



# Årsrapport 2019

## Norrmalms stadsdelsnämnd

Rapport från  
stadsrevisionen  
Nr 26, 2020  
Dnr: 3.1.4-30/2020

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 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 2019

Revisorerna i revisorsgrupp 3 har avslutat revisionen av Norrmalms stadsdelsnämnds verksamhet under 2019.

Revisorerna har den 19 mars 2020 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till Norrmalms stadsdelsnämnd för yttrande senast den 30 juni 2020.

På uppdrag av revisorerna i revisorsgrupp 3.

Bosse Ringholm  
Ordförande

Åsa Hjortsberg Sandgren  
Sekreterare

# Sammanfattning

I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionskontorets granskningar.

## Verksamhet 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 om det verksamhetsmässiga resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål för verksamheten samt om lagstiftning och andra föreskrifter efterlevts.

Granskning har skett av stöd till anhöriga med missbruks/beroendeproblematik samt kontinuitetsplanering. Nämnden rekommenderas bland annat att genomföra tester och/eller övningar för att säkerställa att upprättade kontinuitetsplaner är funktionella och uppdaterade.

## Intern kontroll

Den samlade bedömningen är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är i en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns i huvudsak systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Under året har revisionen genomfört granskningar avseende behörighets- och attesthantering i Agresso, inköpsprocessen, intäktprocessen samt kontroll av löneutbetalningar. Sammantaget bedöms den interna kontrollen i granskade processer vara tillräcklig.

Granskning har även skett avseende uppföljning av park-entreprenader, dataskyddsförordningen och nämndens delegationsordning. Utifrån dessa lämnas rekommendationer, bland annat bör nämnden utveckla styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen.

## Räkenskaper

Räkenskaperna bedöms ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomisk ställning. Räkenskaperna bedöms vara upprättade i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed.

### **Uppföljning av tidigare års granskningar**

Nämnden har i huvudsak vidtagit åtgärder utifrån revisorernas rekommendationer i föregående års granskningar. Nämnden behöver dock fortsätta arbeta för att se till att samtliga delegationsbeslut anmäls.

# Innehåll

<b>1. Årets granskning .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Verksamhet och ekonomi .....</b>	<b>1</b>
2.1 Verksamhetsmässigt resultat.....	2
2.2 Ekonomiskt resultat.....	4
<b>3. Intern kontroll .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Räkenskaper .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Uppföljning av tidigare års granskning .....</b>	<b>7</b>

## **Bilagor**

Bilaga 1 – Årets granskningar .....	8
Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer .....	15
Bilaga 3 – Bedömningskriterier .....	18

# 1. Årets granskning

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Verksamhet och ekonomi
- Intern kontroll
- Räkenskaper

Revisionen har utförts enligt kommunallagen, andra tillämpliga lagar, reglementet för stadsrevisionen samt god revisionssed 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 bedömning redovisas i bilaga 3.

I rapporten redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionsårets granskningar. De granskningar som genomförts under revisionsåret redovisas närmare i bilaga 1.

En uppföljning av i vilken utsträckning nämnden åtgärdat rekommendationer i tidigare års granskningar redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i bilaga 2.

De förtroendevalda revisorerna har träffat representanter för nämnden våren 2019 i samband med genomgång av 2018 års granskning och avstämning inför år 2019.

Granskningsledare har varit Erik Lindgren vid revisionskontoret och Lars Dahlin på PwC.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

## 2. Verksamhet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer, lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Vidare redovisas om nämnden har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser samt haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

Sammantaget bedöms att Norrmalms stadsdelsnämnd i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från

ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på iakttagelser som redovisas i avsnitt 2.1 och 2.2.

## 2.1 Verksamhetsmässigt resultat

Revisionen konstaterar att nämndens verksamhetsmässiga resultat för 2019 i allt väsentligt är förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Nämnden bedöms ha bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Bedömningen grundas på granskning av nämndens redovisning i verksamhetsberättelsen vad gäller måluppfyllelse samt på övriga granskningar som genomförts under året.

Nämndens verksamhetsberättelse bedöms ge en rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet. Nämnden har avrapporterat resultat av beslutade mål. Redovisningen ger rimliga förutsättningar för att bedöma måluppfyllelse och revisionens granskning visar att det finns grunder för nämndens målbedömning.

I verksamhetsberättelsen redovisar nämnden att den bidrar till att uppfylla fullmäktiges tre inriktningsmål. Nämnden bedömer att tio av kommunfullmäktiges tolv mål för verksamhetsområdet har uppfyllts, medan resterande två redovisas som delvis uppfyllda. Vid en jämförelse med föregående år noterar revisionskontoret att avvikelser 2019 i stor utsträckning avser samma områden och verksamheter.

Verksamhetsmålet *Stockholm är en trygg, säker och välkött stad att bo och vistas i* bedöms liksom 2018 som delvis uppfyllt<sup>1</sup>.

Bedömningen grundar sig enligt nämndens redovisning bland annat på lägesbilden avseende Klaraområdet. Vidare på att den upplevda tryggheten i stadsdelsområdet minskat, även om den är högre än staden som helhet. Nämnden arbetar för att öka tryggheten, bland annat inom ramen för samverkansprojektet Vision Klara. Den har också beviljats ytterligare Lov 3-förordnanden under året<sup>2</sup>.

Även verksamhetsmålet *I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande* bedöms i likhet med föregående år som delvis uppfyllt<sup>3</sup>. Bedömningen grundar sig på resultatet av brukarundersökningar som bland annat mäter hur brukare inom äldreomsorgen upplever trygghet, nöjdhet, måltidssituationen och möjligheterna att påverka hur insatser utförs. För flertalet av dessa indikatorer uppnår nämnden inte årsmålen. På

---

<sup>1</sup> Motsvarande mål 2018 var ”Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar”

<sup>2</sup> Ett område där ordningsvakter, efter särskild prövning av Polismyndigheten, får tjänstgöra enligt 3§ lagen (1980:578) om ordningsvakter

<sup>3</sup> Motsvarande mål 2018 var ”Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet”



vissa områden uppnås dock årsmålen, såsom nöjdhet hos brukare på vård- och omsorgsboenden.

Äldreförvaltningens inspektörer granskade nämndens vård- och omsorgsboende i egen regi våren 2019. Inspektörerna identifierade vissa styrkor, såsom involvering av personalen i utvecklingsarbetet. Däremot konstaterar de att det kvarstår utvecklingsområden från tidigare inspektioner 2016 och 2017. Dessa rör bland annat städning, aktiviteter, måltider och social dokumentation.

Under verksamhetsmålet *I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet*, som bedöms vara uppfyllt, är det ett antal indikatorer nämnden inte uppnår årsmålen för. Indikatorerna rör bland annat diskriminering och möjligheten att påverka insatser inom verksamheterna socialpsykiatri och stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Nämndens sammantagna bedömning grundar sig på att indikatorerna inte är heltäckande samtidigt som andra uppföljningar visar på positiva resultat.

Revisionskontoret har genomfört en granskning avseende stöd till anhöriga till personer med missbruks-/beroendeproblematik. Bedömningen är att nämnden erbjuder stöd i enlighet med gällande reglering. Delar som behöver utvecklas gäller information och uppföljning.

En granskning har även genomförts av stadens styrning och uppföljning av den kontinuitetsplanering som ska finnas för att minimera skadan av begränsad tillgång till informationsteknik. Sammantaget bedöms nämndens arbete med kontinuitetsplanering i huvudsak vara tillräckligt. Nämnden rekommenderas dock att genomföra tester och/eller övningar för att säkerställa att upprättade kontinuitetsplaner är funktionella.

För mer information om genomförda granskningar, se bilaga 1.

## 2.2 Ekonomiskt resultat

### 2.2.1 Driftverksamhet

Nämnden redovisar följande utfall och avvikelser för år 2019:

Driftverksamhet (mkr)	Budget 2019	Bokslut 2019			Budget- Avvikelse 2018
		Utfall	Avvikelse		
Kostnader	1 392,3	1 415,2	- 22,9	1,7 %	- 40,2
Intäkter	218,3	251,4	33,1	15,2 %	34,4
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>1 174,0</b>	<b>1 163,8</b>	<b>10,2</b>	<b>0,9 %</b>	<b>1,9</b>
<b>Verksamhetens nettokostnader efter resultat- överföringar</b>	<b>1 174,0</b>	<b>1 164,0</b>	<b>10,0</b>	<b>0,9 %</b>	<b>4,5</b>

Av ovanstående redovisning framgår att nämndens utfall avviker med 10 mnkr i förhållande till budgeten. Revisionen konstaterar att fullmäktiges mål om budgetföljsamhet har uppnåtts. Nämnden bedöms ha bedrivit verksamheten på ett från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

Nämnden redovisar både negativa och positiva avvikelser. Den största negativa avvikelsen finns inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning (-8,0 mnkr). Avvikelsen hänförs, enligt nämndens redovisning, främst till höga kostnader för persontransporter och placeringar utanför valfrihetssystemet.

Verksamheten ekonomiskt bistånd har gått från ett överskott om 1,7 mnkr 2018 till ett underskott om -1,5 mnkr. Underskottet härleds till en ökning av det antalet bidragshushåll.

Äldreomsorgen redovisar ett överskott om 7,9 mnkr. Det positiva resultatet härleds bland annat till utökad budget, färre brukare med insatsen vård- och omsorgsboende samt ett systematiskt arbete med schemaläggning och planering.

Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

### 2.2.2 Investeringsverksamhet

Nämndens utfall för investeringsverksamheten avviker med 0,8 mnkr i förhållande till budgeten om 18,6 mnkr.

Ökade kostnader för markarbeten kopplade till parken Norrbackatäppan har täckts av minskade kostnader än budgeterat i andra

projekt, däribland upprustning av Enkehusparken. Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

### **3. Intern kontroll**

I detta avsnitt redovisas en granskning av nämndens interna kontroll. Av granskningen framgår bland annat i vilken utsträckning den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Vidare om det finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Den samlade bedömningen är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Av genomförda granskningar framgår att delar som behöver utvecklas bland annat omfattar implementering av dataskyddsförordningen, anmälan av delegationsbeslut samt uppföljning av parkentreprenader.

Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns i huvudsak systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Nämnden har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter. Nämnden har dock ingen uttalad process för hur medarbetare ska hantera eventuella miss-tankar om oegentligheter.

Det finns riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs. Däremot finns utvecklingsområden. En granskning av nämndens implementering av dataskyddsförordningen visade att nämndens arbete med personuppgiftshanteringar inte är helt tillräckligt. Identifierade avvikelser avser förteckning av personuppgiftsbehandlingar, informationsklassning och dataskyddsombudets granskande roll. Nämnden rekommenderas bland annat att utveckla styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen, se bilaga 1.

Nämnden genomför årliga analyser som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att verksamhetens mål ska uppnås. Nämnden har i sin internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker. Kontroller enligt den interna kontrollplanen följs upp systematiskt och fortlöpande. Rapporteringen till nämnd bör dock utvecklas när det gäller resultatet av utförda kontroller.

Nämnden har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Rapporteringen bedöms ge en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi. Nämnden bör dock se till att samtliga beslut fattade på delegation anmäls.

Nämnden har system och rutiner för uppföljning av verksamhet som uppdragits åt annan att utföra. Revisionskontorets granskning visar att uppföljning av dessa verksamheter i huvudsak har skett under 2019, men att avtalen med ett par leverantörer inte följts upp enligt plan under året. Vidare visar en fördjupad granskning av nämndens uppföljning av parkentreprenader att uppföljning sker, men att systematik och dokumentation bör förbättras.

Nämndens uppföljningar under året har identifierat ekonomiska problem inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Nämnden har genomfört åtgärder för att komma tillrätta med budgetavvikelsen, bland annat genom att omförhandla placeringar med avtal utan valfrihetssystemet och utveckla den interna samverkan mellan myndighetsutövningen inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning och äldreomsorgen. Åtgärderna har vid årsbokslutet inte gett full effekt.

Under året har revisionen genomfört granskningar avseende behörighets- och attesthantering i Agresso, inköpsprocessen, intäktsprocessen samt kontroll av löneutbetalningar. Sammantaget bedöms den interna kontrollen i granskade processer vara tillräcklig. Se vidare bilaga 1.

## **4. Räkenskaper**

I detta avsnitt redovisas en bedömning av om nämndens räkenskaper är rättvisande, upprättade enligt lag om kommunal bokföring och redovisning samt följer god redovisningssed. Bedömningen baseras på en granskning av nämndens bokslut och på övriga granskningar som genomförts under året.

Räkenskaperna bedöms ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomisk ställning. Räkenskaperna bedöms vidare vara upprättade i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed.

## **5. Uppföljning av tidigare års granskning**

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionen gör årligen uppföljningar för att bedöma om nämnden har vidtagit åtgärder utifrån tidigare lämnade rekommendationer. Rekommendationer som följts upp under 2019 redovisas i bilaga 2.

Uppföljning visar att nämnden i huvudsak har vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer. Nämnden behöver dock fortsätta arbeta för att se till att samtliga delegationsbeslut anmäls.

## Bilaga 1 – Årets granskningar

### Granskningar under perioden april 2019 - mars 2020

---

#### Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

##### **Kontinuitetsplanering (rapport nr 6 2019)**

Revisionskontoret har genomfört en granskning av stadens styrning och uppföljning av den kontinuitetsplanering som ska finnas för att minimera skadan av begränsad tillgång till informationsteknik. Granskningen avgränsats till verksamhetsområdet äldreomsorg och upprättade kontinuitetsplaner för Sociala system.

Granskningen visar att Norrmalms stadsdelsnämnd har upprättat kontinuitetsplaner för sociala system både på övergripande nivå och enhetsnivå. Kontinuitetsplanerna omfattar i huvudsak de uppgifter som framgår i riktlinjerna för informationssäkerhet.

Nämnden har inte genomfört några tester och/eller övningar för att säkerställa att de framtagna kontinuitetsplanerna är funktionella samt att medarbetarna handlar i enlighet med dessa. Avsaknaden av testade kontinuitetsplaner kan innebära att stadens hantering av oförutsedda händelser försvåras.

Sammanfattningsvis bedöms nämndens arbete med kontinuitetsplanering i huvudsak vara tillräckligt. Utifrån granskningen lämnas följande rekommendation:

- nämnden bör genomföra tester och/eller övningar för att säkerställa att kontinuitetsplanerna är funktionella

##### **Stöd till anhöriga till personer med missbruks-/beroendeproblematik**

En granskning har genomförts för att bedöma om stadsdelsnämndens styrning och uppföljning säkerställer att anhöriga till personer med missbruks-/beroendeproblematik erbjuds stöd i enlighet med 5 kap. 10 § socialtjänstlagen och stadens program för stöd till anhöriga.

I Stockholms stads program anges att stadsdelsnämnderna ska ha väl fungerade rutiner, arbetsmetoder och organisation för att möta anhörigas behov och underlätta deras vardag i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser. Stadsdelsnämnderna ska utforma

organisationen på ett sådant sätt att den tillgodoser de anhörigas behov av stöd. Det ska vara tydligt till vem/vart den anhörige kan vända sig för att få stöd och det ska finnas en tydlig ingång till socialtjänsten.

Granskningen visar att Norrmalms stadsdelsnämnd i huvudsak har rutiner för att fånga upp anhörigas behov av stöd. Däremot behöver nämnden tydliggöra, i ordinarie informationskanaler, till vem eller vart anhöriga till närstående med missbruk/beroende kan vända sig vid behov av stöd.

Socialstyrelsens nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende rekommenderar att hälso- och sjukvården och socialtjänsten bör erbjuda anhöriga till personer med missbruk eller beroende socialt stöd. Detta i form av bland annat programmet CRAFT (Community Reinforcement Approach Family Treatment). Socialt stöd till anhöriga i enlighet med de nationella riktlinjerna finns att tillgå inom staden och erbjuds av socialnämnden och stadsdelsnämnderna. Granskningen visar dock att Norrmalms stadsdelsnämnd inte genomför en strukturerad samlad uppföljning av anhörigstödet som omfattar samtliga målgrupper.

Sammantaget bedöms nämnden erbjuda stöd för att underlätta för anhöriga till personer med missbruks-/beroendeproblematik i enlighet med 5 kap. 10 § socialtjänstlagen och nationella riktlinjer. Delar som behöver utvecklas utifrån stadens program för stöd till anhöriga gäller information, samverkan och uppföljning.

Utifrån granskningen lämnas följande rekommendationer:

- nämnden bör i ordinarie informationskanaler tydliggöra till vem eller vart anhöriga till närstående med missbruk/beroende kan vända sig vid behov av stöd
- nämnden bör genomföra årlig uppföljning av anhörigstödet och säkerställa att uppföljningen omfattar samtliga målgrupper

## **Intern kontroll**

### **Implementering av dataskyddsförordningen (rapport nr 5 2019)**

Revisionskontoret har genomfört en granskning av nämndens följsamhet till dataskyddsförordningen. Syftet med granskningen har varit att bedöma hur implementeringen av förordningen har genomförts.

Granskningen visar att nämndens arbete med personuppgiftshanteringar inte är helt tillräckligt. Det kvarstår arbete innan arbetet

uppnår kraven i dataskyddsförordningen. I granskningen har framkommit att nämnden har utsett dataskyddsbud och anmält dessa till Datainspektionen. Nämnden har även bland annat inventerat behovet av personuppgiftsbiträdesavtal och infört skyddsåtgärder på IT-system som hanterar personuppgifter. För övriga delar som granskats finns vissa avvikelser. Förvaltningen har inventerat behandlingar av personuppgifter, men revisionskontoret noterar att samtliga förteckningar inte är fullständiga i alla delar. Förvaltningen har inte heller informationsklassat alla sina informationstillgångar. Dataskyddsbudens kontrollerande/ granskande roll var vidare vid granskningstillfället inte tydliggjord, när det gäller inriktning och omfattning.

Utifrån granskningen lämnas följande rekommendationer:

- nämnden bör utveckla styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen.
- nämnden bör informationsklassa sina informationstillgångar samt ser till att nämndens förteckningar över personuppgiftsbehandlingar är fullständiga.

### **Uppföljning av parkentreprenader**

En granskning har genomförts avseende nämndens uppföljning av parkdriftentreprenörens arbete. Sammantaget bedöms att Norrmalms stadsdelsnämnd inte har en helt tillräcklig internkontroll för att följa upp och vidta åtgärder avseende parkdriftentreprenörens arbete.

Granskningen visar att arbetsformer och en rutin finns för uppföljning av parkdriftentreprenörens arbete. Parkingenjörernas dagliga arbete omfattar att vara ute och ”inspektera” parker två till tre dagar i veckan. Det saknas dock systematisk planering av vilka områden som ska inspekteras under året och en samlad dokumentation kring genomförande av inspektionerna. Stickprovskontroller genomförs av vår- och höststädning. Det finns en kontrollplan för sommarsäsongen och en framtagna rutin för vinterkontroller.

Dokumentation avseende uppföljningen av parkdriftentreprenörens arbete sker bland annat genom systemstödet Speed-up, byggmötesprotokoll, kontroll av vår- och höststädning och kontrollplanen för sommarsäsongen. Dokumentation avseende uppföljningen anges vara ett utvecklingsområde för 2020. Under 2019 har avdrag på kvalitetspengen eller viten inte varit aktuellt. Vad som gäller om avtalsbrott föreligger anges i avtalet.



Utifrån granskningen lämnas följande rekommendationer:

- nämnden bör ta fram en årlig övergripande planering för uppföljningen av parkdriftsentreprenörens arbete genom stickprovskontroller
- nämnden bör utveckla dokumentationen avseende uppföljningen av driftentreprenörens arbete

### **Delegationsordning - uppföljning**

En granskning har genomförts av om nämndens delegationsordning och återrapportering av delegationsbeslut överensstämmer med kommunallagens bestämmelser. Granskningen har avgränsats till:

- om det är tydligt hur beslut ska fattas inom nämndens ansvarsområde
- om anmälan av granskade beslut sker enligt kommunallagens bestämmelser
- nämndens interna kontroll avseende delegationsbeslut

Den sammantagna bedömningen är att nämndens delegationsordning och återrapportering inte helt överensstämmer med kommunallagens bestämmelser.

Nämndens delegationsordning bedöms i huvudsak vara aktuell samt tydlig när det gäller vilka beslut som ska anmälas till nämnd och vem eller vilka som är delegat/-er. Nämnden har uppdaterade rutiner för anmälan av beslut. Rutinerna bör dock förtydligas när det gäller delegationsbeslut som fattas i andra delar av staden, såsom äldreförvaltningens trygghetsjour och socialförvaltningens socialjour.

Delegationsordningen innefattar en ärendegrupp där nämnden gett förvaltningschefen rätt att vidaredelegera beslutsrätten och där det beslutet ska anmälas till nämnd. Vid ett tillfälle under 2019 har förvaltningschefen nyttjat denna möjlighet och granskningen visar att detta har anmälts till nämnd.

Granskningen visar att delegationsbeslut regelbundet anmäls till nämnden. Intervjuade uppger dock att det sannolikt finns ett mörkertal. Det bekräftas av revisionskontorets stickprovsgranskning avseende beslut av administrativ karaktär som visar att flertalet, men inte samtliga, beslut på delegation under 2019 har anmälts till nämnd. Det har även i vissa fall dröjt flera månader från beslutsfattande till det att anmälan skett. Enligt nämndens rutin ska beslut anmälas vid nästkommande sammanträde. Nämnden är medveten om bristerna och har påbörjat ett utvecklingsarbete för att

komma tillrätta med dem. Stickprovsgranskningen visar vidare att beslut huvudsakligen fattas av rätt delegat.

Slutligen visar granskningen att nämnden inte har en systematisk uppföljning av delegationsordningen, det vill säga om delegationsbeslut anmäls till nämnd och om de fattats av rätt delegat.

Om beslutskedjan från nämnd till delegat brister riskerar det lagligheten i besluten. Om delegationsbeslut inte anmäls till nämnden i enlighet med kommunallagens bestämmelser vinner besluten inte laga kraft. Det innebär också att nämndens uppföljning av de beslut som fattats på nämndens vägnar brister samt att medborgarnas insyn minskar.

Utifrån granskningen lämnas följande rekommendationer:

- nämnden bör förtydliga rutin för anmälan, när det gäller delegationsbeslut som fattas i andra delar av staden
- nämnden bör säkerställa att delegationsbeslut anmäls i enlighet med kommunallagens bestämmelser
- nämnden bör utveckla den interna kontrollen avseende delegation

### **Behörighetshantering i Agresso**

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om nämndens interna kontroll är tillräcklig avseende hanteringen av behörigheter i Agresso. Den sammantagna bedömningen är att den interna kontrollen i granskad rutin är tillräcklig.

Granskningen, som främst utförts genom stickprovskontroller, visar att det finns behörighetsblanketter för registrerade behörigheter, att dessa är undertecknade av behöriga och överensstämmer med registrerade behörigheter i Agresso. Granskningen visar också att det inte finns några otillåtna rollkombinationer bland förvaltningens behörigheter. Förvaltningen har en rutin för löpande genomgång av behörigheter.

### **Attesthantering i Agresso**

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om den interna kontrollen är tillräcklig avseende hanteringen av attesträtter i Agresso. Den sammantagna bedömningen är att nämndens interna kontroll i granskad rutin är tillräcklig.

Granskningen visar att det finns en aktuell undertecknad attestförteckning och den överensstämmer med registrerade attesträtter i

Agresso för 14 av 15 stickprov. Granskningen visar även att det finns namnteckningsprov för attestanterna i genomfört stickprov. Genomgång av attestbehörigheter görs löpande vid eventuella ändringar. En person hade dock attesterat två fakturor trots att denne inte finns med på attestförteckningen.

### **Kontroll av löneutbetalningar**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen avseende lönehantering. Den sammantagna bedömningen är att den interna kontrollen i granskad rutin är tillräcklig.

Granskningen visar att nämnden arbetar utifrån stadens anvisningar för lönehantering. Det finns till viss del rutiner för löpande uppföljning och kontroll på övergripande nivå. Löneprocessen ingår i nämndens väsentlighets- och riskanalys, men inte i nämndens internkontrollplan 2019. Förvaltningen genomför dock internrevision på ett antal enheter årligen.

En processgenomgång av fem flöden visade inte på några avvikelser avseende löneutbetalning. Genomgången omfattade kontroll av att anställningsavtal finns, korrekt löneökning registrerats samt att korrekt lön utbetalats.

### **Inköpsprocessen – köp av verksamhet**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen avseende köp av huvudverksamhet. Den sammantagna bedömningen är att den interna kontrollen i granskad rutin är tillräcklig.

Granskningen, som främst utförts genom stickprovskontroller, visar att transaktionerna är korrekt hanterade avseende prestation, bokföringsunderlag, betalningstidpunkt, bokföringstidpunkt samt kontering. Vidare visar genomfört stickprov att det finns en följsamhet till stadens riktlinjer och LOU avseende köp av huvudverksamhet.

Jämfört med föregående år har resultat för indikatorn *Andel elektroniska inköp* försämrats. Utfallet om 57 procent är lägre än för de flesta stadsdelsnämnder. Nämnden anger att ett par stora inköp har gjorts av rätt leverantörer, men utanför systemet. Nämnden uppger att den fortsätter med utbildningsinsatser för att öka systemutnyttjandet.

### **Intäktprocessen – försäljning av verksamhet**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen i intäktprocessen avseende försäljning av verksamhet. Den sammantagna bedömningen är att den interna kontrollen i granskad rutin är tillräcklig.

En översiktlig processgenomgång har verifierats genom stickprovskontroller. Stickprovskontrollerna visar att granskade kundfakturor i allt väsentligt har fakturerats vid rätt tidpunkt, stämmer överens med avtalade villkor, uppfyller kraven enligt god redovisningssed och stadens regler, har betalats vid rätt tidpunkt, är redovisad i rätt period samt är rätt konterade.

## Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

### Årlig och fördjupad granskning

Årsrapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
ÅR 2018	<b>Hemlöshet inom prioriterade grupper</b> Nämnden rekommenderas att säkerställa att intentionen i stadens program mot hemlöshet efterlevs.				Uppföljande granskning kommer att ske under kommande år.
ÅR 2018	<b>Systematiskt brandskyddsarbete vid särskilda boenden för äldre</b> Nämnden rekommenderas att utveckla sin organisation för det systematiska brandskyddsarbetet samt utveckla inventering och analys av brandrisker. Vidare att säkerställa att samtliga boenden har en utbildnings- och övningsplan för brandskyddsarbetet 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 chefsbyten för verksamheter i egen regi.				Uppföljande granskning kommer att ske under kommande år.
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.	X			Nämnden har gjort kontroll av signerade blanketter och kontroll av roller på samtliga användare. Arbetsuppgiften finns beskriven i förvaltningens rutin för behörighetshantering i Agresso. Revisionens stickkontroller 2019 visade inte på några avvikelser.
ÅR 2018	<b>Intäktprocessen</b> Nämnden rekommenderas att införa kontroller som säkerställer att samtliga utförda tjänster har fakturerats.		X		Nämnden har rutiner för fakturering inom samtliga verksamheter och även kontroller. Det återstår visst arbete med att gå igenom och säkerställa att alla former av intäkter omfattas. Förvaltningen har inlett kartläggning av vilka intäktprocesser som finns, vilket uppges vara ett omfattande arbete.
ÅR 2019	<b>Delegationsordning (uppföljning)</b> Nämnden bör förtydliga rutin för anmälan, när det gäller delegationsbeslut som fattas i andra delar av staden. Vidare säkerställa att delegationsbeslut anmäls i enlighet med		X		En uppföljande granskning gällande nämndens delegationsordning har genomförts, se bilaga 1.  I 2017 års granskning rekommenderades nämnden att se över delegationsordningen så att det för samtliga ärendetyper framgår om det är verkställighet eller om anmälan ska ske till nämnd. Vidare att ta ställning till vilka ärendetyper stadsdelsdirektören ska ha rätt att vidaredelegera. Nämnden rekommenderades också att utveckla sin uppföljning och kontroll av beslut som fattas med stöd

Års- rapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
	kommunallagens bestämmelser. Slutligen bör nämnden utveckla den interna kontroll avseende delegation.				av delegation, bland annat för att säkerställa att samtliga beslut fattade på delegation anmäls till nämnd.  Nämnden har delvis vidtagit åtgärder utifrån föregående granskning. Till exempel har delegationsordningen reviderats. Vissa brister kvarstår dock, varför nya rekommendationer lämnas.
År 2019	<b>Systematiskt arbetsmiljöarbete och sjukfrånvaro (uppföljning)</b>	X			En uppföljande granskning gällande systematiskt arbetsmiljöarbete och sjukfrånvaro har genomförts.  I 2017 granskning rekommenderades nämnden att förbättra sin efterlevnad till stadens rehabiliteringsprocess, särskilt när det gäller dokumentation.  Den uppföljande granskningen visar att nämnden har vidtagit åtgärder för att säkerställa en bättre efterlevnad till stadens rehabiliteringsprocess. Bland annat utbildas chefer och skyddsombud och ett ökat HR-stöd har införts till cheferna. Nämnden har även ett aktivt förebyggande arbete. Inga ytterligare rekommendationer lämnas.
ÅR 2019	<b>Stöd till anhöriga till personer med missbruks-/beroendeproblematik</b> Nämnden bör i ordinarie informationskanaler tydliggöra till vem eller vart anhöriga till närstående med missbruk/beroende kan vända sig vid behov av stöd. Vidare genomföra årlig uppföljning av anhörigstödet och säkerställa att uppföljningen omfattar samtliga målgrupper.				
År 2019	<b>Uppföljning av parkentreprenader</b> Nämnden bör ta fram en årlig övergripande planering för uppföljningen av parkdrifts-entreprenörens arbete genom stickprovskontroller. Vidare utveckla dokumentationen avseende uppföljningen av driftentreprenörens arbete.				
ÅR 2019	<b>Intern kontroll</b> Nämnden bör säkerställa att samtlig verksamhet som uppdragits åt annan att utföra följs upp enligt plan.				
ÅR 2019	<b>Intern kontroll</b> Rapporteringen till nämnd bör utvecklas när det gäller resultatet av kontroller utifrån internkontrollplanen.				
ÅR 2019	<b>Inköpsprocessen – köp av verksamhet</b> Nämnden rekommenderas att se till att stadens inköpssystem används så långt som möjligt och att inköp från leverantörer som är anslutna till e-handel genomförs i inköpssystemet.				

## Revisionsprojekt

Revisionsprojekt	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
Nr 3/2018	<p><b>Kompetensförsörjning inom förskola, skola och socialtjänst</b></p> <p>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.</p>	X			<p>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.</p> <p>Nämndens kompetensförsörjningsplan för 2019 anger, för respektive kompetensförsörjningsinsats, när aktiviteten ska vara genomförd och hur den ska följas upp.</p>
Nr 5/2019	<p><b>Implementering av dataskyddsförordningen</b></p> <p>Nämnden bör utveckla styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen. Vidare informationsklassa sina informationstillgångar samt se till att nämndens förteckningar över personuppgiftsbehandlingar är fullständiga.</p>				
Nr 6/2019	<p><b>Kontinuitetsplanering</b></p> <p>Nämnden rekommenderas att genomföra tester och/eller övningar för att säkerställa att kontinuitetsplanerna är funktionella.</p>				

## Bilaga 3 – Bedömningskriterier

Nedan redovisas de kriterier som ligger till grund för gjorda bedömningar. Bedömningarna avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

### Verksamhet och ekonomi

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

### Bedömningskriterier

Nämnden/styrelsen:

- Har ett resultat som är förenligt med fullmäktiges mål, beslut, och riktlinjer.
- Har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.
- Har bedrivit verksamheten enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.
- Har haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

### Bedömning:

*Tillfredsställande*

Bedömningskriterier är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

*Inte helt tillfredsställande*

Bedömningskriterier bedöms delvis uppfyllda. Det finns brister som måste åtgärdas.

*Inte tillfredsställande*

Bedömningskriterier bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som måste åtgärdas omgående.



## Intern kontroll

Den interna kontrollen är en process som utförs av nämnd/styrelse, förvaltnings- eller bolagsledning 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. Det lämnas en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten.

## Bedömningskriterier

Nämnden/styrelsen:

- Har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter.
- Följer systematiskt och fortlöpande 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.
- Genomför riskanalyser som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås. Nämnden/styrelsen har i en internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker.
- Har riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.
- Följer upp den interna kontrollen systematiskt och fortlöpande.
- Har en rapportering som ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi.

## Bedömning:

*Tillräcklig*

Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

*Inte helt tillräcklig*

Bedömningskriterierna bedöms delvis uppfyllda. Det finns brister som måste åtgärdas.

*Inte tillräcklig*

Bedömningskriterierna bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som måste åtgärdas omgående.

## **Räkenskaper**

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

## **Bedömningskriterier**

Nämndens:

- Redovisningen ger en rättvisande bild av resultat och ekonomisk ställning.
- Räkenskaper är upprättade enligt lagstiftning och god redovisningssed.

## **Bedömning:**

*Rättvisande*

Bedömningsmålen är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

*Inte rättvisande*

Väsentliga brister finns som måste åtgärdas.