionsnedsättning samt utbetalning av försörjningsstöd.

Revisionskontorets granskning av nämndens process för intern kontroll visar att den ger förutsättningar för en kontroll som är aktiv och ändamålsenlig. Arbetet med den interna kontrollen är strukturerat och integrerat i organisation, system och det löpande arbetet.

Nämndens system för intern kontroll är upprättat i enlighet med Stockholms stads anvisningar. Det är aktuellt och ger ett stöd för en strukturerad, aktiv och ändamålsenlig intern kontroll. Nämnden har en strukturerad riskbedömning som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål och uppdrag inte uppnås. Utifrån denna har en plan för intern kontroll upprättats. Riskanalysen innefattar risker för oegentligheter. Nämnden bedöms ha tillräckliga kontrollaktiviteter.

Nämnden följer upp den interna kontrollen systematiskt och regelbundet för att säkra att den fungerar på ett betryggande sätt.

Kontroller utifrån den interna kontrollplanen har enligt nämndens redovisning genomförts under året. Nämnden bör dock i vissa fall utveckla dokumentationen av dessa kontroller.

En del i nämndens interna kontroll är att säkerställa en ändamålsenlig styrning och kontroll av ekonomi och verksamhet. En granskning av nämndens verksamhetsplan för 2017 visar att nämndens egna mål ansluter till kommunfullmäktiges mål för den verksamhet som nämnden bedriver. Nämnden har för varje verksamhetsområde fastställt mätbara/uppföljningsbara mål för ekonomi och verksamhet. Relevanta indikatorer med årsmål har tagits fram för mätning av de tillstånd som målen avser.

Nämnden har en tillfredsställande uppföljningsstruktur. Ekonomi, verksamhet och kvalitet följs systematiskt upp i samband med nämndens månads- och tertialrapporter. Arbetet med intern kontroll har enligt förvaltningen utvecklats under 2017, bland annat har en internkontrollgrupp tillsatts för att utveckla internkontrollarbetet och internkontrollbesök har genomförts på flera enheter med syfte att göra stickprov på enheternas internkontrollarbete. Nämndens prognossäkerhet har varit god under året.

Nämnden har under året följt upp de verksamheter som uppdragits åt annan att utföra, med undantag för LSS-verksamheterna som pågår och är planerad att rapporteras till nämnden under våren 2018. Resultatet av övriga genomförda årliga verksamhets-/avtalsuppföljningar har rapporterats löpande till nämnden under året.

Årets uppföljningar har identifierat ekonomiska problem inom verksamhetsområdena stöd och service till personer med funktionsnedsättning, ekonomiskt bistånd, individ- och familjeomsorg samt äldreomsorg. Nämnden har genomfört åtgärder för att komma tillrätta med budgetavvikelsen inom stöd och service till personer med funktionshinder genom att bland annat inrätta en arbets- och styrgrupp för att hantera de ökade kostnaderna för persontransporter. Därutöver har ett arbete med uppföljning av beslutad hemtjänst samt placeringar på korttidsboende påbörjats.

Underskottet inom ekonomiskt bistånd har föranlett att verksamheten har samlats i en enhet med ny ledning och en mer processinriktad organisation. Ett arbete med att analysera utbetalningarna inom verksamhetsområdet pågår.

Utifrån underskottet inom individ- och familjeomsorgen har bland annat en arbets- och styrgrupp inrättats och åtgärdsplaner har upprättats inom enheterna för ensamkommande barn, barn och unga samt försörjningsstöd. Åtgärdsplanerna omfattar bland annat att hitta placeringar till en lägre kostnad samt att minska antalet hushåll genom att se till att personer kommer ut i arbetsinsats.

Inom hemtjänsten har beställarenheten tagit fram en handlingsplan för att uppnå en budget i balans. Hemtjänsten i egenregi har arbetat med en åtgärdsplan för att öka den utförda tiden hos kund samt att minska avbokade besök.

Genomförd granskning av om nämndens delegationsordning är i överensstämmelse med kommunallagens bestämmelser visar att fördelning av ansvar och befogenheter är delvis tydligt samt att beslut som fattas med stöd av delegation inte anmälts på ett helt tillfredsställande sätt. Vidare är uppföljning och kontroll av beslut som fattats med stöd av delegation från nämnden inte tillräcklig. Nämnden rekommenderas att se över sin delegationsordning och säkerställa att såväl delegationsordningen som tillämpningen av densamma överensstämmer med kommunallagens bestämmelser. Nämnden rekommenderas också att utveckla sin uppföljning och kontroll av beslut som fattas med stöd av delegation från nämnden. Nämnden beslutade under 2017 om ny delegationsordning som gäller fr.o.m. 2018-01-01.

Övriga granskningar som har genomförts av nämndens interna kontroll har omfattat uppföljning av beslutade insatser för personer med funktionsnedsättning, felaktiga utbetalningar av försörjningsstöd, implementering av Effektivt inköp, rutiner för automatiska periodiseringar, periodisering av statliga ersättningar för ensamkommande barn, förebyggande arbete mot oegentligheter och förtroendekänsligt beteende samt uppföljning och kontroll av löneutbetalningar. Avvikelser har identifierats men sammantaget bedöms den interna kontrollen i huvudsak vara tillräcklig.

Nämnden rekommenderas bland annat att säkerställa brukarens delaktighet i uppföljningen av beslutade insatser för personer med funktionsnedsättning samt att samtliga beslutade insatser följs upp årligen. Vidare rekommenderas nämnden att genomföra systematisk kontroll av handläggningen. Utifrån granskningen av felaktiga utbetalningar av försörjningsstöd rekommenderas nämnden att säkerställa att utredningar av felaktiga utbetalningar genomförs

enligt stadens riktlinjer. Granskningarna redovisas mer ingående i *bilaga 1*.

4. Bokslut och räkenskaper

I detta avsnitt redovisas en bedömning av om nämndens bokslut är rättvisande samt om räkenskaperna är upprättade enligt kommunala redovisningslagen och god redovisningssed.

Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande. Bedömningen baseras på en granskning av nämndens bokslut och på de övriga granskningar som genomförts under året.

5. Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionskontoret gör årligen en uppföljning och bedömning av hur nämnden har beaktat rekommendationerna, se *bilaga 2*.

Uppföljningen visar att nämnden delvis har beaktat revisionens rekommendationer. De väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra är bland annat att ta fram och implementera rutiner gällande akthantering och dokumentation i samband med utbetalningar av försörjningsstöd samt att säkerställa efterlevnad av lagstiftningens tidsgränser för förhandsbedömning och utredning för ärenden rörande barn och unga.

Bilaga 1 - Årets granskningar

Granskningar under perioden april 2017- mars 2018

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Kompetensförsörjning inom förskola, skola och socialtjänst (rapport nr 3 2018)

År 2015 granskade stadsrevisionen stadens personal- och kompetensförsörjning. Granskningen visade att staden saknade en samlad strategi för hur kompetensförsörjning ska bedrivas och följas upp. Revisionskontoret har genomfört en uppföljande granskning för att bedöma om stadens nämnder har den styrning och uppföljning som krävs för att säkerställa strategisk kompetensförsörjning inom förskola, skola och socialtjänst. Kommunstyrelsen, socialnämnden, utbildningsnämnden samt stadsdelsnämnderna Norrmalm och Skarpnäck har ingått i granskningen.

Ansvar för kompetensförsörjning bedöms i huvudsak vara tydligt. Stadsdelsnämnden har påbörjat ett arbete med att dokumentera sin strategiska kompetensförsörjning i en kompetensförsörjningsplan, vilken presenterades i samband med verksamhetsplanen för 2018. Kommunstyrelsen avser att under 2018 följa upp nämndernas kompetensförsörjningsplaner och utifrån dessa göra en analys avseende stadens långsiktiga kompetensbehov.

Granskningen visar att nämnden bör utveckla arbetet gällande kompetensanalys. Kompetenskartläggningen har inte på ett tydligt sätt vägts in i kompetensanalysen och har inte fullt ut implementerats på olika nivåer i verksamheten. Det framtida kompetensbehov som beskrivs i stadsdelsnämndens kompetensförsörjningsplan bedöms inte ha någon tydlig koppling till identifierade behov av kompetensutveckling på individnivå. Nämndens kompetensanalys grundas främst på identifierade kompetensbehov utifrån sitt uppdrag, som bland annat anges i stadens styrdokument, lagstiftning och nationella satsningar. Stadsdelsnämnden har ingen tydlig plan för hur effekterna av kompetensförsörjningsinsatser ska följas upp och analyseras.

Sammanfattningsvis bedöms att stadsdelsnämndens systematiska kompetensförsörjningsarbete bör utvecklas, främst vad gäller kompetensanalys och utvärdering. Nämnden rekommenderas säkerställa att kartläggning av befintlig kompetens dokumenteras på samtliga nivåer i organisationen. Vidare rekommenderas att

nämnden tydliggör på vilket sätt kompetensförsörjningsinsatser ska analyseras och utvärderas.

Intern kontroll

Uppföljning av beslutade insatser för personer med funktionsnedsättning

En granskning har genomförts av om nämnden säkerställer att uppföljning av beslutade insatser för personer med funktionsnedsättning sker på ett systematiskt sätt och i enlighet med stadens riktlinjer för handläggning av insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Den sammanfattande bedömningen är att nämnden inte har tillräckliga handlägningsrutiner som säkerställer att uppföljning utförs enligt stadens riktlinjer och LSS. Bristerna avser bland annat att brukarens delaktighet inte säkerställs. Nämnden bedöms inte följa upp handläggningen systematiskt eller säkerställa att samtliga insatser följs upp minst en gång årligen.

Revisionskontorets bedömning grundas på att Skarpnäcks stadsdelsnämnd har dokumenterade rutiner för uppföljning som dock inte tillämpas i tillräcklig utsträckning. Det medför bland annat att uppföljning inte sker årligen av samtliga beslutade insatser enligt LSS. Uppföljningen dokumenteras, dock saknas i de flesta granskade ärenden handläggarens bedömning av insatsen och uppföljning av brukarens individuella mål. Vidare framgår inte om stadens uppföljningsrutiner (DUR) tillämpats.

Vidare visar granskningen att brukaren inte alltid deltar vid uppföljningstillfällen och att det saknas dokumentation över varför brukaren inte deltagit. Nämnden har rutiner för systematisk kontroll av handläggningen men de har inte tillämpats fullt ut under året.

Nämnden rekommenderas därför säkerställa brukarens delaktighet i uppföljningen samt att samtliga beslutade insatser följs upp årligen. Nämnden rekommenderas att genomföra systematisk kontroll av handläggningen.

Felaktiga utbetalningar (FUT) av försörjningsstöd

En granskning har genomförts av om nämnden bedriver ett systematiskt arbete avseende förebygga, utreda och följa upp felaktiga utbetalningar vid handläggningen av ekonomiskt bistånd.

Nämnden bedöms inte ha ett tillräckligt förebyggande arbete avseende felaktiga utbetalningar vid handläggningen av ekonomiskt

bistånd. Nämndens egna kontroller av handläggning av ärenden visar på brister inom flera områden. Det sker ingen FUT-utredning av de ärenden som misstänks vara FUT eftersom det saknas FUT-handläggare på förvaltningen. Därav säkerställs inte att stadens anvisningar för FUT-utredningar efterlevs.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att utredningar av felaktiga utbetalningar genomförs i enlighet med stadens riktlinjer.

Nämndens delegationsordning

En granskning har genomförts av om nämndens delegationsordning är i överensstämmelse med kommunallagens bestämmelser.

Granskningen visar att nämndens delegationsordning bör förtydligas vad gäller vad som är delegation och vidaredelegation. De beslut som fattas med stöd av delegation anmäls inte på ett helt tillfredsställande sätt. Det finns varken dokumenterad rutin för beslut som ska anmälas till förvaltningschef eller till nämnd. Vidare är uppföljning och kontroll av beslut som fattats med stöd av delegation från nämnden inte tillräcklig. Inga stickprov görs på att beslutsfattandet följer den beslutsordning som gäller enligt delegationsordningen respektive förvaltningschefens vidaredelegation, varken löpande eller vid platsbesök hos verksamheterna.

Nämnden rekommenderas att se över sin delegationsordning och säkerställa att såväl delegationsordningen som tillämpningen av densamma överensstämmer med kommunallagens bestämmelser. Nämnden rekommenderas också att utveckla sin uppföljning och kontroll av beslut som fattas med stöd av delegation från nämnden.

Implementering av Effektivt inköp

En granskning har genomförts av om den interna kontrollen avseende inköp av varor är tillräcklig.

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen avseende inköp av varor är tillräcklig. Inköpssystemet och stadens rutiner kopplat till systemet bedöms fungera tillfredsställande och tillämpas i förvaltningen. Det finns inbyggda kontrollmoment i inköpsprocessen när inköp görs genom inköpssystemet. Dessa kontrollmoment säkerställer att inköp av varor sker i enlighet med stadens regler och lagstiftning. Systemanvändandet är relativt högt i Skarpnäcks stadsdelsförvaltning i jämförelse med genomsnittet i staden, däremot visar granskningen att systemanvändandet av inköpssystemet varierar stort mellan olika enheter. Förvaltningen har dokumenterade instruktioner för inköp och upphandling som

tydliggör att inköpssystemet ska användas i första hand. På intranätet finns utbildningsmaterial från utbildningar kopplat till e-handel samt utskickad information upplagd.

Rutiner för automatiska periodiseringar

En granskning har genomförts av om det finns fungerande rutiner för löpande avstämningar av redovisning och periodiseringar, särskilt avseende automatiska periodiseringar.

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig avseende avstämningar och periodiseringar i redovisningen. Granskningen visar att det finns en tydlig ansvarsfördelning för avstämningar och periodiseringar. Inom förvaltningen finns det rutinbaserade kontroller i form av de månatliga ekonomiuppföljningarna som görs av ansvarig controller tillsammans med respektive chef. För centrala områden görs avstämningar av redovisningsansvarig, bland annat avseende timlöner.

Periodisering av statliga ersättningar för ensamkommande barn

En granskning har genomförts av om den interna kontrollen är tillräcklig i samband med redovisning av statliga ersättningar för ensamkommande barn.

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig i samband med redovisning av bidrag för ensamkommande barn. Bedömningen baseras på att det finns framtaget stödmaterial i form av lathundar för ansökningsprocessen. Det finns en tydlig roll- och ansvarsfördelning kring hanteringen av återsökningar och periodisering av ersättningar för ensamkommande barn. Vidare finns motivering till hur mycket som bokas upp utifrån försiktighetsprincipen. Det finns en tydlig dokumentation över vad som återsökts och det sker en uppföljning av beslutade utbetalningar från Migrationsverket i förhållande till vad som återsökts.

Förebyggande arbete mot oegentligheter och förtroendekänsligt beteende

En översiktlig granskning har genomförts av nämndens interna styrning och kontroll för att förebygga oegentligheter.

Granskningen visar att det finns en medvetenhet om risker samt var i verksamheten risker kan uppträda. Förutom att förvaltningen följer de stadsövergripande rutinerna och riktlinjerna på området, har förvaltningen utarbetat egna rutiner. Det förebyggande arbetet

baseras till stor del på utbildnings- och informationsinsatser som redovisningsansvarig huvudsakligen ansvarar för. Kontroller genomförs av risker för oegentligheter, både inom förvaltningen och av serviceförvaltningen. Uppföljning och rapportering sker främst genom uppföljning av internkontrollplanen och de tillhörande kontrollmomenten avseende representation.

Uppföljning och kontroll av löneutbetalningar

En granskning har genomförts av om den interna kontrollen avseende lönehanteringen är tillräcklig.

Den sammanfattande bedömningen är att nämndens interna kontroll avseende lönehanteringen delvis är tillräcklig. Bedömningen baseras på att det finns rutiner och riktlinjer kring lönehanteringen, men att dessa behöver uppdateras och ses över, samt att kännedomen om rutinerna och riktlinjerna behöver öka bland förvaltningens chefer. Granskningen visar även att det finns ett behov av att utveckla HR-introduktionen för nya chefer samt att utveckla internkontrollarbetet avseende lönehanteringen. Granskningen visar att det finns rutiner för löpande uppföljning och avstämning av löneutbetalningar på övergripande nivå.

Revisionskontoret rekommenderar nämnden att säkerställa att alla chefer har kännedom om gällande rutiner och riktlinjer vad gäller lönehanteringen. Nämnden rekommenderas även att utveckla internkontrollarbetet kring de månadsvisa kontrollerna och säkerställa att förvaltningen följer stadens riktlinjer för internkontroll av lönehanteringen.

Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
ÅR 2014	<p>Statsbidrag för flyktingmottagande Nämnden rekommenderas att tydliggöra rutinerna för ansökning av statliga ersättningar inom ekonomiskt bistånd. Nämnden bör se över rutinerna för ansökan av ersättning för barnomsorgskostnader för asylsökande förskolebarn för att säkerställa att nämnden får del av den statliga ersättning som den har rätt till.</p>	X			<p>Vid uppföljning 2016 noterades att nämnden anger att de följer arbetsmarknadsförvaltningens anvisningar och har utarbetat en egen rutin för att säkerställa att ansökan om ersättning för barnomsorgskostnader för asylsökande förskolebarn görs. Utbildningar har genomförts inom ekonomiskt bistånd. Nämnden har påbörjat ett arbete med att ta fram rutiner för ansökning av statliga ersättningar inom ekonomiskt bistånd.</p> <p>Vid uppföljning 2017 konstateras att den interna kontrollen är tillräcklig i samband med redovisning av bidrag för ensamkommande flyktingbarn. Bedömningen baseras på att det finns framtaget stödmaterial i form av lathundar för hur ansökningsprocessen ser ut. Vidare finns det en tydlig roll- och ansvarsfördelning kring hanteringen av återsökningar och periodisering av ersättningar för ensamkommande flyktingbarn. Motiveringar ges till hur mycket som bokas upp utifrån försiktighetsprincipen. Därtill finns det en tydlig dokumentation över vad som återsökts samt att det sker en uppföljning av beslutade utbetalningar från Migrationsverket i förhållande till vad som återsökts.</p>	
P 5/2015	<p>Barnrättsperspektivet i socialtjänstens handläggning Nämnden rekommenderas att se över och utveckla planeringen av utredningen samt se till att den dokumenteras utifrån kraven i lagstiftning och riktlinjer. Vidare bör nämnden säkerställa att den följer lagstiftningens tidsgränser för förhandsbedömning och utredning. Nämnden rekommenderas slutligen att se över och utveckla upprättandet av vård- och genomförandeplaner utifrån lagstiftning och riktlinjer.</p>		X		<p>Förvaltningen har vidtagit åtgärder för att säkerställa barnrättsperspektivet i socialtjänstens handläggning samtidigt som staden har förtydligat och höjt kraven gällande detta genom programmet för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad. En förvaltningsövergripande tidplan för implementering av barnets rättigheter och inflytande kommer att utformas under 2018. En kartläggning av arbetsverktygen som framgår i programmet har genomförts under 2017.</p> <p>En omorganisation har genomförts inom avdelningen för individ- och familjestöd med fokus på familjeorienterat arbetssätt, för att säkerställa att barnets situation och behov synliggörs och beaktas även i ärenden gällande stödbehov hos vuxna.</p> <p>Förvaltningen har genom indikatorer följt upp handläggningstiden gällande förhandsbedömningar och utredningstider för ärenden rörande barn och unga. Årsmålen som satts för 2017 har inte uppfyllts helt varför arbetet kommer att fortsätta under 2018. Förvaltningen har inlett utvecklingsarbeten gällande barn och ungas möjligheter att komma till tals genom bland annat samtal med barn i förhandsbedömningar,</p>	2018

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
					samt genom nätverksarbete, utvärdering av insatser hos familjebehandling och förstärkning av användningen av samordnad individuell plan.	
P 6/2015	Bostäder för personer med fysisk och psykisk funktionsnedsättning Nämnden rekommenderas att strukturera sin kartläggning av framtida behov, tillse att informationen i Paraplysystemet är aktuell samt säkerställa att planering av nya omsorgsbostäder sker i tidigt skede och att det byggs tillräckligt för att tillgodose behoven.	X			Det har förtydligats att det ingår i varje handläggares ansvar att hålla intresseanmälningarna i Paraplysystemet uppdaterade. En gång per år skickar Socialförvaltningen en lista till enheten och informationen har uppdaterats, för att säkerställa att den är aktuell. I verksamhetsplanen för 2018 har nämnden beslutat att förvaltningen årligen ska fram en plan som beskriver behovet av särskilt boende för personer med funktionsnedsättning. Denna plan är tänkt att utgöra ett underlag för Socialförvaltningens årliga boendepplan. För att säkerställa att planering av nya omsorgsbostäder sker i tidigt skede anmäls intresse av bostäder med särskild service när exploatering sker. Inför varje markanvisning kontakter exploateringskontoret förvaltningen för att höra om det finns intresse för att bygga bostäder med särskild service. Förvaltningen anmäler alltid intresse vid de markanvisningar där det bedöms lämpligt.	
ÅR 2015	Hemtjänstens rutiner vid inköp åt äldre i ordinärt boende Nämnden bör försäkra sig om att rutinen för kontantinköp följs genom att kvitton vid inköp signeras.	X			Blanketter för avtal och en rutin har upprättats gällande privata medel mellan god man, anhörig och personal. Enhetschefen ska godkänna att personalen får hantera privata medel. Förvaltningen planerar att under 2018 genomföra ett internkontrollbesök för att kontrollera att rutiner följs.	
ÅR 2015	Utbetalning av försörjningsstöd Nämnden rekommenderas att se över rutinen för uppföljning av bankkontonummer för att säkerställa att utbetalning alltid sker till rätt person. Nämnden bör även se över sina akter för att säkerställa att utbetalning baseras på överenskomna villkor.		X		Under året har en granskning av arbetssätt och rutiner genomförts inom enheten för ekonomiskt bistånd. Granskningen har resulterat i ändringar i organisation, arbetsstruktur och rutiner för att bland annat öka möjligheterna till uppföljning i arbetet och en god intern kontroll. Nya avstämningsrutiner har införts för att säkerställa att rätt utbetalning går till rätt person. Ett arbete har inletts för att ta fram nya rutiner gällande akthantering och dokumentation.	2018
ÅR 2015	Analys av transaktioner på konton av ekonomisk eller förtroendekänslig betydelse Nämnden rekommenderas att säkerställa att redovisningstransaktioner som avser förtroendekänsliga	X			Under 2017 har området ”Oegentligheter och förtroendeskadligt beteende” granskats. Bedömningen gjordes att den interna kontrollen bedömdes som tillräcklig. Det noterades bland annat att förvaltningen följer de stadsövergripande rutinerna och riktlinjerna. Vidare har förvaltningen utarbetat flera egna rutiner kopplade till bland annat egna utlägg, First Card etc. Information om rutiner och gällande regler finns	

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
	poster uppfyller kravet på en fullständig verifikation, exempelvis bör information om syfte och deltagare framgå.				tillgängliga på intranätet och utbildningar genomförs kontinuerligt.	
P 7 2016	Ensamkommande barn Nämnden rekommenderas att säkerställa att individuppföljningen efterlever lagkrav och Socialstyrelsens föreskrifter. Vidare att införa aktiv avtalsuppföljning, systematiska seriositetskontroller av utförare samt att stärka kontrollen i återsökningsprocessen. Tillsammans med överförmyndarnämnden rekommenderas nämnden att samverka för att öka information och kunskap kring gode mäns ansvar.	X			Handläggare besöker barn och ungdomar regelbundet och genom det följs det upp att barn/ungdomar får det de behöver enligt det som avtalats. Systematiska seriositetskontroller görs (hos skatteverket) vid användande av nytt företag samt regelbundet för samtliga var tredje månad. Ansvaret att öka informationen och kunskap om de goda männens ansvar ligger på överförmyndarnämnden, men handläggare samarbetar tillsammans med de godemännen runt frågan.	
ÅR 2016	Handläggning och dokumentation i enlighet med DUR för personer med funktionsnedsättning Nämnden bör säkerställa att stadens anvisningar för DUR tillämpas och följs. Nämnden rekommenderas att införa en systematisk kvalitetssäkring av DUR-metodik, framförallt avseende den enskildes uppfattning om sina behov och hur dessa kan tillgodoses. Genomförd kvalitetssäkring bör även dokumenteras.	X			Stadens anvisningar för DUR tillämpas och följs vid utredning och uppföljning. Förvaltningen har infört regelbundna stickprov av DUR-metodiken, varje tertiäl. Förvaltningen har vidare under 2017 bl.a. genomfört en utbildningssatsning kring att tillämpa juridiken bestående av såväl föreläsningsspass som handledning i ärendeprocessen, korrekt genomförda uppföljningar har tagits fram som goda och lärande exempel och metoddagar har införts och hålls varje månad. Vidare har en omorganisation gjorts för att kunna säkra handläggning av god kvalitet. Ärendantalet per handläggare har minskats till en rimlig arbetsbelastning. Antalet medarbetare har även minskats för närmaste chef för att säkerställa fungerande rutiner för kontroll och ärendehandledning. Mottagningsenheten har numer samtliga första kontakter med personer som gör sin första ansökan.	
ÅR 2016	Stockholms Trygghetsjour (uppföljning) Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att säkerställa hanteringen av inkomna ärenderapporter. Vidare rekommenderas nämnden att utveckla formerna för samverkan med äldrenämnden kring Stockholm Trygghetsjourns verksamhet.	X			Den kommunala hemtjänsten har uppdaterat sin rutin "Larm hos kund" så att det framgår av den att varje gång ett meddelande inkommit från Trygghetsjournen om en avvikelser ska enhetschef genomföra en utredning om varför avvikelserna skett, samt vid behov vidta åtgärder. Detta följs upp av verksamhetscontroller i samband med den årliga verksamhetsuppföljningen. Verksamhetscontroller ställer även frågor om avvikelser, vad de beror på och om de lett till åtgärder, vid uppföljning av fristående hemtjänstutförare. En rutin som omfattar hantering av	

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
					ärenderapport från Trygghetsjouren har även upprättats.	
ÅR 2016	Utbetalning till externa utförare Nämnden rekommenderas att säkerställa att det införs kontroller av att fakturor överensstämmer mot avtal och individbeslut samt att sekretessuppgifter inte framgår på fakturan.		X		Förvaltningen har i ekonomihandboken en rutin att fakturor med sekretess inte får scannas, den finns tillgänglig på nätet och information har skickats till berörda. Förvaltningen har haft två utbildnings-tillfällen för administratörer där informationen att fakturor med personuppgifter inte får skickas till skanning har delgetts. Det finns rutiner för hur kontroll av faktura ska ske mot avtal och individbeslut. Ett arbete har inletts för att skapa förvaltningsövergripande rutin för att säkerhetsställa avtal och individbeslut. Administratörerna har omorganiserats inom individ- och familjeomsorgen för ett bättre samarbete och lärande.	2018
ÅR 2017	Uppföljning av beslutade insatser för personer med funktionsnedsättning Nämnden rekommenderas att säkerställa brukarens delaktighet i uppföljningen samt att samtliga beslutade insatser följs upp årligen. Nämnden rekommenderas att genomföra systematisk kontroll av handläggningen.					2018
ÅR 2017	Felaktiga utbetalningar av försörjningsstöd Nämnden rekommenderas att säkerställa att utredningar av felaktiga utbetalningar genomförs i enlighet med stadens riktlinjer.					2018
ÅR 2017	Nämndens delegationsordning Nämnden rekommenderas att förtydliga vad som är delegation och vad som är vidaredelegation vad gäller fördelning av ansvar och befogenheter. Nämnden bör säkerställa att alla beslut enligt delegation anmäls till nämnd samt beslut enligt vidaredelegation anmäls till förvaltningschef. Vidare rekommenderas nämnden att följa upp att beslut fattats med stöd av delegation och att beslut anmäls korrekt.					2018

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
ÅR 2017	<p>Uppföljning och kontroll av löneutbetalningar Nämnden rekommenderas att säkerställa att alla chefer har kännedom om gällande rutiner och riktlinjer vad gäller lönehanteringen. Nämnden rekommenderas även att utveckla internkontrollarbetet kring de månadsvisa kontrollerna och säkerställa att förvaltningen följer SLK:s riktlinjer för internkontroll av lönehanteringen.</p>					2018
P 3 2018	<p>Kompetensförsörjning inom förskola, skola och socialtjänst Nämnden rekommenderas säkerställa att kartläggning av befintlig kompetens dokumenteras på samtliga nivåer i organisationen. Vidare rekommenderas att nämnden tydliggör på vilket sätt kompetensförsörjningsinsatser ska analyseras och utvärderas.</p>					2018

Bilaga 3 – Bedömningskriterier

Revisionskontorets bedömningskriterier

För avsnitten Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi och Intern kontroll används följande bedömningar:

<i>Tillfredsställande/Tillräcklig</i> –	Kriterierna är i allt väsentligt uppfyllda
<i>Inte helt tillfredsställande/ Inte helt tillräcklig</i>	Brister finns som måste åtgärdas
<i>Inte tillfredsställande/ Inte tillräcklig</i>	Väsentliga brister finns som måste åtgärdas omgående

För avsnittet Bokslut och räkenskaper gäller följande bedömningar:

Rättvisande, Inte helt rättvisande eller *Inte rättvisande*

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Att verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt innebär att nämnden har uppnått kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Bedömningen avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

- Nämndens resultat är förenligt med fullmäktiges mål, beslut, och riktlinjer.
- Nämnden har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.
- Nämndens verksamhet har bedrivits enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.
- Nämnden har haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

Intern kontroll

Den interna kontrollen är en process som utförs av nämnd, förvaltningsledning och personal. Den är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Processen säkerställer, med en rimlig grad av säkerhet, att verksamheten drivs effektivt, att lagar, förordningar och andra regler följs samt att en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten lämnas.

- Nämnden genomför årligen en riskanalys som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås.
- Nämndens organisation har en tydlig fördelning av ansvar och befogenheter som bidrar till att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter.
- Nämndens verksamhetsplan överensstämmer med fullmäktiges beslut om mål, uppdrag och budget. Nämnden har för varje verksamhetsområde fastställt mätbara/uppföljningsbara mål för ekonomi och verksamhet.
- Nämnden följer kontinuerligt och systematiskt upp ekonomi, verksamhet och kvalitet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, analyserar väsentliga avvikelser samt vidtar åtgärder vid behov.
- Nämnden har ett fungerande informations- och kommunikationssystem för styrning, kontroll och uppföljning av verksamheten.
- Nämnden har riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.
- Nämnden följer upp den interna kontrollen systematiskt och regelbundet för att säkra att den fungerar på ett betryggande sätt.

Bokslut och räkenskaper

Nämndens redovisning är upprättad enligt lagstiftning och god redovisningssed så att räkenskaperna ger en rättvisande bild av resultat och ställning.

- Nämndens bokslut är rättvisande.
- Nämndens räkenskaper är upprättade enligt kommunala redovisningslag och god redovisningssed.