

Årsrapport 2015

Servicenämnden

**Rapport från
Stadsrevisionen**

Nr 4, 2016

Dnr 3.1.2-47/2016

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Stockholm granskar nämnders och styrelserns 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

Årsrapport 2015 för Servicenämnden

Revisorerna i revisorsgrupp 1 har avslutat revisionen av servicenämndens verksamhet under 2015.

Revisorerna har den 7 april 2016 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till servicenämnden för yttrande senast 2016-06-30. Kopia på den revisionsberättelse som överlämnats till kommunfullmäktige bifogas.

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 3,2 mnkr efter resultatöverföring. Nämndens resultat för 2015 är i allt väsentligt förenligt med de mål som fullmäktige har fastställt.

Intern kontroll

Nämndens interna kontroll bedöms ha varit tillräcklig. Nämndens verksamhetsplan utgör ett ändamålsenligt styrdokument. I planen finns relevant information om verksamhetens ekonomi och prestationer. Nämnden har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur.

Under året har granskning genomförts avseende samverkan mellan stadsdelsnämnder och servicenämnden vid gemensam upphandling. Granskningar har även genomförts av inköp och anskaffning samt lönehantering. Inga väsentliga brister har noterats.

Bokslut och räkenskaper

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

Innehåll

Årets granskning	1
Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi	1
Intern kontroll	3
Bokslut och räkenskaper	5
Uppföljning av tidigare års granskning	5
Bilaga 1 - Bedömningskriterier	1
Bilaga 2 - Årets granskningar	1
Bilaga 3 - Uppföljning av lämnade rekommendationer	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 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 hur nämnden har beaktat rekommendationer från tidigare års granskning redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i *bilaga 3*.

De förtroendevalda revisorerna har träffat representanter från nämnden i samband med genomgång av 2014 års granskning och avstämmning inför år 2015.

Granskningsledare har varit Stefan Rydberg vid revisionskontoret och Karin Jäderbrink vid PwC.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om 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.

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 2015:

Mnkr	Budget 2015	B o k s l u t 2 0 1 5			Budget- avvikelse 2014
		Utfall	Avvikelse		
Driftbudget					
Kostnader	198,6	199,8	-1,2	-0,6 %	2,7
Intäkter	199,8	206,4	6,6	3,3 %	5,2
Verksamhetens nettokostnader	-1,2	-6,6	5,4		7,9
Avskrivningar	1,1	1,0	0,1	9,1 %	0,2
Internräntor	0,1	0,1	0		0
Driftbudgetens nettokostnader	0	-5,5	5,5		7,7
Justerat netto, efter resultatöverföringar	0	-3,2	3,2		6,8
Investeringsplan					
Utgifter	1,0	1,2	-0,2	-20,0 %	0,4
Inkomster	0	0	0		0
Nettoutgifter	1,0	1,2	-0,2	-20,0 %	0,4

Av ovanstående redovisning framgår att nämndens utfall avviker med 5,5 mnkr i förhållande till budgeten före resultatöverföringar och med 3,2 mnkr efter resultatöverföringar. Utfallet visar att budgethållningen har varit tillräcklig.

De största avvikelserna finns inom verksamhetsområdena löneadministration (+2,7 mnkr), ekonomiadministration (+3,7 mnkr) och Kontaktcenter inklusive Äldre Direkt (+2,7 mnkr). Verksamhetsområden som visar negativt resultat är upphandling (-2,4 mnkr) samt HR-service (-2,7 mnkr).

Enligt nämndens redovisning beror avvikelserna främst på högre intäkter för nya åtaganden som det nya verksamhetsområdet Lokalplanering och dessutom större volymer. Vidare lägre personalkostnader till följd av sjukfrånvaro och vakanser.

Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

Av årets överskott om 5,5 mnkr har nämnden bedömt att 2,0 mnkr uppkommit genom eget handlande enligt reglerna för

resultatenheter. Under 2015 har 0,2 mnkr använts av resultatfonden för strategiska insatser av engångskaraktär samtidigt som resultatfonden för lokalplanering om 0,4 mnkr överförts från socialnämnden. Sammantaget överförs netto 2,2 mnkr till resultatfonden. Den samlade resultatfonden uppgår vid årets slut till 10,1 mnkr.

Verksamhetsmässigt resultat

Nämndens resultat för 2015 bedöms i allt väsentligt vara förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Bedömningen grundas på en granskning av nämndens verksamhetsberättelse.

Samtliga verksamhetsmål som servicenämnden berörs av (10 st) 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 som avser servicenämnden har nåtts utom verksamhetsmålet ”Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva”. Orsaken till detta är att årsmålen för indikatorerna som berör antal praktiktillfällen för jobbtorgens aspiranter och antal ungdomar som fått sommarjobb ej har uppnåtts.

Intern kontroll

Den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. En tillräcklig intern kontroll innebär att kontrollen är aktiv och ändamålsenlig. Att arbetet med den interna kontrollen är strukturerat samt integrerat i organisationen, system och det löpande arbetet. 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 bedöms 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. En granskning av nämndens verksamhetsplan för år 2015 visar att nämndens

egna mål i huvudsak ansluter till kommunfullmäktiges mål för den verksamhet som nämnden bedriver.

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

Nedanstående sammanställning visar att prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit god under året. Bedömningen grundar sig på prognosen för nämndens kostnader och intäkter, där avvikelsen mellan prognosen i tertialrapport 2 och bokslutet är 0,7 % respektive 0,1 %.

Mnkr	Tertial- rapport 1 2015	Tertial- rapport 2 2015	Bokslut 2015	Avvikelse T2 - bokslut	
Driftbudget					
Kostnader	203,2	201,2	199,8	1,4	0,7 %
Intäkter	208,4	206,1	206,4	0,3	0,1 %
Verksamhetens nettokostnader	-5,2	-4,9	-6,6	1,7	34,7 %
Avskrivningar	1,1	1,1	1,0	0,1	9,1 %
Internräntor	0,1	0,1	0,1	0	
Driftbudgetens nettokostnader	-4,0	-3,7	-5,5	1,8	48,6 %
Justerat netto, efter resultat- överföringar	-4,5	-4,2	-3,2	-1,0	2,4 %
Investeringsplan					
Utgifter	1,0	1,0	1,2	0,2	20 %
Inkomster	0	0	0	0	
Nettoutgifter	1,0	1,0	1,2	0,2	20 %

Revisionskontorets granskning av nämndens system för intern kontroll visar att detta är upprättat i enlighet med stadens anvisningar. Det är aktuellt (fastställt 2014) och är väl anpassat till det utökade uppdrag nämnden fått och den organisation som gäller.

En översiktlig granskning av nämndens arbete med riskanalys visar att den görs i enlighet med stadens anvisningar. Personalen inom respektive enhet involveras i analysarbetet. Under hösten 2015 har alla avdelningar genomfört en genomgång av alla processer för att identifiera eventuella risker och hur dessa i förekommande fall ska åtgärdas.

Nämndens internkontrollplan har koppling till nämndens risk- och väsentlighetsanalys. I planen återfinns kontroller inom nämndens väsentliga processer. För 2015 bedömde nämnden att riskerna var låga inom ekonomi och personaladministration varför den i sin internkontrollplan lade fokus på verksamhetsmässiga kontroller: pensionsadministration, informationssäkerhet, sjukfrånvaro och extern kommunikation. Avrapportering av dessa kontroller har gjorts på ett tydligt sätt i verksamhetsberättelsen.

Ett antal granskningar har genomförts av nämndens interna kontroll, se *bilaga 2*. Vissa mindre brister har noterats men dessa är inte av sådan omfattning att de påverkar bedömningen av nämndens interna kontroll. Granskningar har genomförts av inköp och anskaffning samt lönehantering. Servicenämnden har även ingått i en granskning av samverkan mellan stadsdelsnämnder och servicenämnden vid gemensam upphandling. Av denna granskning framgår bl.a. att servicenämnden bör ta ett större ansvar för att fånga upp likartade behov inom staden för att därmed dra nytta av stadens storlek vid gemensamma upphandlingar.

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.

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 3*.

Uppföljning visar att nämnden har beaktat revisionens rekommendationer.

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 avsnittet Bokslut och räkenskaper gäller följande bedömningar:

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

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 lever upp till fullmäktiges mål, beslut, och riktlinjer.
- Nämnden 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.

Bilaga 2 - Årets granskningar

Granskningar och projekt under perioden april 2015 – mars 2016

Intern kontroll

Samverkan stadsdelsnämnder och servicenämnden vid gemensam upphandling (nr 2, 2016)

Revisionskontoret har granskat hur stadsdelsnämnder samverkar med servicenämnden i gemensamma upphandlingar.

Granskning har skett av två gemensamma upphandlingar, upphandling av städtjänster för verksamhetslokaler samt upphandling av brandskyddsutrustning.

Upphandling av städtjänster

Överenskommelse mellan serviceförvaltningen och Farsta stadsdelsförvaltning avseende upphandlingen av städtjänster tecknades den 20 april 2015. Syftet med överenskommelsen var att fastställa riktlinjerna och klargöra ansvaret för de olika delarna i upphandlingen. Även stadsdelsnämnderna Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck och Älvsjö omfattades av upphandlingen.

Enligt överenskommelse skulle Farsta stadsdelsnämnd ansvara för att bilda en arbetsgrupp för att bland annat arbeta fram en kravspecifikation för behovet av städtjänster. Granskningen visar att Farsta stadsdelsnämnd inte har tagit sitt ansvar som samordnare för de deltagande stadsdelsnämnderna i upphandlingen. Behovsanalys inför upphandlingen har inte genomförts och marknadsanalys togs inte fram på grund av tidsbrist.

Förfrågningsunderlaget annonserades i juni 2015. I förfrågningsunderlaget anges att avtalstiden är från 1 oktober 2015 till och med 30 september 2017. Tilldelningsbeslut för upphandlingen meddelades den 21 oktober 2015, d.v.s. tre veckor efter det att avtalet skulle börja gälla. Upphandlingen har överklagats av två anbudsgivare varför avtal inte har kunnat tecknas.

En vecka efter Farsta stadsdelsnämnd och servicenämnden tecknat överenskommelse om att serviceförvaltningen skulle genomföra städupphandlingen för de fyra stadsdelsnämnderna annonserades en upphandling för städtjänster avseende fem andra stadsdelsnämnder.

Även denna upphandling har genomförts av serviceförvaltningen. Revisionskontoret anser att serviceförvaltningen borde övervägt att genomföra en gemensam upphandling av städtjänster för de totalt nio stadsdelsnämnderna som var i behov av nytt avtal.

Upphandling av brandskyddsutrustning

Servicenämnden har genomfört en gemensam upphandling avseende brandskyddsutrustning. Samtliga stadsdelsnämnder deltog i upphandlingen. Initiativet till upphandlingen kom från Spånga-Tensta stadsdelsnämnd. Serviceförvaltningen fick i uppdrag att samordna upphandlingen.

Enligt överenskommelsen mellan serviceförvaltningen och de deltagande stadsdelsnämnderna var det frivilligt att utse representant till referensgrupp. Sex möten med referensgrupp har hållits. Deltagandet har varit lågt vid samtliga möten. Nio stadsdelsförvaltningar har inte närvarat vid något av de sex referensgruppmötena.

Det låga deltagandet i referensgruppen har försvårat och fördröjt arbetet med att genomföra behovsanalys inför utarbetandet av förfrågningsunderlaget. Insamling av behov av brandskyddsutrustning fick ske med hjälp av enkäter till de deltagande stadsdelsnämnderna.

Revisionskontorets bedömning av de två granskade gemensamma upphandlingarna visar att det brustit i samverkan mellan stadsdelsförvaltningarna och serviceförvaltningen. Servicenämnden bör ta ett större ansvar för att fånga upp liknande behov inom staden för att därmed dra nytta av stadens storlek vid gemensamma upphandlingar.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att den interna kontrollen varit tillräcklig i de granskade upphandlingarna. Stadens upphandlingspolicy har följts.

Inköp och anskaffning

Granskningen har inriktats mot att bedöma om den interna kontrollen avseende inköp/anskaffning av varor och tjänster är tillräcklig. Granskningen har syftat till att bedöma om det finns tillräckliga och ändamålsenliga rutiner/kontroller som säkerställer att inköp av varor och tjänster sker i enlighet med stadens regler och lagstiftningen, att det finns en hög avtalstrohet, att upphandlade avtal efterlevs, samt att det finns rutiner för kontinuerlig uppföljning av avtal.

Bedömningen är att den interna kontrollen avseende inköp/ anskaffning är tillräcklig. Vissa brister kopplat till spårbarhet och följsamhet till avtal har dock iakttagits.

Bedömningen grundar sig på att:

- det i allt väsentligt finns riktlinjer och rutiner som skapar förutsättningar för att varor och tjänster anskaffas i enlighet med stadens regler och lagstiftning,
- det är en liten förvaltning där det endast är få personer som gör inköpen, vilket minimerar risken för fel,
- det finns rutiner och system som säkerställer att kontroller sker och skapar förutsättningar för avtalstrohet. Förvaltningen har även deltagit i projektet ”Effektiva inköp”,
- genomförd verifiering visar på behov av att stärka den interna kontrollen avseende rutiner/kontroller som säkerställer följsamhet till och spårbarhet av att upphandlade avtal efterlevs.

Granskning lönehantering

Granskningen har inriktats mot att bedöma om den interna kontrollen avseende registrering av underlag för löneutbetalningar är tillräcklig.

Granskning har skett av att s.k. nyckelkontroller sker före och efter löneutbetalning i enlighet med fastställd rutinbeskrivning samt att det finns rutiner för löpande uppföljning och avstämning av löneutbetalningarna såväl på enhetsnivå som för förvaltningen som helhet.

Bedömningen är att den interna kontrollen i allt väsentligt är tillräcklig.

Bedömningen grundar sig på att:

- S.k. nyckelkontroller sker före och efter löneutbetalning,
- rutiner för löpande uppföljning och avstämning av löneutbetalningarna finns etablerade,
- övergripande riktlinjer finns och det finns i organisationen i allt väsentligt en kännedom om dessa,

- ekonomisk uppföljning sker löpande på central och enhetsnivå. Större ekonomiska avvikelser kan därmed noteras månatligen.

Bilaga 3 - Uppföljning av lämnade rekommendationer

Gransk- ningsår	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
2013	Nämnden rekommenderas att utarbeta en intern rutinbeskrivning för dokumentation av att utbetalda löner har kontrollerats.	X			Rutinbeskrivning finns upprättad	
2014	Servicekommitténs 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.	X			Kontroll görs varje tertiäl. Antal stickprov är 10 st och kontrollerna dokumenteras.	
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.	X			Kontroll görs löpande på avdelning ekonomi. Även stickprov genomförs.	
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.	X			Nämnden arbetar kontinuerligt med att tydliggöra gränssnitt och uppdrag mot nämnder och boplag.	
2015	Vid granskningen av inköp/ anskaffning rekommenderas att nämnden utarbetar förvaltningsspecifika dokumenterade rutiner där det framgår vilka kontroller som skall ske m.m. för att stärka den interna kontrollen samt utveckla och systematisera den löpande avtalsuppföljningen.					2016

Årsrapport 2015
2 (2)

--	--	--	--	--	--	--

ÅR – Årsrapport
P - Projektrapport