



# Årsrapport 2019

## Skärholmens stadsdelsnämnd

Rapport från  
stadsrevisionen  
Nr 29, 2020  
Dnr: 3.1.4-33/2020

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  
Skärholmens stadsdelsnämnd

## Årsrapport 2019

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

Revisorerna har den 19 mars 2020 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till Skärholmens 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 Skärholmens stadsdelsnämnd i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på att det verksamhetsmässiga resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål för verksamheten samt om lagstiftning och andra föreskrifter efterlevts.

Under året har revisionen genomfört granskningar av stadens arbete mot våldsbejakande extremism, arbetsmarknadsinsatser, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete samt insatser för att öka inskrivningsgraden i förskolan i socioekonomiskt utsatta områden. Granskningarna visar på ett antal utvecklingsområden.

## **Intern kontroll**

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

En granskning har gjorts av nämndens delegationsordning och återrapportering av delegationsbeslut som visar att dessa i huvudsak överensstämmer med kommunallagens bestämmelser. Vidare har en granskning genomförts av nämndens implementering av dataskyddsförordningen. Den visar att det som främst behöver utvecklas är informationsklassning av informationstillgångar.

En granskning har även genomförts av nämndens rutiner för upprättande av personakter och anställningsavtal. Granskningen har identifierat väsentliga avvikelser inom den interna kontrollen, bland annat visade stickproven att det saknades personakter och anställningsavtal för cirka en fjärdedel av de granskade anställningarna.

Under året har revisionen även genomfört granskningar som omfattat inköpsprocessen, intäktsprocessen, behörighets- och attesthanering i ekonomisystemet Agresso samt kontroll av löneutbetalningar. Sammantaget bedöms den interna kontrollen i de granskade rutinerna i huvudsak vara tillräcklig.

### **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 delvis vidtagit åtgärder utifrån revisorernas rekommendationer i föregående års granskningar. De väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra är att upprätta ett ledningssystem på avdelningsnivå som beskriver hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas samt säkerställa att uppföljning och kontroll av löneutbetalningar genomförs.

# 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>7</b>
<b>5. Uppföljning av tidigare års granskning .....</b>	<b>7</b>

## **Bilagor**

Bilaga 1 – Årets granskningar .....	8
Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer .....	14
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 revisionsordning 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 Susanne Eriksson vid revisionskontoret och Annika Hansson vid 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 Skärholmens 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 och insatser som genomförs för att nå fullmäktiges mål samt på övriga granskningar som genomförts under året.

Nämndens verksamhetsberättelse bedöms i huvudsak ge en rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet. Nämnden har avrapporterat resultat av beslutade mål. Redovisningen ger rimliga förutsättningar för att bedöma måluppfyllelse.

I verksamhetsberättelsen redovisar nämnden att den bidrar till att uppfylla fullmäktiges tre inriktningsmål. Nämnden bedömer att åtta av kommunfullmäktiges tolv mål för verksamhetsområdet har uppfyllts. Tre av målen för verksamhetsområdena redovisas som delvis uppfyllda och ett uppnås inte enligt nämndens bedömning.

Verksamhetsmålet *Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i* uppnås inte enligt nämndens redovisning. De underliggande indikatorerna baseras på resultatet från medborgarundersökningen. De mål som inte uppfylls är framför allt de som mäter upplevd trygghet och nöjdhet med renhållning och städning. Nämnden gör en rad insatser för att öka tryggheten bland annat genom ett nära samarbete med polisen, närliggande stadsdelsförvaltningar och andra förvaltningar i staden. Vidare samarbetar nämnden med fastighetsägare och civilsamhället samt har en aktiv medborgardialog.

Verksamhetsmålet *I Stockholm når barn sin fulla potential då skolor och förskolor är de bästa i Sverige* bedöms av nämnden som delvis uppfyllt. Nämndens årsmål vad gäller andel förskollärare av totalt antal anställda uppfylls inte och vårdnadshavarnas nöjdhet med förskoleverksamheten uppnås delvis enligt nämndens redovisning. Sett ur ett flerårsperspektiv har andelen förskollärare och nöjdheten med förskoleverksamheten ökat.

Verksamhetsmålet *I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande* mäts till största delen genom brukarundersökningar. Enligt nämndens bedömning uppfylls



målet i sin helhet trots att mer än hälften av fullmäktiges indikatorer endast uppfylls delvis. Fortsatta utvecklingsområden för nämnden gäller bland annat måltidssituationen, upplevelse av delaktighet i omsorgen samt upplevd trygghet.

Nämnden har inte färdigställt det planerade antalet bostäder med särskilt service varför verksamhetsmålet *I Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov* uppfylls delvis. Enligt nämndens redovisning har övriga planerade bostäderna byggts utifrån fel verksamhetsklass och kan därför inte nyttjas som bostäder med särskild service. Det bör dock noteras att Skärholmens stadsdelsnämnd är en av fem stadsdelsnämnder som överhuvudtaget planerat och färdigställt bostäder med särskild service under 2019, vilket inte övriga nämnder gjort.

Nämnden uppnår delvis verksamhetsmålet *Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet*. Målet uppfylls inte då miljöbränsle inte används i tillräcklig omfattning i förvaltning biogasfordon. Skäl som anges är att det saknas en tankstation för biogas i närområdet vilket medför långa restider. De långa restiderna bedöms av nämnden ha en negativpåverkan på den ordinarie verksamheten.

Revisionens granskning visar att det i huvudsak finns grunder för nämndens målbedömning.

Revisionen har genomfört en uppföljande granskning av nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Den sammanfattande bedömningen är att nämnden har vidtagit åtgärder utifrån 2017 års rekommendationer, men att dessa inte har slutförts vid granskningstillfället.

Granskningar har också gjorts av stadens arbete mot våldsbejakande extremism, arbetsmarknadsinsatser samt insatser för att öka inskrivningsgraden i förskolan i socioekonomiskt utsatta områden. Granskningarna visar på utvecklingsområden. Genomförda granskningar redovisas mer ingående i 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			Budgetavvikelse 2018
		Utfall	Avvikelse		
Kostnader	1 448,5	1 513,0	-64,5	4,5 %	-49,3
Intäkter	230,1	294,2	64,1	27,9 %	51,5
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>1 218,4</b>	<b>1 218,8</b>	<b>-0,4</b>	<b>0 %</b>	<b>2,2</b>
<b>Verksamhetens nettokostnader efter resultatöverföringar</b>	<b>1 218,4</b>	<b>1 218,4</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>2,0</b>

Av ovanstående redovisning framgår att nämndens utfall ligger i nivå med budget. Revisionen konstaterar att fullmäktiges mål om budgetföljsamhet uppnåtts. Nämnden bedöms ha bedrivit verksamheten på ett från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

Nämnden redovisar avvikelser inom vissa verksamhetsområden. De största avvikelserna finns inom verksamhetsområdena stöd och service till personer med funktionsnedsättning (-8,6 mnkr) samt barn och ungdom inom individ- och familjeomsorgen (-16,8 mnkr).

Underskottet inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning finns i sin helhet på beställarsidan. Nämndens budget är i jämförelse med föregående år i princip oförändrad medan antalet nya ärenden och behovet av omsorg har ökat. De områden där nämnden fortsatt har höga kostnader omfattar insatserna personlig assistens enligt LSS, boendeplaceringar utanför LOV och turbundna resor.

Enligt nämndens redovisning beror individ- och familjeomsorgens underskott inom barn och ungdom på en ökning av antalet inkomna ärenden där placeringar enligt LVU i vissa fall har varit nödvändiga. Inflödet av ärenden har även medfört ökade kostnader för andra typer av vårdinsatser. I jämförelse med föregående har nämnden budget ökat endast marginellt.

Nämnden har i huvudsak förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

### 2.2.2 Investeringsverksamhet

Nämndens utfall för investeringsverksamheten avviker i förhållande till budget med 0,5 mnkr och är hänförlig till den del av budget som rör parkinvesteringar. Avvikelsen beror bland annat på att utbyte av belysning och plantering av träd blivit mindre kostsamma än vad som budgeterats.

## 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 dock att det finnas vissa brister, bland annat avseende implementeringen av dataskyddsförordningen.

Arbetet med den interna kontrollen är i huvudsak integrerad i styrning och uppföljning. Granskning visar dock att nämnden behöver säkerställa att delegationsbeslut för alla ärendegrupper följs upp systematisk.

Nämnden har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter. Granskning visar att delegationsbeslut i huvudsak fattas och anmäls enligt nämndens delegationsordning. Revisionen har dock noterat att ej verkställda beslut inte har anmälts för samtliga kvartal. Redovisningen av kvartal 2 gjordes i slutet av december 2019 och anmälan för övriga kvartal har inte kunna verifieras av protokollen.

Det finns riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs. En granskning som gjorts av nämndens implementering av dataskyddsförordningen visar att nämndens arbete med personuppgiftshanteringar inte är helt tillräckligt. Det område som främst behöver utvecklas är informationsklassning av informationstillgångar.

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 i huvudsak upp. I de fall avvikelser påträffats har åtgärder föreslagits. En verifierande granskning visar att några av kontrollerna inte har genomförts och dokumenterats med den periodicitet och omfattning som angetts i internkontrollplanen.

Nämnden har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Rapporteringen ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi. Nämnden har system och rutiner för uppföljning av verksamhet som uppdragits åt annan att utföra.

Nämndens uppföljningar under året har identifierat ekonomiska problem inom verksamhetsområdet individ- och familjeomsorg, främst barn och ungdom samt verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Nämnden har tagit fram handlingsplaner med åtgärder för att komma tillrätta med budgetavvikelsen för båda verksamhetsområdena. De åtgärder som bland annat vidas är att utvärdera aktuella placeringar och övriga insatser samt se över möjligheten att hitta mindre kostsamma alternativ med god kvalitet. Boendeplaceringar inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning är långvarig vilket medför att det tar tid innan kostnadsminskningar för effekt. I jämförelse med föregående år nämndens budget för ovanstående verksamhetsområden i princip oförändrad trots att antalet ärenden ökat.

Under året har revisionen även genomfört granskningar som omfattat inköpsprocessen, intäktsprocessen, behörighets- och attesthanering i ekonomisystemet Agresso samt kontroll av löneutbetalningar. Avvikelser har identifierats men sammantaget bedöms den interna kontrollen i granskade rutiner i huvudsak vara tillräcklig. Nämnden rekommenderas dock att säkerställa att det finns underlag för samtliga tilldelade behörigheter i Agresso samt att säkerställa att det interna kontrollarbetet kopplat till löneprocessen planeras, genomförs och följs upp löpande under året.

En kompletterande granskning av nämndens upprättande av personakter och anställningsavtal visar på väsentliga brister i den interna kontrollen. Stickproven visade att det saknades personakter och anställningsavtal för cirka en tredjedel av de granskade anställningarna. Nämnden rekommenderas att säkerställa att de rutiner som finns efterlevs och att den interna kontrollen omfattar kontroll av att personakter och anställningsavtal finns upprättade.

## 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. De väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra är att upprätta ett ledningssystem på avdelningsnivå som beskriver hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas samt säkerställa att uppföljning och kontroll av löneutbetalningar genomförs.

## **Bilaga 1 – Årets granskningar**

### **Granskningar under perioden april 2019 - mars 2020**

---

#### **Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi**

##### **Stadens arbete mot våldsbejakande extremism (rapport nr 2 2019)**

Stadsrevisionen har granskat om staden bedriver ett strukturerat arbetet för att motverka våldsbejakande extremism.

Granskningen visar att nämnden har strukturer för arbete mot våldsbejakande extremism. Arbetet utförs inom ramen för befintliga verksamheter och följer intentionerna i stadens budget samt riktlinjer för arbetet mot våldsbejakande extremism.

Några utvecklingsområden har identifierats gällande stadens arbete mot våldsbejakande extremism. Rapporteringen av arbetet till nämnden behöver utvecklas gällande aktiviteter i handlingsplaner och en samlad analys över arbetet. Skärholmens stadsdelsnämnd behöver säkerställa att samtliga medarbetare fullföljer stadens webbaserade grundutbildning. Nämnden behöver även förtydliga civilsamhällets roll i arbetet mot våldsbejakande extremism i enlighet med stadens riktlinjer mot våldsbejakande extremism.

##### **Stadens arbetsmarknadsinsatser (rapport nr 1 2020)**

Stadsrevisionen har genomfört en granskning av om stadens styrning och uppföljning av arbetsmarknadsinsatser bidrar till fullmäktiges mål om egen försörjning och skapar förutsättningar för likvärdiga insatser.

Granskningen visar att staden genomför ett omfattande arbete för att stödja individer till arbete. Revisionens samlade bedömning är att stadens styrning av arbetsmarknadsåtgärder bidrar till fullmäktiges mål om egen försörjning. Det finns dock behov av att på strategisk nivå tydliggöra omfattningen av insatser, ansvarsfördelning inom staden och vilka typer av insatser som ska tillhandahållas relativt Arbetsförmedlingen.

Bedömningen grundar sig på att insatser erbjuds i enlighet med vad fullmäktige angett samt till de grupper som enligt budget ska prioriteras. Utbudet av arbetsförberedande insatser vid stadsdelsnämnderna varierar dock på ett sätt som inte enbart motiveras av lokala förutsättningar. Det har även skett en förskjutning av insatser från

stadsdelsnämnderna till jobbtorgen. Att stadsdelsnämndernas roll tydliggörs är viktigt för att upprätthålla likställighetsprincipen.

Fungerande samverkansstrukturer finns mellan jobbtorgen och stadsdelarnas socialtjänst. Arbetsförmedlingens omorganisation har påverkat samverkan med jobbtorgen negativt och ökat arbetsbelastningen vid jobbtorgen. Vidare sammanfaller målgrupper och insatser i stora delar. En tydlig gränsdragning mellan parterna är viktigt för att minska risken för ineffektivitet och/eller en överväldning av kostnader på staden. I granskningen noteras även att det är svårt att hitta insatser för personer som är långtidsarbetslösa och/eller har komplex problematik samt att de förflyttas mellan stadens aktörer, regionen och staten under en längre tid utan att komma närmre arbete.

Granskningen har resulterat i ett antal rekommendationer till kommunstyrelsen och arbetsmarknadsnämnden kring stadens strategiska arbete med arbetsmarknadsinsatser.

### **Insatser för att öka inskrivningsgraden i förskolan i socioekonomiskt utsatta områden**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om nämnden bedriver ett systematiskt arbete för att öka inskrivningsgraden i förskolan i socioekonomiskt utsatta områden.

Den sammanfattande bedömningen är att nämnden, utifrån den dokumentation som finns, inte bedriver ett helt systematiskt arbete för att öka inskrivningsgraden. Revisionskontoret kan dock konstatera att nämnden bedriver insatser för att öka inskrivningsgraden.

Bedömningen grundar sig på att det finns en organisation för arbetet och att insatser för att öka inskrivningsgraden pågår. Nämndens dokumentation och analys av de insatser som vidtagits bör dock utvecklas. Det saknas tydligt formulerade planer för riktade insatser, i syfte att identifiera och nå de vårdnadshavare som inte har sina barn inskrivna i förskola. Kännedomen om vilka barn som inte är inskrivna och orsaker till det är också låg vilket bland annat påverkar möjligheten att utforma det fortsatta arbetet på ett resurseffektivt sätt.

Granskningen visar att det finns forum för samverkan mellan stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Flera stadsdelsnämnder har dock behov av stöd gällande möjligheten att löpande kunna följa inskrivningsgraden och identifiera vilka barn som inte är inskrivna.

Nämnden rekommenderas att:

- utveckla dokumentationen och systematiken för arbetet med att öka inskrivningsgraden i förskolan
- utveckla rutiner för uppföljning och analys av insatser för att öka inskrivningsgraden i förskolan

### **Kvalitetsledningssystem inom äldreomsorgen – uppföljning**

En granskning har genomförts med syftet att bedöma om nämnden har vidtagit åtgärder utifrån 2017 års granskning, så att ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete uppfyller kraven i Socialstyrelsens föreskrift.

Det finns ett övergripande kvalitetsledningssystem från 2012 för stadsdelsnämndens berörda verksamhet, vilket fortsatt gäller. Det uppges dock inte vara levande och känt. Granskningen visar att det pågår ett utvecklingsarbete gällande ledningssystemet. Projektet ska vara slutfört och implementerat i mitten av 2021. Detta innebär att revisionskontorets rekommendationer inte hade åtgärdats vid granskningstillfället.

Sammantaget bedömer revisionskontoret att nämnden har vidtagit åtgärder utifrån 2017 års rekommendationer, men att dessa inte har slutförts vid granskningstillfället. Följande rekommendationer från 2017 kvarstår därmed.

Nämnden bör:

- upprätta ett ledningssystem på avdelningsnivå som beskriver hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas
- redogöra för de väsentliga processer som finns i verksamheten i enhetens ledningssystem

### **Intern kontroll**

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

Revisionskontoret har genomfört en granskning av stadens följsamhet till dataskyddsförordningen. Syftet med granskningen har varit att bedöma hur implementeringen av förordningen har genomförts. Granskningen har omfattat stadens nämnder och kommunstyrelsen.

Granskningen har visat att nämndens arbete med personuppgiftshanteringar inte är helt tillräckligt. Det kvarstår arbete innan nämndens arbete med personuppgiftshanteringar uppnår kraven i dataskyddsförordningen. I granskningen har framkommit att nämnden har utsett dataskyddsombud och anmält dataskyddsombud



till Datainspektionen. För övriga delar som granskats finns avvikelser inom bland annat följande områden. Förvaltningen arbetar inte regelbundet och systematiskt med inventering av personuppgiftsbehandlings- och informationsklassificeringar. Vidare har förvaltningen inte informationsklassificerat sina informationstillgångar.

Revisionskontoret rekommenderar att nämnden utvecklar styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen. Vidare rekommenderas att nämnden informationsklassificerar sina informationstillgångar samt regelbundet och systematiskt inventerar sina personuppgiftsbehandlings- och informationsklassificeringar.

### **Delegationsordning - uppföljning**

En granskning har genomförts av om nämndens delegationsordning och återrapportering 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 i huvudsak överensstämmer med kommunallagens bestämmelser. Vidare bedöms att delegationsbeslut i huvudsak fattas och anmäls enligt nämndens delegationsordning. Granskningen visar dock att nämnden inte har en helt systematisk uppföljning av delegationsbeslut för alla ärendegrupper. Det pågår dock ett arbete inom nämnden att systematisera uppföljningen.

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer.

Nämnden bör utveckla sin interna kontroll avseende delegation.

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

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om den interna kontrollen är tillräcklig avseende köp av huvudverksamhet. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är granskad rutin är tillräcklig. Granskningen 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 lagen om offentlig upphandling avseende köp av huvudverksamhet.

### **Intäktsprocessen – försäljning av verksamhet**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen i intäktsprocessen avseende försäljning av verksamhet. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen i granskad rutin är tillräcklig. Den översiktliga processgenomgången har verifierats genom stickprovskontroller. Dessa visar att granskade kundfakturer 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 rätt konterade.

### **Behörighetshantering i Agresso**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen avseende behörighetshantering i Agresso. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen i granskad rutin inte är helt tillräcklig.

Bedömningen grundas på en stickprovskontroll av behörighetsblanketter för registrerade behörigheter. Ett stickprov omfattande 15 behörigheter visade att det saknades behörighetsblankett i tre fall och att behörighetsblanketten i ett fall inte var undertecknad av behörig. För resterande behörigheter fanns behörighetsblanketter, vilka även var undertecknade av behörig. Utifrån noterade brister har åtgärder vidtagits och nya blanketter finns framtagna. Det finns inte några otillåtna rollkombinationer bland förvaltningens behörigheter. Förvaltningen gör regelbunden genomgång av inaktiva behörigheter. I samband med granskningen noterades dock två personer som avslutat/bytt anställning, men som fortfarande hade behörigheter kvar. Sedan granskningen genomfördes har nämnden upprättat behörighetsblanketter i de fall de saknades samt avslutat behörigheterna för de två personer som inte längre var kvar i organisationen. Rekommendationen kvarstår dock då nämnden behöver säkerställa att den interna kontrollen fungerar och att stadens rutiner efterlevs.

### **Attesthantering i Agresso**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen avseende attesthantering i Agresso. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen i granskad rutin är tillräcklig. Granskningen visar att det finns en aktuell undertecknad attestförteckning och den överensstämmer med registrerade attesträtter i Agresso. Granskningen visar även att det finns namnteckningsprov för attestanterna i genomfört stickprov. Det noteras dock att majoriteten av blanketterna saknar datum för när den undertecknats av chef, vilket är obligatorisk information. Nämnden har en rutin för löpande uppföljning av attesträtter.

**Uppföljning och kontroll av löneutbetalningar**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen avseende lönehantering. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen i granskad rutin inte är helt tillräcklig då kontroller enligt internkontrollplanen inte har genomförts i tillräcklig omfattning.

Granskningen visar att förvaltningen använder sig av stadens anvisningar för lönehantering. Löneprocessen ingår i nämndens internkontrollplan 2019, där kontrollmomentet uppges vara att genomföra en uppföljning av rutinen för månadsvisa kontroller för lönehantering. Processgenomgång av fem flöden visar inte på några avvikelser avseende löneutbetalning. Genomgången omfattar kontroll av att anställningsavtal finns, korrekt löneökning registrerats samt att korrekt lön utbetalats.

**Kontroll av personalakter och anställningsavtal**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen avseende hantering av personalakter och anställningsavtal. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen i granskad rutin inte är tillräcklig.

Granskning har skett genom att personalakter och anställningsavtal för ett antal kostnadsställen har kontrollerats genom stickprov. Granskningen visade på ett antal brister gällande hantering personalakter och anställningsavtal. Resultatet av stickprovskontrollen visade att det helt saknades personalakter i 34 av 120 kontrollerade anställningar. I de personalakter som återfanns saknades i flera fall det senast gällande anställningsavtalet. De anställningsavtal som fanns var alla i original och undertecknade.

Utifrån genomförd granskning rekommenderas nämnden att säkerställa att det finns en personalakt samt aktuellt anställningsavtal i personalarkivet för samtliga anställda.

## Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

### Årlig och fördjupad granskning

Års- rapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
ÅR 2017	<p><b>Kvalitetsledningssystem inom äldreomsorgen</b> Nämnden rekommenderas att upprätta ett ledningssystem på avdelningsnivå som beskriver hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas.</p> <p>Vidare rekommenderas att enhetens ledningssystem redogör för de väsentliga processer som finns i verksamheten.</p>		X		Sammantaget bedömer revisionskontoret att nämnden har vidtagit åtgärder utifrån 2017 års rekommendationer, men att dessa inte har slutförts vid granskningstillfället. Rekommendationer från 2017 kvarstår därmed.
ÅR 2017	<p><b>Ensamkommande barn – personliga utgifter</b> Nämnden rekommenderas att säkerställa att genomförandeplaner upprättas för samtliga barn, bland annat för att tillse att det individuella behovet av ersättning för personliga utgifter beaktas i planering och uppföljning. Vidare att säkerställa att individuppföljning sker systematiskt och bland annat omfattar personliga utgifter.</p>				Uppföljande granskning kommer att ske under kommande år.
ÅR 2017	<p><b>Uppföljning och kontroll av löneutbetalningar</b> Nämnden rekommenderas att säkerställa att de kontroller som enligt internkontrollplanen ska genomföras sker systematiskt och löpande. Vidare bör nämnden säkerställa att det finns fungerande rutiner för att förhindra att personalhandlingar försvinner.</p>		X		<p>Rutinen för arkivering av personhandlingar bedömdes som delvis åtgärdad 2018.</p> <p>I uppgifter från förvaltningen framkommer att det har skapats en sida om ärende och informationshantering på förvaltningens intranät som avser att tydliggöra handläggningen samt stötta cheferna och administratörerna. Arkivansvarig handläggare ser till att personalhandlingar som bevaras finns inlåsta i brandsäkra skåp och där gallringsfrister förekommer hanteras dessa enligt stadsarkivets hanteringsanvisningar.</p> <p>I internkontrollgranskning 2019 framkom att anställningsavtalet upprättas i två exemplar, där den anställde får ena exemplaret och där det andra exemplaret ska skickas in till förvaltningens arkivansvarig. Arkivansvarig upprättar en personalakt i förvaltningens arkiv, och sorterar sedan in originalavtalet i akten.</p> <p>Åtgärden bedöms delvis vidtagen då efterfrågade handlingar samt uppgifter om genomförd uppföljning inte har erhållits varför tidigare bedömning kvarstår.</p>
ÅR 2018	<p><b>Intäktprocessen</b> Nämnden rekommenderas att införa kontroller i syfte att säkerställa att samtliga tjänster faktureras.</p>	X			Avstämning av kundreskontran uppges ske med en rapport som förvaltningen kommer ta fram och arkivera löpande. Uppföljning av ärenden som per automatik överlämnats till Inkasso hanteras av serviceförvaltningen som löpande rapporterar inbetalningar och kundförluster till förvaltningen. Inbetalningar läses in till Agresso och avslut av fordran hos Inkasso sker per automatik.

Årsrapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
					<p>Inom ramen för internkontrollgranskning 2019 stickprovskontrollerades att fakturor var fakturerade vid rätt tillfälle och i enlighet med stadens regler. Kontrollen renderade inte i några avvikelser.</p> <p>Vid uppföljning i samband med årsbokslutet har vi fått del av en rutin, varför rekommendationen bedöms åtgärdad</p>
ÅR 2018	<p><b>Inköpsprocessen</b> Nämnden rekommenderas att regelbundet genomföra avstämning av leverantörsreskontran och att följa upp och kontrollera förvaltningens egna avtal. Resultatet av kontrollerna bör dokumenteras.</p>	X			<p>Förvaltningen uppger att avstämning av förvaltningens egna avtal sker vid varje periodavslut. Förvaltningen köper, precis som övriga förvaltningar i staden avstämningstjänsten av leverantörsreskontran från serviceförvaltningen.</p> <p>Avstämning av leverantörsskulden sker med en rapport som förvaltningen kommer ta fram och arkivera löpande, det samma gäller förvaltningens egna avtal.</p> <p>Internkontrollgranskningen 2019 renderade inga avvikelser avseende följsamhet till LOU och stadens regler vid köp av huvudverksamhet. Vid uppföljning i samband med årsbokslutet bedöms åtgärden bedöms vidtagen då vi har tagit emot dokumentation över utförda kontroller samt att exempel på en plan för systematisk uppföljning som tas fram för varje nytt avtal har lämnats.</p>
ÅR 2018	<p><b>Utbetalningsrutiner ekonomiskt bistånd</b> Nämnden rekommenderas att de dokumentera kontrollerna och resultatet av dessa för de kontroller som i efterhand gör för att säkerställa att utbetalningar av ekonomiskt bistånd grundar sig på korrekta uppgifter och att inga felaktiga utbetalningar gjorts.</p>	X			<p>Förvaltningen har tagit del av synpunkterna och avser att förbättra systematiken kring interna kontroller. Utredare och bidragshandläggare kommer att göra stickprov i ett antal ärenden varje månad för att säkerställa att rutinerna följs avseende felaktiga utbetalningar. Förvaltningen planerar även att hålla kollegial granskning under året.</p> <p>Vid uppföljning i samband med årsbokslut bedöms åtgärden som vidtagen då arbetet med ökad systematik av intern kontroll av utbetalningar beskrivs ha kommit igång under hösten. Vi har också fått ta del av en mall som används samt beskrivning av kontroller som har genomförts.</p>
ÅR 2019	<p><b>Nämndens delegationsordning</b> Nämnden rekommenderas att utveckla den interna kontroll avseende delegation genom att säkerställa att systematiska kontroller genomförs.</p>				<p>En uppföljande granskning har gjorts 2019, se bilaga 1. Nämnden bedöms delvis ha vidtagit åtgärder utifrån den granskning som gjordes 2017. Rekommendationen om att genomföra systematiska kontroller kvarstår.</p>
ÅR 2019	<p><b>Insatser för att öka inskrivningsgraden i förskolan i socioekonomiskt utsatta områden</b> Nämnden rekommenderas att: Utveckla dokumentationen och systematiken för arbetet med att öka inskrivningsgraden i förskolan.  Utveckla rutiner för uppföljning och analys av insatser för att öka inskrivningsgraden i förskolan.</p>				
ÅR 2019	<p><b>Behörighetshantering i Agresso</b> Nämnden rekommenderas att: Säkerställa att finns aktuella och undertecknade behörighetsblanketter för samtliga tilldelade</p>				

Års- rapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
	behörigheter i ekonomi-systemet.  Säkerställa att personer som avslutat/bytt anställning inte har kvar behörigheter i Agresso.				
ÅR 2019	<b>Uppföljning och kontroll av löneutbetalningar</b> Nämnden rekommenderas att: Säkerställa att det interna kontrollarbetet kopplat till löneprocessen planeras, genomförs och följs upp så att åtgärder vid behov kan vidtas under året.				
ÅR 2019	<b>Kontroll av personalakter och löneavtal</b> Nämnden rekommenderas att efterleva rutiner samt säkerställa att det finns en personalakt samt aktuellt anställningsavtal i personalarkivet för samtliga anställda.				

## Revisionsprojekt

Revisions- projekt	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
Nr 10/2018	<b>Oegentligheter och förtroendeskadligt agerande</b> Nämnden rekommenderas att: Säkerställa att stadens styrdokument på området samt regler och rutiner för bisysslor kommuniceras och implementeras i hela organisationen.  Säkerställa att risker för oegentligheter och förtroendeskadligt agerande beaktas inom nämndens samtliga verksamhetsområde tydliggöra och förankra i hela organisationen vilka rapporteringskanaler som ska användas om en medarbetare misstänker oegentligheter eller själva blir utsatta för förotillbörlig påverkan.	X			I sitt yttrande har nämnden beskriver nämnden att de bland annat ska ta fram rutiner för att motverka förtroendeskadligt agerande, ta fram och delge information om bisysslor samt ta fram rutin för rapportering av förtroendeskadligt agerande. Vidare anger nämnden att de ska ta fram en "uppförandekod", digital introduktion för nyanställda exempel på olika typer av förtroendeskadligt agerande och hur dessa undviks. Slutligen skriver nämnden att det pågår ett arbete gällande återkommande information och utbildning gällande förtroendeskadligt agerande.  Revisionens uppföljning visar att nämnden inte tagit fram några särskilda rutiner för att motverka samt rapportering av förtroendeskadligt agerande. Det har heller inte tagits fram någon "uppförandekod".  Oegentligheter och förtroendeskadligt agerande omfattas inte av den digitala introduktion som tagits fram.  Under 2019 har en information och utbildningsinsats om otillåten påverkan ar genomförts för enheter inom socialtjänstens verksamhetsområde. Vid detta tillfälle har information getts om bland annat vad otillåten påverkan är och olika typer av otillåten påverkan samt rapporteringsvägar. Under året har HR informerat samtliga chefer om bisysslor.

Revisionsprojekt	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
Nr 5/2019	<p><b>Implementering av dataskyddsförordningen</b> Nämnden rekommenderas att informationsklassificera sina informationstillgångar samt regelbundet och systematiskt inventerar sina personuppgiftsbehandlingar.</p>				
Nr 2/2019	<p><b>Stadens arbete mot våldsbejakande extremism</b> Nämnden rekommenderas att: Säkerställ att berörda medarbetare fullföljer stadens webbaserade utbildning om våldbejakande extremism.</p> <p>Utveckla rapporteringen till nämnden kring uppföljningen av aktiviteter i handlingsplanerna och en samlad analys av arbetet.</p> <p>Förtydliga civilsamhällets roll i arbetet mot våldbejakande extremism.</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.