



Årsrapport 2017

Servicenämnden

Rapport från
Stadsrevisionen
Nr 4, 2018
Dnr: 3.1.2-22/2018

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolag. Stadsrevisionen i Stockholm stad granskar nämnders och styrelser ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I årsrapporter för nämnder och granskningspromemorior för bolagsstyrelser sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten. Granskningar som genomförs under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på stadsrevisionens hemsida, www.stockholm.se/revision. De kan också beställas från revisionskontoret, revision.rvk@stockholm.se.

Till
Servicenämnden

Årsrapport 2017

Revisorerna i revisorsgrupp 1 har avslutat revisionen av servicenämndens verksamhet under 2017.

Revisorerna har den 14 mars 2018 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till servicenämnden för yttrande senast den 29 juni 2018.

På uppdrag av revisorerna i revisorsgrupp 1.

Bosse Ringholm
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 1,8 mnkr efter resultatöverföring och nämndens verksamhetsmässiga resultat för 2017 är i allt väsentligt förenligt med de mål fullmäktige har fastställt. Vissa avvikelser har dock noterats, bland annat vad gäller medarbetarenkätens resultat och sjukfrånvaron.

Intern kontroll

Nämnden har, med en årlig och strukturerad riskbedömning, förutsättningar för en kontroll som är ändamålsenlig. Den samlade bedömningen, grundad på årets granskning, är dock att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten inte har varit helt tillräcklig. Detta då revisionskontorets granskningar har visat på ett antal avvikelser i den interna kontrollen.

Avvikelser har framförallt identifierats i granskningarna avseende avtalsuppföljning (persontransport) och nämndens delegationsordning. Även i granskningarna av nämndens uppföljning och kontroll av löneutbetalningar, förebyggande arbete mot oegentligheter, systematiska arbetsmiljöarbete för att minska sjukfrånvaron och fakturering av utförda tjänster har vissa avvikelser konstaterats.

Bokslut och räkenskaper

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

Uppföljning av tidigare års granskningar

Nämnden har i huvudsak beaktat revisorernas synpunkter/rekommendationer i föregående års granskningar.

Innehåll

1. Årets granskning	1
2. Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi.....	1
2.1 Ekonomiskt resultat.....	2
2.2 Verksamhetsmässigt resultat.....	3
3. Intern kontroll	4
4. Bokslut och räkenskaper	6
5. Uppföljning av tidigare års granskning	7

Bilagor

Bilaga 1 - Årets granskningar	8
Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer	14
Bilaga 3 – Bedömningskriterier	17

1. Årets granskning

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

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

Revisionen har utförts enligt kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt reglementet för stadsrevisionen och god revisions sed i kommunal verksamhet. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning av nämndens verksamhet. Kriterier för bedömningen redovisas i *bilaga 3*.

I rapporten redovisas översiktligt resultatet av revisionsårets grundläggande och fördjupade granskningar. De granskningar som genomförts under revisionsåret redovisas närmare i *bilaga 1*.

En uppföljning av hur nämnden har beaktat rekommendationer från tidigare års granskningar redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i *bilaga 2*.

De förtroendevalda revisorerna har träffat representanter för nämnden våren 2017 i samband med genomgång av 2016 års granskning och avstämning inför år 2017.

Granskningsledare har varit Erik Lindgren vid revisionskontoret och Karin Jäderbrink på PwC AB.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

2. Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer, gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Bedömningen avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig i att det ekonomiska utfallet ligger i nivå med budget och att det verksamhetsmässiga resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål. Vissa avvikelser har dock noterats, bland annat vad gäller medarbetarenkätens resultat och sjukfrånvaron.

2.1 Ekonomiskt resultat

2.1.1 Driftverksamhet

Nämnden redovisar följande utfall och avvikelser för år 2017:

Driftverksamhet (mnr)	Budget 2017	Bokslut 2017			Budgetavvikelse 2016
		Utfall	Avvikelse		
Kostnader	239,6	235,6	4,0	1,7 %	- 1,6
Intäkter	237,8	234,5	- 3,3	1,4 %	4,3
Verksamhetens nettokostnader	1,8	1,1	0,7		2,7
Kapitalkostnader	1,4	1,6	- 0,2		-0,4
Driftbudgetens nettokostnader	3,2	2,7	0,5		2,3
Justerat netto, efter resultatöverföringar	3,2	1,4	1,8		3,5

Av ovanstående redovisning framgår att nämndens utfall avviker med 1,8 mnr i förhållande till budgeten. Utfallet visar att budgethållningen har varit tillräcklig.

Avvikelserna per verksamhetsområde är mindre än föregående år. Störst avvikelser redovisar avdelningen Ekonomi. Avdelningens nettoöverskott om 1,5 mnr hänförs till ökade volymer avseende tjänsterna kund- och leverantörsreskontra samt ökad försäljning av tilläggstjänster.

Avvikelserna har kommenterats av nämnden. Revisionskontoret anser dock att analysen i vissa fall kan utvecklas, t.ex. vad gäller bakgrunden till volymökningar- respektive minskningar.

Nämndens resultatfond uppgick vid ingången av 2017 till 8,9 mnr. Av detta har 1,3 mnr utnyttjats under året och 7,7 mnr överförs till 2018.

2.1.2 Investeringsverksamhet

Nämndens utfall avviker med 0,2 mnkr i förhållande till budgeten om 1,0 mnkr. Avvikelsen beror enligt nämndens redovisning på ökade utgifter för anskaffning av inventarier för ommöblering i samband med omorganisation. Nämnden har förklarat avvikelsen på ett tillfredsställande sätt.

2.2 Verksamhetsmässigt resultat

Nämndens resultat för 2017 bedöms i allt väsentligt vara förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Bedömningen grundas på en granskning av nämndens redovisning i verksamhetsberättelsen av i vilken utsträckning kommunfullmäktiges indikatorer och aktiviteter, de egna nämndmålen, nämndindikatorerna och nämndaktiviteterna har uppfyllts.

Nämndens verksamhetsberättelse bedöms i allt väsentligt ge en rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet.

Avrapporteringen är överskådlig, strukturerad och tydlig och ger rimliga förutsättningar att kunna bedöma måluppfyllelse. Nämnden har avrapporterat samtliga beslutade mål i verksamhetsberättelsen.

I verksamhetsberättelsen bedömer nämnden att 20 av kommunfullmäktiges 22 mål för verksamhetsområdet uppfylls. Två av verksamhetsmålen redovisas som delvis uppfyllda enligt nämndens bedömning. Revisionskontoret bedömer att det i huvudsak finns grunder för nämndens målbedömning.

Nämnden bedömer att ”Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” uppfylls delvis. Årsmålen för de tre indikatorer som mäts genom medarbetarenkäten uppnås ej. Även sjukfrånvaron, den sammantagna såväl som den korta, är vid bokslutet högre än årsmålet. Den sammantagna sjukfrånvaron uppgår till 6,7 %, att jämföra med årsmålet om 5,8 % och 2016 års utfall om 6,5 %¹. Företagshälsovården har anlitats för att göra en särskild analys av sjukfrånvaron. Enheterna har även fått i uppdrag att ta fram handlingsplaner utifrån medarbetarenkätens resultat.

Nämnden bedömer även ”Stockholm är en tillgänglig stad för alla” som delvis uppfyllt. Bedömningen grundar sig främst i att årsmålet avseende andelen nöjda med kontaktcenters verksamhet som helhet inte uppnås helt. För att öka kundnöjdheten och effektiviteten har bl.a. en bemanningsplanerare anställts och ett projekt påbörjats för införandet av ett bemanningsplaneringssystem.

¹ December 2017 hade förvaltningen 324 tillsvidareanställda.

Av nämndens redovisning framgår att nöjdheten med nämndens tjänster överlag är god. Jämfört med 2016 har kundnöjdheten ökat avseende ett par indikatorer, bland annat löne- och pensionsadministrationens tjänster. Nämnden når inte årsmålen gällande kundnöjdhet avseende centrala ramavtal och ekonomiadministrationens tjänster.

3. Intern kontroll

I detta avsnitt redovisas om nämndens arbete med den interna kontrollen är aktivt och ändamålsenligt, d.v.s. förebygger, upptäcker och åtgärdar. Vidare om arbetet är strukturerat och integrerat i organisationen, i system och det löpande arbetet samt om nämnden utvärderar och följer upp det interna kontrollsystemet/-arbetet.

Revisionskontorets granskning visar att nämnden har förutsättningar för en tillräcklig intern styrning och kontroll. Den samlade bedömningen, grundad på årets granskning, är dock att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten inte varit helt tillräcklig. De iakttagelser som ligger till grund för denna bedömning redovisas nedan. Av redovisningen framgår att brister, av olika grad, har noterats i samtliga granskningar revisionskontoret genomfört under året.

Nämndens system för intern kontroll är aktuellt och upprättat i enlighet med Stockholms stads anvisningar. Nämnden har en årlig och strukturerad riskbedömning som fångar upp väsentliga risker och hur de ska hanteras. Utifrån denna har en plan för intern kontroll upprättats. Processen med att identifiera risker och utforma kontrollmoment omfattar förvaltningens avdelningar och dokumenteras i deras respektive verksamhetsplaner. Uppföljning av den interna kontrollplanen har genomförts under året och de avvikelser som påträffats har dokumenterats och åtgärder har föreslagits. I likhet med föregående år anser revisionskontoret att nämnden bör utveckla arbetet med att utforma tydliga kontrollmoment, så att det tydligt framgår vad som ska följas upp och på vilket sätt. Revisionskontoret noterar att nämndens internkontrollplan för 2018 i vissa delar har utvecklats ur detta avseende.

En del i nämndens interna kontroll är att säkerställa en ändamålsenlig styrning och kontroll av ekonomi och verksamhet. En granskning av nämndens verksamhetsplan för 2017 visar att

nämndens egna mål ansluter till kommunfullmäktiges mål för den verksamhet som nämnden bedriver. Revisionskontoret noterar att nämndmålen i flera fall är nästintill identiskt formulerade som berörda verksamhetsmål, vilket ställer frågan kring vilket mervärde nämndmålen bidrar med. Nämnden har för varje verksamhetsområde fastställt uppföljningsbara mål för ekonomi och verksamhet.

Nämnden har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Ekonomi, verksamhet och kvalitet följs systematiskt upp i samband med nämndens månads- och tertialrapporter. Nämndens prognossäkerhet i årets tertialrapporter har varit god.

Revisionskontoret har under året genomfört sex granskningar med inriktning att bedöma nämndens interna kontroll inom angivet område. Granskningarnas resultat är grunden till att revisionskontoret bedömer att nämndens interna kontroll inte är helt tillräcklig.

Revisionskontorets granskning av nämndens uppföljning av de krav som ställts i avtalen avseende utförande av persontransporter visar att nämnden, när det kommer till avtalsleverantörerna, i stor utsträckning har följt upp kraven. Nämnden har vidare en tydlig kontaktyta gentemot beställande förvaltningar, brukare och leverantörer samt system för hur erfarenheter från tidigare avtalsperioder ska beaktas i kommande upphandlingar.

Vid granskningstillfället var över 300 underleverantörer anslutna till avtalets leverantörer. Underleverantörerna uppges utföra en majoritet av stadens resor. Granskningen visar att leverantörerna inte fått stadens medgivande att anlita sina underleverantörer. Medgivande uppges vara avhängigt godkänd seriositetskontroll, vilket inte genomförts avseende underleverantörerna i nuvarande avtal. Nämnden kontrollerar i delar att leverantörerna följer upp sina underleverantörer utifrån stadens krav. Fokus i detta arbete uppges ligga på avtalets största leverantör. Granskningen visar dock att arbetet behöver utvecklas så att nämnden försäkras om att samtliga avtalsleverantörer kontrollerar sina underleverantörer utifrån stadens krav. Revisionskontorets sammantagna bedömning är att servicenämnden inte har en tillräcklig uppföljning av de krav som ställts i avtalen avseende utförande av persontransporter

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.

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. Nämnden bör bl.a. tillse att förvaltningens plan för det systematiska arbetsmiljöarbetet revideras och att riskbedömningar av om någon kan drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet genomförs regelbundet och dokumenteras. Vidare bör nämnden säkerställa att dokumentationen kring enskilda personer med sjukfrånvaro sker på ett tillfredsställande sätt. Enligt förvaltningen kommer planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet att uppdateras under 2018 samtidigt som rutinen med regelbundna skyddsronder kommer att återupptas.

En översiktlig granskning har genomförts av nämndens interna styrning och kontroll för att förebygga oegentligheter. Nämnden rekommenderas utifrån granskningen att uppdatera den kartläggning av var i verksamheten risker kan uppträda som gjordes 2015 samt att utifrån denna överväga interna kontroller för att motverka kartlagda risker. Nämnden bör även tydliggöra för samtliga medarbetare hur eventuell misstanke om oegentligheter eller förtroendskadligt beteende ska anmälas.

Övriga granskningar som genomförts under året med inriktning mot att bedöma nämndens interna kontroll har omfattat nämndens uppföljning och kontroll av löneutbetalningar samt fakturering av utförda tjänster. I dessa granskningar har nämndens interna kontroll bedömts som delvis tillräcklig. Se bilaga 1 för sammanfattningar av granskningarna.

4. Bokslut och räkenskaper

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

Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande. Bedömningen baseras på en granskning av

nämndens bokslut och på de övriga granskningar som genomförts under året.

5. Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionskontoret gör årligen en uppföljning och bedömning av hur nämnden har beaktat rekommendationerna, se *bilaga 2*.

Uppföljningen visar att nämnden i huvudsak har beaktat revisionens rekommendationer. En rekommendation som kvarstår att genomföra är att i internkontrollplanen tydligare beskriva vad som ska följas upp och på vilket sätt.

Bilaga 1 - Årets granskningar

Granskningar under perioden april 2017- mars 2018

Intern kontroll

Avtalsuppföljning - persontransport

En granskning har genomförts med syfte att bedöma om servicenämnden har en tillräcklig uppföljning av de krav som ställts i avtalen avseende utförande av persontransporter.

Granskningen visar att servicenämnden har en planering avseende uppföljning av krav som ställs i förfrågningsunderlag och avtal. När det kommer till avtalsleverantörerna visar granskningen att nämnden i stor utsträckning har följt upp ställda krav. De särskilda anställnings- och arbetsvillkor som ställts har kontrollerats med hjälp av konsult. Kontrollen har omfattat leverantörerna samt en eller ett par underleverantörer per leverantör.

Vid granskningstillfället var över 300 underleverantörer anslutna till avtalets leverantörer. Underleverantörerna uppges utföra en majoritet av stadens resor. Det är därför väsentligt att inte bara avtalsleverantörerna, utan även underleverantörerna, efterlever stadens krav. Granskningen visar att leverantörerna inte fått stadens medgivande att anlita sina underleverantörer. Medgivande uppges vara avhängigt godkänd seriositetskontroll, vilket inte genomförts avseende underleverantörerna i nuvarande avtal². Nämnden kontrollerar i delar att leverantörerna följer upp sina underleverantörer utifrån stadens krav. Fokus har legat på avtalets största leverantör, för vilken nämnden begärt in olika typer av underlag. Granskningen visar dock att detta arbete behöver utvecklas så att nämnden försäkras om att samtliga avtalsleverantörer kontrollerar sina underleverantörer utifrån stadens krav.

Granskningen visar att nämnden genom avtalsförvaltaren har en tydlig kontaktyta gentemot beställande förvaltningar, brukare och leverantörer. Nämnden har vidare system för hur erfarenheter från tidigare avtalsperioder ska beaktas i kommande upphandlingar.

² Seriositetskontrollerna utgörs av kontroller genom Skatteverket, bl. a. avseende om underleverantören är godkänd för F-skatt och om den har skatteskulder hos Kronofogden.

Revisionskontorets sammantagna bedömning är att servicenämnden inte har en tillräcklig uppföljning av de krav som ställts i avtalen avseende utförande av persontransporter. Nämnden behöver framförallt utveckla kontrollen över vilka underleverantörer leverantörerna anlitar samt säkerställa att samtliga leverantörer kontrollerar sina underleverantörer utifrån stadens krav. Utifrån granskningen lämnar därför revisionskontoret följande rekommendation till servicenämnden:

- 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.

Systematiskt arbetsmiljöarbete och sjukfrånvaro

En granskning har genomförts med syfte att bedöma om servicenämnden bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete för en minskad sjukfrånvaro i enlighet med lag, föreskrifter och stadens styrdokument.

Nämnden har en fördelning av ansvar för det systematiska arbetsmiljöarbetet samt antagit mål för detsamma. Fördelningen av arbetsmiljöuppgifter från nämnd och nedåt i organisationen måste dock uppdateras i vissa delar och förvaltningens plan för systematiskt arbetsmiljöarbete revideras.

Granskningen visar att regelbundna riskanalyser, där arbetsgivaren undersöker och bedömer riskerna för att någon kan drabbas av ohälsa eller olycksfall, behöver genomföras och dokumenteras på såväl förvaltnings- som avdelningsnivå. Det kan t.ex. handla om så kallade skydds- eller arbetsmiljöronder. Revisionskontorets verifiering visar vidare att dokumentationen kring enskilda personer med sjukfrånvaro behöver utvecklas, vilket bl.a. är viktig för att det ska vara möjligt att i efterhand följa vad som skett i ett ärende.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet följs löpande upp genom arbetsplatsträffar och ledningsgrupper på förvaltnings- och avdelningsnivå. Vidare redovisas i tertialrapporter och verksamhetsberättelser övergripande vilka åtgärder som vidtagits under året. Granskningen visar dock att nämnden inte årligen följer upp eller kontrollerar huruvida det systematiska arbetsmiljöarbetet bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter.

Revisionskontorets sammantagna bedömning är att nämnden delvis bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete för en minskad

sjukfrånvaro i enlighet med lag, föreskrifter och stadens styrdokument. Utifrån redovisade iakttagelser och bedömningar rekommenderas servicenämnden att:

- Uppdatera fördelningen av arbetsmiljöuppgifter från nämnd till förvaltningschef samt från förvaltningschef till avdelningschefer.
- Tillse att förvaltningens plan för systematiskt arbetsmiljöarbete revideras och implementeras i organisationen.
- Regelbundet undersöka arbetsförhållandena och bedöma riskerna för att någon kan drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet samt se till att dessa riskanalyser dokumenteras. Exempelvis genom s.k. skydds- eller arbetsmiljöronder.
- Årligen följa upp huruvida det systematiska arbetsmiljöarbetet bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter.
- Säkerställa att dokumentationen kring enskilda personer med sjukfrånvaro sker på ett tillfredsställande sätt.

Enligt förvaltningen kommer planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet att uppdateras under 2018 samtidigt som rutinen med regelbundna skyddsronder kommer att återupptas. Fördelningen av arbetsmiljöuppgifter ska även ha uppdaterats.

Delegationsordning

En granskning har genomförts av om nämndens delegationsordning är i överensstämmelse med kommunallagens bestämmelser.

Nämndens fördelning av ansvar och befogenheter bedöms delvis vara tydlig. Det framgår inte 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 är uppföljning och kontroll av beslut som fattats med stöd av delegation från nämnden inte tillräcklig, då det saknas rutiner för att kontrollera att beslut exempelvis fattas av rätt delegat eller att beslut fattade på delegation anmäls till nämnd.

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

Uppföljning och kontroll av löneutbetalningar

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om nämndens interna kontroll avseende lönehanteringen är tillräcklig.

Granskningen har inriktats mot om det finns rutiner för löpande uppföljning och avstämning av löneutbetalningar samt om nyckelkontroller sker i enlighet med fastställda rutinbeskrivningar.

Granskningen visar att det i form av en checklista och den s.k. lönekollen finns rutiner för uppföljning och avstämning. Det sker dock ingen systematisk dokumentation avseende kontrollerna, utan det uppges vara varje chefs ansvar att se till att de genomförs. I samband med lönekörningen skapas lönelistor som tillhandahålls respektive enhetschef där samtliga medarbetares löner framgår. Chefen ska attestera denna, dock krävs ingen attest för att lönen ska betalas ut³. Förvaltningen har ej kunnat tillhandahålla statistik över hur stor andel av cheferna som attesterar dessa listor.

Kontroller sker även centralt på förvaltningen, bl. a. genom månatlig kontroll avseende en viss andel av förvaltningens löneunderlag. Förvaltningens IT-strateg genomför även kontroller avseende behörighet. Granskningen omfattade även verifiering av underlag för taxiresor vilken visade på vissa avvikelser.

Den sammantagna bedömningen är att nämndens interna kontroll avseende lönehanteringen inte är helt tillräcklig. Nämnden rekommenderas att säkerställa att kontroller av löner genomförs och dokumenteras på ett ändamålsenligt sätt, för att stärka den interna kontrollen och för att säkra så att uppgifterna i redovisningen är aktuella, fullständiga och rättvisande. Nämnden rekommenderas även att säkerställa följsamhet till nämndens resepolicy samt att information och utbildning sker på lämpligt sätt.

Förebyggande arbete mot oegentligheter

En översiktlig granskning har genomförts av nämndens interna styrning och kontroll för att förebygga oegentligheter och förtroendskadliga ageranden. Granskningen har inriktats mot om nämnden har genomfört riskanalyser inom området för oegentligheter, vilka riktlinjer som finns för det förebyggande arbetet samt hur nämnden säkerställer att riktlinjerna efterlevs.

Granskningen visar att nämnden följer de stadsövergripande rutinerna och riktlinjerna på området kopplat till oegentligheter och förtroendskadlighet samt att det förebyggande arbetet till stor del baseras på informationsinsatser. Vissa kontroller genomförs på

³ Detta gäller hela staden och är inte specifikt för servicenämnden.

området, t ex kontrolleras representation. Varken nämndens väsentlighets- och riskanalys eller internkontrollplan för 2017 omfattar dock risker för oegentligheter eller förtroendskadligt beteende. Någon uppföljning och rapportering förekommer inte heller inom området. Av nämndens övergripande riktlinje för mutor och representation framgår ej hur medarbetare ska anmäla eventuell misstanke om oegentligheter eller förtroendskadligt beteende.

Nämnden rekommenderas att uppdatera den kartläggning av var i verksamheten risker kan uppträda som gjordes 2015 samt att utifrån denna överväga interna kontroller för att motverka kartlagda risker, som sedan följs upp och rapporteras. Nämnden rekommenderas vidare att tydliggöra för samtliga medarbetare hur eventuell misstanke om oegentligheter eller förtroendskadligt beteende ska anmälas.

Fakturering av utförda tjänster

En granskning har gjorts av om nämndens interna kontroll avseende rutiner för fakturering av utförda tjänster är tillräcklig samt om uppgifterna i redovisningen är aktuella, fullständiga och rättvisande. Granskningen har bl. a. inriktats mot om det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hanteringen av kundfakturor, om samtliga utförda tjänster faktureras samt om betalningsbevakningen avseende kundfakturorna är tillräcklig.

Granskningen visar att nämndens rutinbeskrivning för fakturering inte omfattar serviceförvaltningens interna processer vid fakturering. Huvuddelen av de utförda ekonomitjänsterna registreras per automatik i verksamhetssystemet vid utförande av tjänsten. Det finns även tjänster som kräver manuell loggning. Det görs ingen kontroll, annat än en översiktlig rimlighetsanalys, av huruvida samtliga manuella loggningar har registrerats korrekt. I granskningen har det inte heller gått att fullt ut verifiera att antalet manuella loggar enligt faktura överensstämmer med faktiskt antal utförda tjänster, vilket är en konsekvens av att förvaltningen inte kontrollerar att de manuella loggarna registrerats korrekt. I övrigt visade verifieringen inte på några avvikelser gällande fakturering av ekonomiadministrativa- och lönetjänster. Granskningen visar vidare att betalningsbevakning sker av en controller på förvaltningen, men att det saknas dokumenterad rutin för processen.

Den sammantagna bedömningen är att nämndens interna kontroll avseende fakturering av utförda tjänster inte är helt tillräcklig. I granskningen har det vidare inte påvisats några avvikelser avseende om uppgifterna i redovisningen är aktuella, fullständiga och

rättvisande. Nämnden rekommenderas utifrån granskningen att upprätta dokumentation som beskriver kundfaktureringsprocessens flöde från registrering av uppgift till utställd faktura, inklusive ansvarsroller och kontrollmoment. Vidare att upprätta dokumentation över den interna rutinen för betalningsbevakning, förslagsvis samlat med rutinbeskrivningen avseende kundfaktureringsprocessen. Nämnden rekommenderas även att se över möjligheten att genomföra kontroller av bl. a. manuella loggar för att säkerställa att samtliga utförda tjänster faktureras samt att se till att kontrollerna dokumenteras.

Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
2015 P	Samverkan stadsdelsnämnder och servicenämnden vid gemensam upphandling Nämnden bör ta ett större ansvar för att fånga upp likartade behov inom staden. Vid översynen av stadens upphandlingsorganisation bör en översyn göras av servicenämndens roll och uppdrag för att utveckla rollen till att mer aktivt ta initiativ till gemensamma upphandlingar.		X		Stadens översyn av upphandlingsverksamheten har inte påverkat servicenämndens roll vad gäller att ta initiativ till gemensamma upphandlingar. Nämnden uppger att den tar ansvar för att fånga upp likartade behov inom staden genom att samordning övervägs när det är möjligt.	2016
2016 ÅR	Parkeringsstillstånd Nämnden rekommenderas att införa regelbundna stickprovskontroller av utfärdade tillstånd samt att utarbeta processbeskrivningar för handläggning av boende- och nyttoparkeringsstillstånd.	X			Processbeskrivningar för handläggningen av nytto- och boendeparkeringsstillstånd har utarbetats. Dokumentationen av stickprov, både riktade och generella, har även utvecklats.	2017
2016 ÅR	Internkontroll Internkontrollplanen bör på ett tydligare sätt beskriva vad som ska följas upp och på vilket sätt.		X		Revisionskontorets granskning visar att internkontrollplanen för 2017 i vissa delar inte beskriver detta på ett tydligt sätt. Internkontrollplanen för 2018 bedöms ha utvecklats avseende dessa delar, även om vissa kontrollmoment fortsatt kan beskrivas på ett tydligare sätt.	2017
2016 ÅR	Inköp/ansaffning Nämnden rekommenderas att se över behovet av att införa internkontrollmoment avseende uppföljning av avtal.	X			Kvalitetssäkring av avtalsuppföljningsprocessen är upptaget i nämndens internkontrollplan för 2018.	2018
2016 ÅR	Granskning av stadens ekonomisystem Agresso Nämnden rekommenderas att säkerställa uppföljningen av behörigheter genom att dokumentera kontroller samt genom att fastställa en rutin för uppföljning av loggar avseende ändringar i attestbehörighet.	X			Förvaltningen har under året tagit fram rutin för kontroll av behörighet samt informerat chefsgruppen om hur rutin för behörighet ser ut och var rutinen finns att läsa. Kontroll av behörighet har skett i samband med tertialrapport 2. Kontrollen påvisade brister avseende: <ul style="list-style-type: none"> avslut av behörighet när anställning upphör förändring av organisatorisk tillhörighet vid förändring av anställning inom förvaltningen En checklista som förvaltningens chefer ska använda vid avslut och förändring och anställning har därför utarbetats inom administrativa avdelningen	2017
2017 ÅR	Fakturering av utförda tjänster 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					2018

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
	upprättas. Slutligen bör nämnden se över möjligheten att genomföra kontroller av bland annat manuella loggar för att säkerställa att samtliga utfärda tjänster faktureras samt tillse att genomförda kontroller dokumenteras.					
2017 ÅR	Uppföljning och kontroll av löneutbetalningar 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.					2018
2017 ÅR	Oegentligheter och förtroendeskadlighet 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.					2018
2017 ÅR	Delegationsordning 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.					2018
2017 ÅR	Avtalsuppföljning – persontransport 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.					2018
2017 ÅR	Sjukfrånvaro Nämnden rekommenderas att uppdatera fördelningen av arbetsmiljöuppgifter från nämnd till förvaltningschef samt från förvaltningschef till avdelningschefer. Vidare tillse att förvaltningens plan för					2018

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
	<p>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.</p>					

Bilaga 3 – Bedömningskriterier

Revisionskontorets bedömningskriterier

För avsnitten Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi och Intern kontroll används följande bedömningar:

<i>Tillfredsställande/Tillräcklig</i> –	Kriterierna är i allt väsentligt uppfyllda
<i>Inte helt tillfredsställande/ Inte helt tillräcklig</i>	Brister finns som måste åtgärdas
<i>Inte tillfredsställande/ Inte tillräcklig</i>	Väsentliga brister finns som måste åtgärdas omgående

För avsnittet Bokslut och räkenskaper gäller följande bedömningar:

Rättvisande, Inte helt rättvisande eller *Inte rättvisande*

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

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

- Nämndens resultat är förenligt med fullmäktiges mål, beslut, och riktlinjer.
- Nämnden har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.
- Nämndens verksamhet har bedrivits enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.
- Nämnden har haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

Intern kontroll

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

- Nämnden genomför årligen en riskanalys som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås.
- Nämndens organisation har en tydlig fördelning av ansvar och befogenheter som bidrar till att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter.
- Nämndens verksamhetsplan överensstämmer med fullmäktiges beslut om mål, uppdrag och budget. Nämnden har för varje verksamhetsområde fastställt mätbara/uppföljningsbara 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.

Bokslut och räkenskaper

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

- Nämndens bokslut är rättvisande.
- Nämndens räkenskaper är upprättade enligt kommunala redovisningslag och god redovisningssed.