

Årsrapport 2014

Servicenämnden

**Rapport från
Stadsrevisionen**

Nr 4, 2015

Dnr 3.1.2-42/2015

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Stockholm 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 styrelser sammanfattar Stadsrevisionen det gångna årets synpunkter på verksamheten. Fördjupade granskningar som sker under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på Stadsrevisionens hemsida. De kan också beställas från revisionskontoret.

Till
Servicenämnden

Revisorerna för servicenämnden har avslutat revisionen av nämndens verksamhet under år 2014. Kopia på den revisionsberättelse som överlämnas till kommunfullmäktige bifogas.

Revisorerna överlämnar och åberopar revisionskontorets årsrapport för servicenämnden.

Revisorerna emotser ett yttrande över årsrapporten från nämnden senast 2015-06-30.

På revisorernas vägnar

Bengt Akalla
Ordförande

Stefan Rydberg
Sekreterare

Sammanfattning

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Budgeten visar ett överskott om 6,8 mnkr efter resultatöverföring. Nämndens resultat för 2014 är i allt väsentligt förenligt med de mål som fullmäktige har fastställt.

Intern kontroll

Nämndens verksamhetsplan utgör ett ändamålsenligt styrdokument. I planen finns relevant information om verksamhetens ekonomi och prestationer. Nämnden har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Dock visar 2014 års tertialrapporter att prognossäkerheten har varit bristfällig.

Under året har revisionen granskat nämndens följsamhet till stadens upphandlingspolicy, moms kontroll enligt serviceavtalen, momshantering för den egna verksamheten, rutiner för kontroll av de tjänster som servicenämnden levererar enligt serviceavtalen för löner och ekonomi till stadens nämnder samt hyresadministration för andrahandsuthyrning. Inga väsentliga brister har noterats.

Bokslut och räkenskaper

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

Innehåll

Årets granskning	1
Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi	1
Intern kontroll	3
Bokslut och räkenskaper	6
Uppföljning av tidigare års granskning	6
Bilaga 1 - Bedömningskriterier	
Bilaga 2 - Årets granskningar	
Bilaga 3 - Uppföljning av lämnade rekommendationer	

Årets granskning

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

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

Revisionen sker i enlighet med kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt i enlighet med reglementet för stadsrevisionen och god revisionssed i kommunal verksamhet. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning och ansvarsprövning av nämnden. Kriterier för bedömningen redovisas i *bilaga 1*.

I rapporten redovisas översiktligt resultatet av revisionsårets grundläggande och fördjupade granskningar. De granskningar som genomförts under revisionsåret redovisas närmare i *bilaga 2*.

En uppföljning av i vad mån nämnden har beaktat rekommendationer från tidigare års granskning redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i *bilaga 3*.

De förtroendevalda revisorerna har träffat representanter för nämnden i samband med genomgång av 2013 års granskning och avstämning inför år 2014.

Granskningsledare har varit Karin Meding vid revisionskontoret och Karin Jäderbrink vid PwC.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål, uppdrag och budget samt de beslut, riktlinjer och föreskrifter som gäller för verksamheten.

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundas främst på att nämndens ekonomiska resultat är tillfredsställande och att verksamheten bedrivits i enlighet med fullmäktiges mål och uppdrag.

Ekonomiskt resultat

Nämnden redovisar följande budgetutfall och avvikelser för år 2014:

Mnkr	Budget 2014	B o k s l u t 2 0 1 4			Budget- avvikelse 2013
		Utfall	Avvikelse		
Driftbudget					
Verksamhet					
Kostnader	185,0	182,3	2,7	1,5 %	-4,3
Intäkter	186,1	191,3	5,2	2,8 %	5,5
Verksamhetens nettokostnader	-1,1	-9,0	7,9		1,2
Avskrivningar	1,0	1,2	0,2	20,0 %	-0,1
Internräntor	0,1	0,1	0,0	0,0 %	-0,1
Driftbudgetens nettokostnader	0,0	-7,7	7,7		1,0
Justerat netto, efter resultat- överföringar		-6,8	6,8		1,0
Investeringsplan					
Utgifter	1,0	0,6	0,4	40,0 %	-0,8
Inkomster	0,0	0,0	0,0	0,0 %	0,0
Nettoutgifter	1,0	0,6	0,4	40,0 %	-0,8

Av ovanstående redovisning framgår att nämnden redovisar ett nettoöverskott om 7,7 mnkr före och 6,8 mnkr efter resultatöverföring.

De verksamhetsområden som redovisar störst nettoöverskott är löneadministration, ekonomiadministration och kontaktcentret. Överskotten beror främst på högre intäkter för nya åtaganden och större volymer, samt lägre personalkostnader till följd av sjukfrånvaro och vakanser.

Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt. Nämnden har använt 0,6 mnkr av investeringsbudgeten om 1 mnkr för möbler och annan utrustning åt nya verksamheter, bland annat HR-service.

Av årets överskott om 7,7 mnkr har nämnden bedömt att 4,0 mnkr uppkommit genom eget handlande. Under 2014 har 3,1 mnkr använts av resultatfonden för strategiska insatser av engångskaraktär, huvudsakligen utveckling av lönehantering för bolagen men även utveckling och support av ekonomiadministration för bolagen samt projektet central avgiftshantering. Sammantalet

överförs netto 0,9 mnkr till resultatfonden. Den samlade resultatfonden uppgår vid årets slut till 7,9 mnkr.

Verksamhetens resultat

Revisionskontoret bedömer att nämndens resultat för 2014 i allt väsentligt är förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Bedömningen grundas på en granskning av nämndens verksamhetsberättelse samt på de övriga granskningar som har genomförts under året.

Samtliga mål och uppdrag har avrapporterats i verksamhetsberättelsen. Avvikelser har kommenterats. Verksamhetsberättelsen ger en i allt väsentligt rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet.

Nämnden har bidragit till att uppnå kommunfullmäktiges inriktningsmål. Nämnden har bedömt att alla de av kommunfullmäktige fastställda verksamhetsmålen har nåtts utom "Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten" som delvis har nåtts, bland annat på grund av att årsmålet för sjukfrånvaron på 4,4 % inte uppnåtts. Sjukfrånvaron som blev 6,2 % beror på flera fall av långtidssjukfrånvaro.

Intern kontroll

Den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Den interna kontrollen 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.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig. De iakttagelser som ligger till grund för denna bedömning redovisas nedan. Av redovisningen framgår att inga väsentliga brister har noterats.

En del i nämndens interna kontroll är att säkerställa en ändamålsenlig styrning och kontroll av ekonomi och verksamhet. Nämnden har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Nämndens verksamhetsplan utgör ett ändamålsenligt styrdokument. Det finns relevant information i verksamhetsplanen om verksamhetens ekonomi och prestationer. En granskning av nämndens verksamhetsplan för år 2014 visar att nämndens egna mål i huvudsak ansluter till kommunfullmäktiges mål för den verksamhet som nämnden bedriver. Dock har nämnden fastställt ett fåtal egna mål.

Ekonomi, verksamhet och kvalitet följs upp i samband med nämndens månads- och tertialrapporter. Nedanstående sammanställning visar dock att det finns brister i prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter.

I båda tertialrapporterna beräknade nämnden ett nettounderskott om drygt 3 mnkr före resultatöverföring och så sent som i november beräknades ett underskott om 3,6 mnkr. Det faktiska resultatet blev istället ett överskott om 7,7 mnkr, d.v.s. en skillnad på 11,3 mnkr mellan tertialrapport 2 och bokslutet.

Mnkr	Tertial- rapport 1 2014	Tertial- rapport 2 2014	Bokslut 2014	Avvikelse T2 - bokslut	
Driftbudget					
Verksamhet					
Kostnader	189,4	188,3	182,3	- 6,0	3,2 %
Intäkter	187,3	185,8	191,3	5,5	3,0 %
Verksamhetens nettokostnader	2,1	2,5	-9,0	-11,5	460,0 %
Avskrivningar	1,0	1,0	1,2	- 0,2	20,0 %
Internräntor	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0 %
Driftbudgetens nettokostnader	3,2	3,6	-7,7	-11,3	313,9 %
Justerat netto, efter resultat- överföringar	0,0	0,0	-6,8	6,8	
Investeringsplan					
Utgifter	1,0	1,0	0,6	0,4	40,0 %
Inkomster	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0 %
Nettoutgifter	1,0	1,0	0,6	- 0,4	40,0 %

Nämnden rekommenderades i årsrapporten 2013 att göra en översyn av sitt system för intern kontroll från december 2009 bland annat för att nämnden har fått utökat uppdrag. I december 2014 beslutade nämnden om ett uppdaterat system för intern kontroll.

En översiktlig granskning av nämndens arbete med riskanalys visar att den görs i enlighet med stadens anvisningar. Personalen inom respektive enhet involveras i analysarbetet.

Nämndens internkontrollplan har koppling till nämndens risk- och väsentlighetsanalys. I planen återfinns kontroller inom nämndens väsentliga processer. För 2014 bedömde nämnden att riskerna var

låga inom ekonomi och personaladministration varför den i sin internkontrollplan lade fokus på verksamhetsmässiga kontroller: avtalsuppföljning, informationssäkerhet, arbetsmiljöarbete och extern kommunikation.

Uppföljning och kontroll av *de centrala ramavtalsområdena* har genomförts kontinuerligt i samband med avstämningsmöten med avtalade leverantörer och leveransstatistik begärs från dem minst en gång per år. Resultatet visade ett behov av fortsatta avstämningar och processen kring avtalsuppföljning är under översyn för att utvecklas ytterligare.

Kontroller har genomförts av hur *kanaler för extern kommunikation* som nyhetsbrev och kundmeddelanden fungerar inom respektive område. Sammantaget finns en del brister när det gäller att nå ut med information till de kunder/olika kundgrupper som behöver den. I syfte att göra det enklare för kunderna att hitta servicenämndens information på intranätet pågår ett utvecklingsarbete.

Revisionskontoret har genomfört ett antal granskningar av nämndens interna kontroll. Servicenämnden har ingått i en granskning av om stadens upphandlingspolicy följs och om staden arbetar för att upprätthålla en god konkurrens och goda affärsvillkor i sina upphandlingar. Granskningar har även genomförts av moms kontroll utifrån serviceavtalen, momshantering för den egna verksamheten, serviceavtalen med stadens nämnder för löner och ekonomi samt hyresadministration för andrahandsuthyrning.

Granskningarna visade att nämnden bör tydliggöra antalet stickprov för moms kontroll och hur kontrollerna ska dokumenteras. I momshanteringen för den egna verksamheten bör de fakturor som konterats utan moms kontrolleras för att säkerställa att momsavdrag inte missas. Angående serviceavtalen för löner och ekonomi med stadens nämnder behöver arbetet fortsätta med att tydliggöra ansvarsfördelningen mellan servicenämnden och respektive nämnd för att minimera förväntansgapet (se *bilaga 2*).

Stadsarkivet har inspekterat servicenämndens hantering av allmänna handlingar (pappersbaserade och digitala). Stadsarkivets bedömning är att nämnden har arbetat aktivt med arkivfrågorna och tagit fram rutiner för stora delar av sin arkivhantering. Dock behöver nämnden gå igenom sina styrdokument för informationshanteringen för att se till att de är uppdaterade. Arkivförvaringen behöver också ses över.

Bokslut och räkenskaper

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

Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper är rättvisande. Bedömningen baseras på en granskning av nämndens bokslut och på de övriga granskningar som genomförts under året. Det råder god ordning i underlagen till bokslutet och posterna är i allt väsentligt väl dokumenterade.

Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionskontoret gör årligen en uppföljning och bedömning av i vad mån nämnden har beaktat rekommendationerna (se *bilaga 3*).

Uppföljningen visar att nämnden delvis har beaktat revisionens rekommendationer. Fortfarande saknas dokumentation av att de budgetansvariga chefernas månatliga lönekontroller är gjorda.

Bilaga 1 - 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 avsnitt Bokslut och räkenskaper gäller följande bedömningar:

<i>Rättvisande, Inte helt rättvisande eller Inte rättvisande</i>
--

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Nämnden har uppnått kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer och föreskrifter som gäller för verksamheten. Verksamhetens resultat och resurser står i ett rimligt förhållande till varandra.

- Nämndens resultat följer fullmäktiges beslut om mål, uppdrag och budget.
- Nämnden har inom tilldelat anslag uppfyllt sina mål för verksamheten och uppnått i verksamhetsplanen angiven verksamhet.
- Nämndens verksamhet har bedrivits enligt lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.

Intern kontroll

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

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

Nämndens bokslut och räkenskaper

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

- Nämndens bokslut är rättvisande.
- Nämndens räkenskaper är upprättade i enlighet med den kommunala redovisningslagen och god redovisningssed.

Bilaga 2 - Årets granskningar

Granskningar och projekt under perioden april 2014 – mars 2015

Intern kontroll

Stadens upphandlingsverksamhet (nr 13, 2014)

Revisionskontoret har granskat om stadens upphandlingspolicy följs och om staden arbetar för att upprätthålla en god konkurrens och goda affärsvillkor i sina upphandlingar.

En granskning av upphandling av persontransporter har genomförts. Granskningen har främst inriktats mot behovs- och marknadsanalys som enligt upphandlingspolicy ska genomföras i alla upphandlingar. Resultatet av granskningen visar att behovs- och marknadsanalys har genomförts i denna upphandling.

Servicenämnden har yttrat sig över rapporten och framhåller att det är angeläget att utveckla det strategiska upphandlingsarbetet inom staden, och att kommunstyrelsen bör utarbeta en vägledning för det analysarbete som ska genomföras inför varje upphandling.

Momskontroll utifrån serviceavtalen

Granskningens syfte är att bedöma om den kontroll av moms som utförs på servicenämnden utifrån serviceavtalen är tillräcklig.

Kontrollen av nämndernas momsavdrag utifrån serviceavtal/processbeskrivning är i allt väsentligt tillräcklig. Det finns riktlinjer som tydliggör servicenämndens ansvar och uppdrag kring momshantering mot stadens förvaltningar. Servicenämndens arbetsbeskrivning bedöms utgöra ett bra stöd för handläggare/administratörer inom förvaltningen avseende vilka kontroller som ska utföras, men nämnden rekommenderas att tydliggöra nivåer för antal stickprov samt hur kontrollerna ska dokumenteras.

Momshantering för den egna verksamheten

Granskningens syfte är att bedöma om den interna kontrollen i momshanteringen för den egna verksamheten är tillräcklig och om redovisningen av moms är fullständig och rättvisande.

Nämnden följer stadens anvisningar och gör löpande avstämning och redovisning av moms. Nämnden har bra kontroller som säkerställer att ingående moms redovisas i rätt period och med rätt

belopp. Dock rekommenderas nämnden att gå igenom fakturor som konterats utan moms för att säkerställa att momsavdrag inte missas.

Serviceavtalen med stadens nämnder för löner och ekonomi Granskningen har genomförts med syfte att bedöma om den interna kontrollen avseende kontroll och kvalitetssäkring av leveranser enligt serviceavtalen är tillräcklig.

Nämnden har övergripande rutiner för kontroll av de tjänster som levereras. Intervju med representanter för ett urval förvaltningar styrker att verksamheten möter förväntningarna, men vissa synpunkter har framkommit som till stor del är hänförliga till ansvarsfördelningen utifrån gällande gränssnitt mellan service-nämnden och respektive nämnd. Det finns rutiner för uppföljning av serviceavtal och för hantering av inkomna synpunkter och klagomål. Dock rekommenderas nämnden att fortsätta arbeta med att tydliggöra gränssnitt och uppdrag för att minimera förväntansgap mellan kund och leverantör.

Hyresadministration för andrahandsuthyrning

En granskning har genomförts med syfte att undersöka om ansvarsfördelningen mellan servicenämnden och stadsdelsnämnderna/socialnämnden är tydlig och om andrahandshyresgästerna nu behandlas på ett likartat sätt när det gäller t ex hyreshöjningar.

Servicenämnden har från stadsdelsnämnderna och socialnämnden övertagit ansvaret för administrationen av andrahandsuthyrning av ca 8 800 lägenheter i vård- och omsorgsboende, servicehus och gruppboendestäder. Nämnderna har fortfarande ansvaret för den personliga kontakten med brukarna, t ex vid kontraktsskrivningen. Som tilläggstjänst erbjuder servicenämnden även hyresadministration av försöks- och träningslägenheter.

Alla nämnder har utsett kontaktpersoner gentemot servicenämnden. En policygrupp har inrättats, bestående av representanter från två stadsdelsnämnder, äldrenämnden och socialnämnden. Gruppen träffas fyra gånger om året och arbetar med gemensamma riktlinjer och regler. Gränssnittets senaste version är mycket tydlig vad gäller vem som gör vad i processen. Servicenämnden har även tagit fram en informativ och lättläst broschyr med allmän information om andrahandsuthyrning till brukare.

Överföringen av hyresadministrationen till servicenämnden har inneburit enhetlig administration, gemensamma regler och riktlinjer

för kravhantering, hyresjusteringar och uppsägningar, samt gemensamma underlag och blanketter för anmälan och avslut.

Revisionskontoret bedömer att ansvarsfördelningen mellan servicenämnden och nämnderna är tydlig och kan konstatera att arbetet fungerar som planerat enligt gränssnittet.

Bilaga 3 - Uppföljning av lämnade rekommendationer

Gransk- ningsår	REKOMMENDATION	ÅTGÄRDAT			KOMMENTAR
		JA	DELVIS	NEJ	
2013	Nämnden rekommenderas att göra en översyn av sitt system för intern kontroll som antogs 2009, inte minst med tanke på utökad verksamhet, hänvisningar till riktlinjer mm.	X			Nämnden har gjort en översyn av sitt system för intern kontroll och ärendet behandlades och antogs av serviceämnden i december 2014.
2013	Nämnden rekommenderas att utarbeta en intern rutinbeskrivning för dokumentation av att utbetalda löner har kontrollerats.			X	I sitt yttrande över årsrapporten för 2013 svarade nämnden att frågan ska utredas närmare innan beslut fattas om lösning och rutiner. Fortfarande saknas dokumentation av att de budgetansvariga chefernas månatliga lönekontroller är gjorda.
2014	Serviceämndens kontroll av nämndernas momsavdrag <u>utifrån serviceavtal</u> / processbeskrivning är i allt väsentligt tillräcklig men nämnden rekommenderas att tydliggöra nivåer för antal stickprov samt hur kontrollerna ska dokumenteras.				Följs upp under 2015
2014	Nämnden följer stadens anvisningar och gör löpande avstämning och redovisning av moms för den <u>egna verksamheten</u> . Dock rekommenderas nämnden att gå igenom fakturor som konterats utan moms, t ex från First Card, för att säkerställa att momsavdrag inte missas.				Följs upp under 2015
2014	Nämnden har övergripande rutiner för kontroll av de tjänster som levereras till stadens nämnder. Rutiner finns för uppföljning av serviceavtal och hantering av inkomna synpunkter och klagomål. Dock rekommenderas nämnden att fortsätta arbeta med att tydliggöra gränssnitt och uppdrag för att minimera förväntansgap mellan kund och leverantör.				Följs upp under 2015