



Stockholms  
stad



# Årsrapport 2018

## Norrmalms stadsdelsnämnd

Rapport från  
stadsrevisionen  
Nr 10, 2019  
Dnr: 3.1.4-31/2019

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, [stad.stockholm/revision](http://stad.stockholm/revision). De kan också beställas från revisionskontoret, [revision.rvk@stockholm.se](mailto:revision.rvk@stockholm.se).

Till  
Norrmalms stadsdelsnämnd

## Årsrapport 2018

Revisorerna i revisorsgrupp 3 har avslutat revisionen av Norrmalms stadsdelsnämnds verksamhet under 2018.

Revisorerna har den 20 mars 2019 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till Norrmalms stadsdelsnämnd för yttrande senast den 28 juni 2019.

På uppdrag av revisorerna i revisorsgrupp 3.

Ulf Bourker Jacobsson  
Ordförande

Åsa Hjortsberg Sandgren  
Sekreterare

# Sammanfattning

## **Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi**

Sammantaget bedöms att Norrmalms 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 inom budget och att det verksamhetsmässiga resultatet i huvudsak är förenligt med kommunfullmäktiges mål.

## **Intern kontroll**

Den samlade bedömningen, grundad på årets granskning, är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är integrerat i organisation, system och det löpande arbetet.

Under året har revisionskontoret granskat inköpsprocessen, intäktsprocessen, löneprocessen, ekonomiskt bistånd<sup>1</sup>, behörighet i ekonomisystemet Agresso samt nämndens systematiska brandskyddsarbete vid särskilda boenden för äldre. Granskningarna har inte identifierat några väsentliga avvikelser i den interna kontrollen. Några utvecklingsområden har dock identifierats, bl.a. avseende inventering och analys av brandrisker vid särskilda boenden för äldre.

## **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 beaktat revisorernas rekommendationer i föregående års granskningar.

---

<sup>1</sup> Nämndens hantering av ekonomiskt bistånd sköts av Östermalms stadsdelsförvaltning.

# Innehåll

<b>1. Årets granskning .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi.....</b>	<b>1</b>
2.1 Ekonomiskt resultat.....	2
2.2 Verksamhetsmässigt resultat.....	3
<b>3. Intern kontroll .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Bokslut och räkenskaper .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Uppföljning av tidigare års granskning .....</b>	<b>6</b>

## **Bilagor**

Bilaga 1 – Årets granskningar .....	7
Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer .....	12
Bilaga 3 – Bedömningskriterier .....	15

# 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 nämnden/representanter för nämnden våren 2018 i samband med genomgång av 2017 års granskning och avstämning inför år 2018.

Granskningsledare har varit Erik Lindgren vid revisionskontoret och Lars Dahlin 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 Norrmalms 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 inom budget och att det verksamhetsmässiga resultatet i huvudsak är förenligt med kommunfullmäktiges mål.

## 2.1 Ekonomiskt resultat

### 2.1.1 Driftverksamhet

Nämnden redovisar följande utfall och avvikelser för år 2018:

Driftverksamhet (mkr)	Budget 2018	Bokslut 2018			Budgetavvikelse 2017
		Utfall	Avvikelse		
Kostnader	1 297,0	1337,2	-40,2	3,1 %	-32,5
varav kapitalkostnader	8,4	8,5	-0,1	1,2 %	-0,3
Intäkter	174,2	219,5	45,3	26,0 %	34,4
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>1 122,8</b>	<b>1117,7</b>	<b>5,1</b>	<b>0,5 %</b>	<b>1,9</b>
<b>Verksamhetens nettokostnader efter resultatöverföringar</b>	<b>1 122,8</b>	<b>1115,8</b>	<b>7,0</b>	<b>0,6 %</b>	<b>4,5</b>

Av ovanstående redovisning framgår att nämndens utfall avviker med 7,0 mnkr i förhållande till budgeten. Utfallet visar att budgethållningen har varit tillräcklig. Nämnden har förklarat avvikelser på ett tillfredsställande sätt.

Överskotten återfinns enligt nämndens redovisning bl.a. inom nämnd- och förvaltningsadministration (4,7 mnkr), äldreomsorgen (2,3 mnkr) samt kultur- och föreningsverksamhet (5,0 mnkr). Överskotten hänförs bl.a. till vakanta tjänster och planerade överskott för att täcka upp underskott i andra verksamheter.

Underskott redovisas främst inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (-7,8 mnkr). Föregående år redovisade stöd och service för personer med funktionsnedsättning ett underskott om -3,5 mnkr. Enligt nämndens redovisning förklaras den ökade avvikelsen främst av restriktivare bedömningar av Försäkringskassan som givit ökade kostnader för personlig assistans.

Äldreomsorgen redovisade ett nettounderskott om -14,1 mnkr för 2017, att jämföra med årets överskott om 2,3 mnkr. Överskottet hänförs bl.a. till ett lägre antal månadsinsatser på vård- och omsorgsboende än föregående år och ett förändrat arbetsätt

gällande fakturahantering. Revisionskontoret noterar även att verksamhetsområdets nettobudget ökat jämfört med 2017 (från 476,0 till 490,5 mnkr). Såväl nämndens vård- och omsorgsboende som hemtjänst i egen regi redovisar dock underskott (-2,6 mnkr respektive -3,3 mnkr).

Nämnden har sex resultatenheter, varav fyra inom förskolan, en inom fält och fritid samt en inom utförare socialpsykiatri. Under året har 1,9 mnkr tagits i anspråk vilket gör att den samlade resultatfonden vid utgången av 2018 uppgår till 6,1 mnkr.

### **2.1.2 Investeringsverksamhet**

Nämndens investeringar avviker med 3,0 mnkr från budgeten om 26,4 mnkr. Investeringar har omfattat maskiner och inventarier, klimatgynnande åtgärder samt parkmiljö. Avvikelsen beror bl.a. på att delar av driftsättning av trygghetslarm på vård- och omsorgsboende har skjutits upp till 2019. Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

## **2.2 Verksamhetsmässigt resultat**

Nämndens resultat för 2018 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 inriktningsmål, verksamhetsmål, indikatorer och aktiviteter, de egna nämndmålen, nämndindikatorerna och nämndaktiviteterna har uppfyllts samt på övriga granskningar som har genomförts under året.

Nämndens verksamhetsberättelse bedöms i allt väsentligt ge en rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet. Nämnden har avrapporterat beslutade mål och uppdrag. Avrapporteringen ger rimliga förutsättningar att kunna bedöma måluppfyllelse och det finns grunder för nämndens målbedömningar.

I verksamhetsberättelsen bedömer nämnden att 24 av kommunfullmäktiges 26 mål har uppfyllts. Resterande två bedöms som delvis uppfyllda.

Förgående år bedömde nämnden målet ”Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” som delvis uppfyllt. För 2018 bedömer nämnden att målet har uppfyllts helt. Revisionskontoret noterar att personalomsättningen har ökat under 2018. Nämnden når inte heller årsmålen för de indikatorer som är kopplade till målet, gällande sjukfrånvaro och resultat från medarbetarenkäten. Nämndens bedömning grundas dock i att den sammantagna



sjukfrånvaron har minskat något jämfört med 2017. Nämnden redovisar även förbättrat resultat gällande målen ”Inomhusmiljön i Stockholm är sund” och ”Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering”. Målen bedöms som helt uppfyllda 2018.

Nämnden bedömer även målet ”Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor” som helt uppfyllt. Bedömningen grundas i flera insatser som genomförts under året, bl.a. ett projekt rörande barnperspektivet i socialtjänstens handläggning. Nämndens förskoleverksamhet har i ett antal år haft utmaningar med personalomsättning och sjukfrånvaro och revisionskontoret noterar att andelen föräldrar som är nöjda med verksamheten har minskat något jämfört med 2017.

Liksom föregående år bedömer nämnden att målet ”Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar” uppfylls delvis. Den upplevda tryggheten i stadsdelsområden har, enligt stadens trygghetsmätning, ökat jämfört med föregående år. Nämndens bedömning grundas i att det fortsatt finns områden i stadsdelsområdet som inte är tillräckligt trygga, främst Klaraområdet.

Målet ”Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet” bedöms också som delvis uppfyllt under 2018, att jämföra med helt uppfyllt föregående år. Bedömningen grundar sig i att nämnden inte når årsmålen för de indikatorer som mäts genom brukarundersökningar, bl.a. gällande måltidssituationen och möjligheten att komma utomhus på vård- och omsorgsboende.

Revisionskontoret har gjort en granskning avseende nämndens arbete mot hemlöshet inom prioriterade grupper. Granskningen visar bl.a. att nämnden arbetar mot fullmäktiges mål att ingen ska vara hänvisad till ett akut boendeanternativ i mer än en månad, men inte uppfyller det fullt ut. Ett skäl som anges är att den hemlöse i flera fall är svårmotiverad att ta emot hjälp. Den sammantagna bedömningen är att nämnden i huvudsak bedriver ett arbete i enlighet med fullmäktiges styrdokument.

En uppföljande granskning har gjorts av revisionsprojektet ”Bostäder för personer med fysisk och psykisk funktionsnedsättning” (nr 6, 2015), vilken visar att det i staden pågår ett arbete i syfte att utveckla planeringen för byggande av bostäder med särskild service för personer med funktionsnedsättning. Dock tillgodoses inte stadens samlade behov av dessa bostäder med nuvarande planering. Norrmalms stadsdelsnämnd uppnår sitt årsmål

gällande indikatorn ”Antal färdigställda bostäder med särskild service”, då tolv lägenheter i Hagastan har färdigställts under året.

Se bilaga 1 för en mer utförlig beskrivning av granskningarna.

### **3. Intern kontroll**

I detta avsnitt redovisas en granskning av nämndens interna kontroll. Av granskningen framgår i vilken utsträckning arbetet är integrerat i organisation, system och det löpande arbetet samt om nämnden utvärderar och följer upp den interna kontrollen.

Den samlade bedömningen, grundad på årets granskning, är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Årets granskningar har inte identifierat några väsentliga avvikelser i den interna kontrollen. Några utvecklingsområden har dock identifierats, bl.a. avseende inventering och analys av brandrisker vid särskilda boenden för äldre.

Nämndens system för intern kontroll är aktuellt och upprättat i enlighet med Stockholms stads anvisningar. Arbetet med den interna kontrollen är integrerat i organisation, system och det löpande arbetet. Inför 2018 har nämnden genom en väsentlighets- och riskanalys bedömt väsentliga risker och hur de ska hanteras. Utifrån denna har en plan för intern kontroll upprättats. Nämnden följer upp den interna kontrollen systematiskt och regelbundet. Kontroller enligt den interna kontrollplanen har genomförts under året och nämnden har redovisat huruvida avvikelser identifierats. Inga väsentliga avvikelser har identifierats utifrån 2018 års internkontrollplan. Revisionskontoret anser att genomförda kontroller skulle kunna beskrivas på ett bättre sätt i redovisningen till nämnd. I den interna kontrollplanen för kommande år, 2019, är kontrollmomenten tydligare definierade.

Nämnden har en tillfredsställande uppföljningsstruktur. Ekonomi och verksamhet följs systematiskt upp i samband med nämndens månads- och tertialrapporter. Nämnden har system och rutiner för uppföljning av verksamhet som uppdragits åt annan att utföra.

Utifrån en granskning bedöms nämndens systematiska brandskyddsarbete vid särskilda boenden för äldre inte vara helt tillräckligt. Granskningen visade bl.a. att systematiska kontrollronder inte hade genomförts på nämndens vård- och omsorgsboende

i egen regi. Nämnden rekommenderas bl.a. att utveckla inventering och analys av brandrisker vid särskilda boenden för äldre.

En granskning har genomförts av nämndens intäktsprocess, utifrån vilken nämndens interna kontroll inte bedöms vara helt tillräcklig. Bedömningen grundar sig bl.a. på att det saknas kontroller som säkerställer att samtliga utförda tjänster faktureras.

Den interna kontrollen bedöms även som inte helt tillräcklig när det gäller tilldelning, uppföljning och borttag av behörigheter i Agresso. Nämnden behöver bl.a. säkerställa att det finns underskrivna behörighetsblanketter för samtliga användare.

Övriga granskningar som har genomförts av nämndens interna kontroll har omfattat löneprocessen, inköpsprocessen och ekonomiskt bistånd<sup>2</sup>. Sammantaget bedöms nämndens interna kontroll vara tillräcklig inom dessa områden. 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 följer löpande upp och bedömer hur nämnden har beaktat rekommendationerna, se bilaga 2.

I de granskningar som följts upp under 2018 har nämnden beaktat revisionens rekommendationer.

---

<sup>2</sup> Nämndens hantering av ekonomiskt bistånd sköts av Östermalms stadsdelsförvaltning

## Bilaga 1 – Årets granskningar

### Granskningar under perioden april 2018- mars 2019

---

#### Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

##### *Hemlöshet inom prioriterade målgrupper*

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om nämnden bedriver ett arbete i enlighet med kommunfullmäktiges styrdokument. Granskningen har inriktats mot nämndens förebyggande arbete samt arbetet med att ge stöd och insatser åt personer i hemlöshet.

Granskningen visar att nämnden har rutiner och arbetssätt för det vräkningsförebyggande arbetet, för att ge stöd och insatser åt personer i hemlöshet samt för intern samverkan. Vidare har nämnden arbetssätt för att beakta barnperspektivet i arbetet mot hemlöshet, i enlighet med fullmäktiges program. Nämnden följer även upp och utvärderar arbetet mot hemlöshet.

Nämnden arbetar mot fullmäktiges mål att ingen ska vara hänvisad till ett akut boendeanternativ i mer än en månad, men uppfyller det inte fullt ut. Ett skäl som anges är att den hemlöse i flera fall är svårmotiverad att ta emot hjälp. Vidare har nämnden inte arbetssätt för att uppfylla fullmäktiges mål att alla som varit akut hemlösa mer än en månad ska erbjudas minst sex månaders beslut om boende.

Revisionskontorets sammantagna bedömning är att nämnden i huvudsak bedriver ett arbete i enlighet med fullmäktiges styrdokument med att förebygga hemlöshet och att ge stöd och insatser åt personer. Nämnden bör dock utveckla sitt arbete med att efterleva delar av intentionerna i fullmäktiges styrdokument.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att intentionen i stadens program mot hemlöshet efterlevs.

##### *Bostäder för personer med fysisk och psykisk funktionsnedsättning (uppföljning rapport 2015:6)*

År 2015 genomförde stadsrevisionen en granskning av stadens samverkan avseende planering och byggande av bostäder med särskild service. En uppföljande granskning har genomförts som visar att berörda nämnder har utvecklat planeringen för byggande av bostäder med särskild service för personer med funktionsnedsättning. Granskningen har omfattat kommunstyrelsen,

socialnämnden, stadsbyggnadsnämnden, exploateringsnämnden samt stadsdelsnämnderna Bromma, Hässelby-Vällingby, Norrmalm och Skarpnäck.

Det finns en stadsövergripande samverkansgrupp, vilken sammankallas av socialnämnden. Stadsdelsnämnderna representeras av en stadsdelsnämnd per region. I uppföljningen har det framkommit att de granskade stadsdelsnämnderna har liten kunskap avseende genomförandegruppens ansvar och uppdrag, om det arbete som gruppen genomför.

I mars 2018 godkände socialnämnden framtagna boendeplaner avseende bostäder med särskild service, vilken har upprättats i samverkan med stadsdelsnämnderna. I boendeplanen saknas samordning av planering av boenden för personer med resurskrävande diagnoser men prognos och behov för dessa grupper ska enligt uppgift framgå i kommande års boendeplaner. Planen ska beslutas i kommunstyrelsen. Boendeplanen visar att stadens behov av bostäder med särskild service inte tillgodoses under flera år framöver inom stadens bostadsbestånd med nuvarande planering.

Inför 2019 ska stadsdelsnämnderna upprätta lokala boendeplaner samt planer för respektive region<sup>3</sup>.

Stadsdelsnämnderna ska tillfrågas om behov av bostäder vid markanvisningsskedet och i detaljplanearbetet, vilket även ska dokumenteras av exploateringsnämnden och stadsbyggnadsnämnden. Samverkan i tidigt skede i planering av byggandet av bostäder med särskild service har utvecklats och strukturerats men upplevs, av vissa av de intervjuade vid stadsdelsförvaltningarna, fortfarande inte helt tydlig.

Norrmalms stadsdelsnämnd uppnår sitt årsmål gällande indikatorn ”Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)”, då tolv lägenheter i Hagastan har färdigställts under året.

## **Intern kontroll**

### *Systematiskt brandskyddsarbete vid särskilda boenden för äldre*

En granskning har genomförts av om nämnden bedriver ett systematiskt brandskyddsarbete vid särskilda boenden för äldre, i enlighet med gällande lagstiftning och riktlinje för Stockholms stads brandskyddsarbete.

---

<sup>3</sup> Västerort, innerstaden, östra söderort och västra söderort

Granskningen visar att det delvis finns en dokumenterad organisation för systematiskt brandskyddsarbete, SBA, vid nämndens vård- och omsorgsboenden för äldre. Vid ett granskat boende var dokumentationen inte helt uppdaterad, exempelvis avseende de brandskyddspärmar som förvaras på respektive vårdavdelning. Vidare saknas det en tydlig utrymningsplan vid granskade boenden. Granskningen visar också att nämnden saknar fungerande rutiner för informationsöverföring avseende brandskyddsarbete vid chefsbyten för verksamheter i egen regi.

Vid granskade boenden har en kortfattad inventering av brandrisker gjorts men analys i enlighet med stadens riktlinjer saknas, exempelvis avseende risk för anlagd brand och konsekvenser vid brand.

Vid ett granskat vård- och omsorgsboende saknas det en utförlig utbildnings- och övningsplan för brandskyddsarbetet. Brandskyddsutbildning för personalen sker systematiskt vid granskade boenden men vid ett boende har det under granskningen framkommit kritik mot utbildningens kvalitet.

Granskat boende i egen regi har inte genomfört systematiska kontrollronder. Granskade vård- och omsorgsboenden har inte heller någon systematisk uppföljning av hur SBA fungerar inom verksamheten. Stadens incidentrapporteringssystem IA används inte i någon större utsträckning avseende SBA.

Nämnden har en systematisk uppföljning av SBA vid boenden i egen regi men det saknas uppföljning av SBA vid boenden som drivs per entreprenad.

Nämnden har, för verksamheter i egen regi, lämnat in en samlad bild av brandskyddsarbetet 2017 till S:t Eriks Försäkrings AB.

Den sammanfattande bedömningen är att nämndens arbete med systematiskt brandskyddsarbete vid vård- och omsorgsboenden för äldre inte är helt tillräckligt i förhållande till stadens riktlinjer.

Nämnden rekommenderas att vid vård- och omsorgsboenden för äldre:

- Utveckla sin organisation för det systematiska brandskyddsarbetet
- Utveckla inventering och analys av brandrisker.

- Säkerställa att samtliga boenden har en utbildnings- och övningsplan för brandskyddsarbete.
- Säkerställa att samtlig personal ges adekvat brandskyddsutbildning.
- Utveckla uppföljningen av det systematiska brandskyddsarbetet
- Säkerställa att brandskyddskontroller sker kontinuerligt.
- Säkerställa att informationsöverföring avseende systematiskt brandskyddsarbete fungerar vid chefsbyten för verksamheter i egen regi.

#### *Behörigheter i ekonomisystemet Agresso*

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om nämndens interna kontroll är tillräcklig när det gäller tilldelning, uppföljning och borttag av behörigheter i Agresso. Den sammantagna bedömningen är att den interna kontrollen i granskad rutin inte är helt tillräcklig. Nämnden rekommenderas att säkerställa att samtliga användare har underskrivna behörighetsblanketter. Vidare att förbättra systematiken avseende ändring/avslut och kontroller av behörigheter.

#### *Löneprocessen*

En granskning har genomförts av lönehanteringen i syfte att bedöma om nämnden har en intern kontroll som säkerställer att räkenskaperna är rättvisande. Granskningen har genomförts genom en registeranalys på nämndens samtliga lönetransaktioner under perioden 1 januari 2018 till och med 31 augusti 2018. Bl.a. har kontroll av reseräkning, traktamenten, ologiska/avvikande personnummer och ålder ingått i analysen. Vidare har avstämning av transaktioner skett mot personalregister. De avvikelser som rapporterats i registeranalysen har verifierats genom stickprov.

Revisionskontoret bedömer att nämnden har en intern kontroll som säkerställer att räkenskaperna är rättvisande avseende lönehanteringen. Bedömningen grundar sig på att samtliga avvikelser har verifierats utan anmärkning.

#### *Inköpsprocessen*

En granskning har genomförts med syfte att bedöma om nämndens interna kontroll är tillräcklig när det gäller inköpsprocessen. Granskningen visade bl.a. att nämnden har en aktuell attestförteckning samt att det finns rutiner som bidrar till att säkerställa avtalsefterlevnad. Utifrån granskningen bedöms den interna kontrollen vara tillräcklig.

### *Intäktsprocessen*

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om nämndens interna kontroll är tillräcklig när det gäller granskade intäktsprocess. Granskningen har omfattat barnomsorgsavgifter, äldreomsorgsavgifter samt bostadshyror. Den sammantagna bedömningen är att den interna kontrollen i granskade processer inte är helt tillräcklig. Nämnden rekommenderas att införa kontroller som säkerställer att samtliga utförda tjänster har fakturerats.

### *Ekonomiskt bistånd*

Nämndens hantering av ekonomiskt bistånd sköts av Östermalms stadsdelsförvaltning. En granskning har gjorts med syfte att bedöma om den interna kontrollen avseende utbetalningsrutinerna för bidrag är tillräcklig. Granskningen visar bl.a. att den stadsövergripande rutinen för avstämning innan utbetalning tillämpas. Utifrån granskningen bedöms den interna kontrollen vid utbetalningar av försörjningsstöd vara tillräcklig.

### *Momshantering – rutiner och redovisning*

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om nämndens interna kontroll avseende momshanteringen är tillräcklig samt om redovisningen av moms är fullständig och rättvisande. I granskningen har verifieringar gjorts med fokus återsökning av momscompensation samt hantering av moms vid leasing av bilar och representation. Utifrån granskningen är bedömningen att den interna kontrollen är tillräckliga avseende momshantering samt att redovisningen av moms är fullständig och rättvisande.



## Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
P6/2015	<b>Bostäder för personer med fysisk och psykisk funktionsnedsättning</b> 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			Norrmalms stadsdelsnämnd uppnår sitt årsmål gällande indikatorn "Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)", då tolv lägenheter i Hagastan har färdigställts under året. Ytterligare en servicebostad med tolv lägenheter planeras att vara klar för inflyttning 2019.	
P6/2016	<b>Tryggt boende inom äldreomsorgen</b> Nämnden bör säkerställa att individuppföljningar sker i samtliga ärenden samt dokumenteras.	X			Individuppföljningar sker, enligt nämnden, kontinuerligt och årligen. För uppföljningen finns en mall som bl.a. fokuserar på trygghet och delaktighet. Genom att biståndshandläggarna har sina egna ärenden och att det finns en tydlig rutin hur individuppföljningen ska genomföras anser nämnden att den arbetar för att uppföljning ska ske i samtliga ärenden.	
ÅR 2017	<b>Uppföljning och kontroll av löneutbetalningar</b> Nämnden rekommenderas att utveckla arbetet med att följa upp löneskulden och informera berörda chefer om vikten av att förhindra löneskulder.	X			Nämnden har utvecklat arbetet med att följa upp löneskulden. Hanteringen har flyttats till annan avdelning, där HR-administratör nu ansvarar för uppgiften.  Information har vid flera tillfällen gått ut angående vikten av fungerande rutiner i samband med löneutbetalningen så att löneskulder ej ska uppstå. Chefer och administratörer har vidare erbjudits ett informationsmöte gällande förebyggande av löneskulder.  Vid löneskuld blir berörd chef underrättad och ombedd att kontakta den anställde innan informationsbrev går ut.  Antalet löneskulder har minskat från 90 stycken år 2017 till 68 stycken år 2018, vilket är en minskning med 22 stycken.	
ÅR 2017	<b>Systematiskt arbetsmiljöarbete och sjukfrånvaro</b> Nämnden rekommenderas att förbättra sin efterlevnad till stadens rehabiliteringsprocess, särskilt när det gäller dokumentationen.				Nämnden har implementerat en ny rutin gällande uppföljning av sjukfrånvaro. Rutinen omfattar uppföljning av att tillräcklig dokumentation finns i aktuella rehabiliteringsärenden.  <i>Uppföljande granskning samt bedömning av om rekommendationerna har åtgärdats kommer att ske under kommande år.</i>	2019
P3/2018	<b>Kompetensförsörjning inom förskola, skola och socialtjänst</b> Nämnden rekommenderas att säkerställa att kartläggning av befintlig kompetens dokumenteras på samtliga nivåer i organisationen. Vidare att tydliggöra på vilket sätt kompetensförsörjningsinsatser ska analyseras och utvärderas.				Kartläggning av befintlig kompetens på medarbetarnivå säkerställs, enligt förvaltningen, genom medarbetarsamtal på respektive enhet. En samlad bedömning av gemensamma kompetensförsörjningsbehov görs i respektive avdelnings ledningsgrupp och utgör grunden för förvaltningens kompetensförsörjningsplan. Hur uppföljning och utvärdering ska ske tydliggörs sedan i den övergripande planen.  <i>Uppföljande granskning samt bedömning av om rekommendationerna har åtgärdats kommer att ske under kommande år.</i>	2019

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
ÅR 2017	<b>Delegationsordning</b> Nämnden rekommenderas att se över delegationsordningen så att det för samtliga ärendetyper framgår om det är verkställighet eller om anmälan ska ske till nämnd. Vidare bör nämnden ta ställning till vilka ärendetyper stadsdelsdirektören ska ha rätt att vidaredelegera. Nämnden rekommenderas också att utveckla sin uppföljning och kontroll av beslut som fattas med stöd av delegation, bl.a. för att säkerställa att samtliga beslut fattade på delegation anmäls till nämnd.				Nämnden har under 2018 uppdaterat delegationsordningen. Förvaltningen gör stickprovskontroller för att säkerställa att beslut som fattas med stöd av delegation anmäls till nämnden  Granskningen följs upp under 2019.	2019
ÅR 2017	<b>Ensamkommande barn</b> Nämnden bör försäkra sig om att uppföljning av placerade ensamkommande barns situation sker på ett tillfredsställande sätt.	X			Nämnden uppger att kontroll av uppföljningar och övervägande av vård i tid görs i samband med handläggarnas ärendegenomgång var tredje vecka, på den gemensamma enheten för ensamkommande barn. Enhetschef, biträdande enhetschef och controller följer upp placeringar 1-2 gånger per månad.  Enligt nämnden är enheten sedan årsskiftet 2017/2018 i fas när det gäller uppföljningar och övervägande av vård.	
ÅR 2017	<b>Intern kontroll</b> Nämnden bör utveckla dokumentationen av kontroller som genomförs enligt internkontrollplanen.	X			Rutin för dokumentation av kontrollmoment i internkontrollplanen har, enligt förvaltningen, förtydligats under 2018. Revisionskontoret noterar vidare att kontrollmomenten är tydligare definierade i 2019 års plan för den interna kontrollen, vilket bidrar till tydlighet gällande vad som ska dokumenteras.	
ÅR 2018	<b>Hemlöshet inom prioriterade grupper</b> Nämnden rekommenderas att säkerställa att intentionen i stadens program mot hemlöshet efterlevs.					2019
ÅR 2018	<b>Systematiskt brandskyddsarbete vid särskilda boenden för äldre</b> Nämnden rekommenderas att utveckla sin organisation för det systematiska brandskyddsarbetet samt att utveckla inventering och analys av brandrisker. Vidare att säkerställa att samtliga boenden har en utbildnings- och övningsplan för brandskyddsarbete samt att säkerställa att samtlig personal ges adekvat brandskyddsutbildning. Nämnden bör även utveckla uppföljningen av det systematiska brandskyddsarbetet samt säkerställa att brandskyddskontroller sker kontinuerligt. Slutligen bör nämnden säkerställa att informationsöverföring avseende systematiskt brandskyddsarbete fungerar vid					2019

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
	chefsbyten för verksamheter i egen regi.					
ÅR 2018	<b>Behörigheter Agresso</b> Nämnden rekommenderas att säkerställa att samtliga användare har underskrivna behörighetsblanketter. Vidare att förbättra systematiken avseende ändring/avslut och kontroller av behörigheter.					2019
ÅR 2018	<b>Intäktprocessen</b> Nämnden rekommenderas att införa kontroller som säkerställer att samtliga utförda tjänster har fakturerats.					2019

## 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.
  - Nämnden följer kontinuerligt och systematiskt upp ekonomi och verksamhet, 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 en fungerande 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.
- 

### **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.