

**Handläggare**  
Maria Wedenlid  
Telefon: 08-508 11 837

**Till**  
Servicenämnden  
2018-06-19

## Revisionsberättelse 2017

Svar på remiss

### Förvaltningens förslag till beslut

Årsrapporten besvaras med förvaltningens tjänstutlåtande.

Anna-Karin Sandén  
T.f. förvaltningschef

Annika Press  
Administrativchef

### Sammanfattning

Stadsrevisionen har överlämnat årsrapport 2017 till servicenämnden för yttrande senast den 29 juni 2018. I årsrapporten sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten.

I rapporten anges att nämndens verksamhet har bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande och följer gällande regler och god redovisningssed.

Det konstateras att nämnden har strukturer och goda förutsättningar för en ändamålsenlig internkontroll. Granskningen har dock visat på ett antal avvikelser i den interna kontrollen. De rekommendationer som presenteras i rapporten är en god grund för det förbättringsarbete som förvaltningen genomför för att stärka den interna kontrollen.

## **Bakgrund**

Stadsrevisionen har i årsrapport 2017 sammanfattat det gångna årets granskningar och bedömningar av servicenämnden. Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom områdena:

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

Revisionen har utförts enligt kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt reglementet för stadsrevisionen och god revisionsd i kommunal verksamhet. I rapporten redovisas översiktligt resultatet av revisionsårets grundläggande och fördjupade granskningar.

Årsrapporten har tidigare faktakontrollerats av förvaltningen.

## **Ärendet**

Revisorerna bedömer att nämnden har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Vissa avvikelser har dock noterats.

Revisorerna påpekar att nämndens internkontroll inte har varit helt tillräcklig och granskningen har visat på ett antal avvikelser. Avvikelseorna rör främst avtalsuppföljning (persontransport) och nämndens delegationsordning. Men granskningen har även visat vissa avvikelser gällande nämndens uppföljning och kontroll av löneutbetalningar, förebyggande arbete mot oegentligheter, systematiska arbetsmiljöarbete för att minska sjukfrånvaron och fakturering av utförda tjänster.

Granskningen bedömer att bokslut och räkenskaper är rättvisande och följer gällande regler och god redovisningsd.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av staben i samarbete med övriga verksamhetsområden.

Ärendet har samverkats på förvaltningsgruppen den 12 juni 2018.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Det är positivt att revisionskontoret finner att nämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för 2017 är tillfredsställande samt att bokslutet och räkenskaperna är rättvisande.

Revisionskontoret har under året genomfört sex granskningar med inriktning att bedöma nämndens interna kontroll. Revisorernas

bedömning är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten inte har varit tillräcklig.

De avvikelser och rekommendationer som presenteras i rapporten kommenterar förvaltningen nedan.

#### **Nämndmål**

Revisionskontoret påtalar att nämndmålen i flera fall är nästintill identiskt formulerade som berörda verksamhetsmål, och ställer frågan vilket mervärde nämndmålen bidrar med.

Förvaltningen kommer söka goda exempel inom staden för att utveckla nämndmålen i verksamhetsplan 2019.

#### **Fakturering av utförda tjänster**

Granskningen visar att nämndens rutinbeskrivning för fakturering inte omfattar serviceförvaltningens interna processer vid fakturering och att betalningsbevakning sker av en controller på förvaltningen, men att det saknas dokumenterad rutin för processen.

#### **Rekommendation**

Nämnden rekommenderas att upprätta dokumentation som beskriver kundfaktureringsprocessens flöde från registrering av uppgift till utställd faktura, inklusive ansvarsroller och kontrollmoment. Dokumentation över de interna rutinerna för betalningsbevakning bör även upprättas. Slutligen bör nämnden se över möjligheten att genomföra kontroller av bland annat manuella loggar för att säkerställa att samtliga utfärdade tjänster faktureras samt tillse att genomförda kontroller dokumenteras.

#### **Förvaltningens kommentar**

Förvaltningen kommer under året dokumentera de rutiner som finns. Ett utvecklingsarbete för att kartlägga de olika verksamheternas faktureringsprocesser är påbörjat. Processkartläggningen är omfattande och målet är att efter kartläggningen kunna skapa enhetliga och enklare rutiner som innefattar mindre manuell hantering. Detta utvecklingsarbete planeras pågå under 2018. Rutiner för att kontrollera manuella loggar ska tas fram inom respektive verksamhetsområde i anslutning till detta

#### **Löneutbetalningar**

Revisorernas granskning visar att det inte sker någon systematisk dokumentation avseende kontrollerna av löneutbetalningar, utan det uppges vara varje chefs ansvar att se till att de genomförs.

**Rekommendation**

Nämnden rekommenderas att säkerställa att kontroller av löner genomförs och dokumenteras på ett ändamålsenligt sätt. Vidare att säkerställa följsamhet till resepolicy samt att information och utbildning sker på lämpligt sätt.

**Förvaltningens kommentar**

Förvaltningen konstaterar att det gemensamma arbetssättet med attest av löneutbetalning är gemensamt för hela staden och serviceförvaltningen följer denna rutin. I de fall attest av löneutbetalningar inte gjorts av ansvarig chef går attestbegäran vidare till överordnad chef, vilket utgör en kontrollfunktion i sig. Rutin för attest av förtroendevaldas arvoden görs i försystem innan utbetalning.

För att säkerställa att samtliga chefer och medarbetare känner till och följer gällande resepolicy kommer informationsinsatser att göras till samtliga chefer samt på enheternas APT. Rutiner och innehåll i introduktionen av nyanställda ses över.

**Förebyggande arbete mot oegentligheter**

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

**Rekommendation**

Nämnden rekommenderas säkerställa att riskanalyser av var i verksamheten risker kan uppträda uppdateras samt att utifrån detta överväga interna kontroller för att motverka de risker som kartlagts. Kontrollerna bör sedan följas upp och dokumenteras. Nämnden rekommenderas även att tydliggöra för samtliga medarbetare hur eventuell misstanke om oegentligheter eller förtroendeskadligt beteende ska anmälas.

**Förvaltningens kommentar**

Förvaltningen har i årets internkontrollplan uppmärksammat behovet av att alla verksamhetsområden har aktuell kunskap om gällande regler och riktlinjer. Samtliga chefer har fått en genomgång och material finns att använda på enhets- och avdelningsmöten. Uppföljning av att detta är genomfört kommer att göras genom en enkät till samtliga chefer under senhösten 2018. Förvaltningen har för avsikt att utveckla och utöka antalet kontrollmoment.

**Delegationsordning**

Granskningen av nämndens delegationsordning visar att det inte framgår tydligt av delegationsordningen vad som avser delegation respektive vidaredelegation. Revisionskontorets verifiering visar att

beslut som fattas med stöd av delegation inte anmäls på ett helt tillfredsställande sätt. Vidare saknas rutiner för att kontrollera att beslut exempelvis fattas av rätt delegat eller att beslut fattade på delegation anmäls till nämnd.

### **Rekommendation**

Nämnden rekommenderas att i delegationsordningen tydliggöra vilka ärendegrupper om avser delegation respektive vidaredelegation. Nämnden bör även säkerställa att samtliga beslut som fattas på delegation anmäls till nämnd.

### **Förvaltningens kommentar**

Rutiner för anmälan av beslut fattade på delegation har upprättats och besluten anmäls till servicenämnden vid varje sammanträde. Delegationsordningen ska revideras under hösten 2018 för att förtydliga delegation och vidaredelegation.

### **Avtalsuppföljning**

Revisionskontorets granskning av nämndens uppföljning av de krav som ställts i avtalen, avseende utförande av persontransporter, är att nämnden inte har en tillräcklig uppföljning av de krav som ställts i avtalen avseende utförande av persontransporter.

### **Rekommendation**

Nämnden bör stärka kontrollen över vilka underleverantörer som avtalsleverantörerna anlitar. Vidare bör nämnden försäkra sig om att samtliga avtalsleverantörer kontrollerar sina underleverantörer utifrån stadens krav.

### **Förvaltningens kommentar**

Förvaltningen hanterar normalt sett listor över de underleverantörer som varje avtalad leverantör använder för att klara sina åtaganden. Förvaltningens systematiska avtalsuppföljning kommer att kompletteras med en kontroll av hur våra leverantörer arbetar med och kontrollerar sina egna underleverantörer.

### **Sjukfrånvaro**

#### *Systematiska arbetsmiljöarbete för att minska sjukfrånvaron*

Revisionskontorets granskning av om nämnden bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete för en minskad sjukfrånvaro visar att åtgärder vidtagits för att minska sjukfrånvaron samt att nämnden har en fördelning och ansvar för det systematiska arbetsmiljöarbetet och antagit mål för detsamma. Det finns dock delar nämnden behöver utveckla.

### **Rekommendation**

Nämnden rekommenderas att uppdatera fördelningen av arbetsmiljöuppgifter från nämnd till förvaltningschef samt från förvaltningschef till avdelningschefer. Vidare tillse att förvaltningens plan för systematiskt arbetsmiljöarbete revideras och implementeras i organisationen. Nämnden bör även regelbundet undersöka arbetsförhållandena och bedöma riskerna för att någon kan drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet samt se till att dessa riskanalyser dokumenteras. Vidare årligen följa upp huruvida det systematiska arbetsmiljöarbetet bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter. Slutligen bör nämnden säkerställa att dokumentationen kring enskilda personer med sjukfrånvaro sker på ett tillfredsställande sätt.

### **Förvaltningens kommentar**

Rutiner finns för fördelning av arbetsmiljöuppgifter till chef. Rutiner införs för regelbunden uppdatering och genomgång av detta i samband med att förvaltningen beslutar om nya rutiner för det systematiska arbetsmiljöarbetet under hösten 2018. Nya rutiner och checklistor tas fram och systematiken i arbetsmiljöarbetet dokumenteras tydligare med tidsatta aktiviteter. Rutiner för att årligen följa upp att de olika aktiviteterna i arbetsmiljöarbetet har genomförts ska tas fram.

Ett aktivt arbete för att analysera sjukfrånvaron inom organisationen pågår och kompetensutveckling för alla chefer i arbetet med tidiga insatser och rehabilitering genomförs hösten 2018. Förvaltningen ska säkerställa att de stadsgemensamma rutinerna för dokumentation kring enskilda individer följs.

### **Bilagor**

1. Årsrapport 2017