

Handläggare
Torleif NilssonTelefon:
08-508 20 905**Till**

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

**Uppföljningsrapport för internkontrollplanen 2018 för Enskede-Årsta-
Vantörs stadsdelsnämnd**

Innehållsförteckning

Inledning	3
Sammanfattande analys.....	4
Uppföljning av nämndens internkontrollplan	5
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	6
1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor.....	7
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	9
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	10
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	19

Inledning

I samband med verksamhetsberättelsen ska nämnden rapportera det arbete som bedrivits under året utifrån fastställd internkontrollplan.

Nämnden fastställde i samband med verksamhetsplan 2018 en internkontrollplan som syftar till att följa upp att det interna kontrollsystemet fungerar tillfredsställande inom nämndens verksamhetsområden.

Sammanfattande analys

Förvaltningen har genomfört kontroller enligt internkontrollplanen. Utöver dessa kontroller har ytterligare granskningar och kontroller genomförts. Resultatet är positivt och innebär en riskreducering av viktiga processer. Resultaten visar också på utvecklingsbehov till exempel behöver barnperspektivet utvecklas ytterligare vid utredning och dokumentation. En tät övervakning och regelbundna kontroller av redovisning är fortsatt viktigt för att behålla kvaliteten i redovisningen liksom regelbunden kontroll och utbildning inom inköp och avtalstrohet.



Uppföljning av nämndens internkontrollplan

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

Förvaltningen har under året haft utbildning i internkontroll och skrivarstugor vid uppföljning av processer vid T1 och T2 samt VB.

Utöver arbetet med internkontrollplanen har även andra interna och externa kontroller genomförts under 2018. Nedan redovisas ett urval av genomförda kontroller per avdelning.

Internkontroll Individ och familjeomsorgen barn och unga

En kontroll/granskning avseende följsamheten av barn och unga:s avtal har gjorts under året. Bedömning är att avtalsuppföljning har utförts enligt plan och att avtalen i det stora hela följs. I några fåtal fall har inte alla villkoren i avtalen följts och detta har berott på okunskap hos leverantören. En hänvisning till ramavtalets villkor har korrigerat avvikelserna.

Internkontroll Individ och familjeomsorgen vuxna

Individ och familjeomsorgen vuxna har genomfört internkontroller av att barnens situation beaktas i utredningar och beslut som fattas, upprättande av förändringsplaner samt att alla kontroller som är nödvändiga för att fatta beslut om ekonomiskt bistånd är genomförda.

En utveckling har skett när det gäller att beakta barns perspektiv i utredningar och när beslut fattas. Inom missbruksvården tillfrågas alla brukare om föräldraskap och 80 % av alla utredningar har en tydlig barnanalys, vilket innebär en förbättring under året. Ett fortsatt utvecklingsområde är att förbättra dokumentationen gällande att barnperspektivet tagits i beaktande vid beslut om boende. Till exempel ska eventuella särskilda behov hos barnet samt närhet till skola dokumenteras.

Antalet upprättade förändringsplaner har ökat från 42 % vid T2 till 60 % vid årets slut.

Handläggaren för felaktiga utbetalningar (FUT) har kontrollerat slumpvis utvalda ärenden varje månad. De brister som framkommit vid kontrollerna har återkopplats till socialsekreterarna.

Internkontroller Beställaravdelningen

Inom ramen för väsentlighets- och riskanalysen (VOR) har beställarenheten funktionsnedsättning och socialpsykiatri genomfört två separata granskningar för att säkra barnperspektivet i utredningarna. Resultaten visar överlag att flickor och pojkars behov av stöd och information tillgodoses i utredningarna, men att det finns utvecklingsområden. Bland annat framgick inte alltid av dokumentationen hur den vuxne sökandes situation och insatser påverkade barnet i vuxenärenden. Utifrån granskningarna har enheten utvecklat arbetet med information till barn ytterligare och barnhandläggarna har utvecklat barns delaktighet i möten under handläggningsprocessen. Enheten har också utifrån granskningen förändrat rutinen vid ärendedragningen för att stärka barnperspektivet.

Egenkontroll och granskning inom Avdelning Egen regi

Avdelning egen regi har genomfört egenkontroller i alla verksamheter vad gäller hantering av privata medel, nyckelhantering, följsamhet av basala hygienrutiner, samt systematiskt brandskyddsarbete för att säkra arbetssätt, metoder och rutiner. Resultatet visar att verksamheterna har inarbetade rutiner och har en fungerande planering av årets egenkontroller.

Internkontroller Ekonomiavdelningen

Ett av ekonomiavdelningens uppdrag är att löpande genomföra internkontroller. Till exempel kontrolleras löpande momsfrågor, attest och bilagor till förtroendekänsliga poster i ekonomisystemet Agresso. Inköp kontrolleras via Agresso inköpsmodul avseende avtalade produkter och inköpsstatistik.

Förra årets stora kontroll av First Card ledde till införande av nya rutiner 2018. Dels att SL-access inte får laddas via First Card och dels att kvitton ska scannas till fakturan i Agresso, så att saknade kvitton kan följas upp mer skyndsamt. Dessa nya rutiner kontrolleras löpande. Detta har lett till att vi under 2018 uppmärksammat felkontering av moms och bokföringskonton och därför kunnat utbilda personal samt att mallar och instruktioner tagits fram för att underlätta arbetet kring detta.

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Process:

Motverka hemlöshet/vräkningsförebyggande arbete

Arbetssätt:

För den som har hyresskuld och som inte är aktuell sedan tidigare går informationen till Resursenheten.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Ärenden som riskerar vräkning tas upp på Bosammöte. Vid följande möte följs upp hur ärendet utvecklas. Hyresrådgivaren tar kontakt med de som inte sedan tidigare är aktuella, barnfamiljer prioriteras. Anteckning görs av om man fått kontakt med personen och vad man kommit fram till för lösning.	■ Hyresvärden går inte med på uppgörelse med personen.			Arbeta i enlighet med fastlagda rutiner för vräkningsförebyggande arbete.	Avslutad
				Analys Vid T1 vräktes en familj pga hyresvärden inte gick med uppgörelse gällande hyresskulden. Därefter har ingen barnfamilj vräkts.	
	■ Ärendet går till avhysning på grund av att man inte fått kontakt med personen.			Arbeta i enlighet med fastlagda rutiner för vräkningsförebyggande arbete.	Avslutad
				Revidering av förvaltningens handlingsplan för att undvika vräkningar.	Avslutad
				Analys Arbetet har fortsatt under året.	

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Arbeta i enlighet med förvaltningens rutiner för vräkningsförebyggande arbete.	Ingen avvikelse		
		Revidering av förvaltningens handlingsplan för vräkningsförebyggande arbete.	Ingen avvikelse		

Arbetssätt:

För den som har hyresskuld och är aktuell sedan tidigare i förvaltningen går anmälan till handläggande socialsekreterare/biståndshandläggare

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Ärenden som riskerar vräkning tas upp på Bosammöte. Vid följande möte följs upp hur ärendet utvecklas. Handläggaren ansvarar för att ta kontakt med de som sedan tidigare är aktuella. Anteckningar ska göras i paraplyet.	 Att kontakt inte etableras med personen/familjen och att det går till vräkning			Arbeta i enlighet med fastlagda rutiner för vräkningsförebyggande arbete	Avslutad
				Analys Vid T1 vräktes en familj som var aktuell sedan tidigare pga av förvaltningen inte lyckades etablera kontakt. Därefter har ingen barnfamilj vräkts.	
				Revidering av förvaltningens handlingsplan för att undvika vräkningar.	Avslutad
				Analys Arbetet har fortsatt under året.	
	 Hyresvärden går inte med på uppgörelse.			Arbeta i enlighet med fastlagda rutiner för vräkningsförebyggande arbete	Avslutad
		Arbeta i enlighet med förvaltningens rutiner för vräkningsförebyggande arbete.	Ingen avvikelse		

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Analys Beskrivning av resultat: Två barnfamiljer vräktes under tertial1, därefter har ingen barnfamilj vräkts. Vidtagna åtgärder: Informationsinsatser om gällande rutiner för vräkningsförebyggande arbete.			
		Revidering av förvaltningens handlingsplan för att undvika vräkningar.	Ingen avvikelse		
		Analys Arbetet har fortsatt med att revidera handlingsplanen för det vräkningsförebyggande arbetet. Utkast har tagits fram som processats i det förvaltningsövergripande samverkansforumet Bosam och i förvaltningens styrgrupp för vräkningsförebyggande arbete..			

1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Process:

Hantering av avgifter och fakturor inom äldreomsorg

Arbetssätt:

Säkra intäkter

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Systematisk budgetuppföljning	 Risk för uteblivna intäkter och för höga kostnader			Nya arbetssätt införs	Avslutad
		Systematisk budgetuppföljning	Ingen avvikelse		

Process:

Myndighetsutövning inom äldreomsorg. Från ansökan till accepterad beställning från utförare

Arbetssätt:

Individuppföljning

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll av systematiskt uppföljningsarbete på individnivå	Att personer inte får rätt insatser			Nya arbetssätt införs	Avslutad
		Kontroll av systematiskt uppföljningsarbete på individnivå	Ingen avvikelse		

Arbetssätt:

Tillgänglighet

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
System för insamlade samtal, mejl och post	Brister i tillgänglighet, att den som söker kontakt inte får det inom rimlig tid.			Nya arbetssätt införs. Förbättrad tillgänglighet	Avslutad
		System för insamlade samtal, mejl och post	Ingen avvikelse		

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Process:

Betalkort

Arbetssätt:

Betalskort används för betalning när faktura inte kan användas

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
--	------------------	--	--------	--------	--------

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll av kvitton	 Risk för oegentligheter vid användning av betalkort			Begära in och kontrollera kvitto som används vid kortbetalning samt förtydliga riktlinjer	Avslutad
		Kvittokontroll	Mindre avvikelse		
		Analys Kontrollerat att kvitton scannas. I de allra flesta fall scannas de, annars läggs de till i efterhand efter tillsägning/påminnelse. Stickprov varje månad. De flesta är ok.			

Process:

Delegationsbeslut

Arbetssätt:

Anmälningsförfarandet vid beslut på delegation

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll att beslut fattade på delegation anmäls och dokumenteras på rätt sätt.	 Att delegater inte överskrider sina befogenheter. Att vi inte missar information om beslut till nämnden.			Rutiner och information	Avslutad
		Kontroll att beslut fattade på delegation anmäls och dokumenteras på rätt sätt	Ingen avvikelse		
		Analys Förvaltningen har en tydlig rutin för vilka ärenden som ska anmälas till nämnd utifrån stadsdelsnämndens delegationsordning.			



Process:

Effektivt resursutnyttjande

Arbetssätt:

Budgetuppföljning och månadsprognos

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Inlämning av månadsprognos till nämnd och SLK	 Att inte all information finns när ekonomisk prognos tas fram.			Kontinuerliga prognosträffar och avdelningsmöten	Avslutad
				Analys Prognosträffar har vi haft både för februari och mars månad och där har förberett information som är viktig i prognosarbetet.	
		Prognossäkerhet	Ingen avvikelse		

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Analys <u>T1</u> Månadsprognos för februari och mars är lämnade men vi kan inte avgöra prognossäkerheten förrän vid årets slut. <u>T2</u> Månadsprognosen för januari till juli är lämnade och om man jämför prognossäkerheten mellan månaderna så finns det avvikelser, de flesta beror på orsaker som går att förklara och orsaker som inte var kända vid tidigare prognoser. Vid VB ärendet görs en analys av de verksamheter som har störst avvikelser mellan T2 och VB. <u>VB</u> Förvaltningens prognosavvikelse mellan T2 och VB är före resultatöverföring 1,3 mnkr och efter resultatöverföring 0,2 mnkr. Det finns större avvikelser mellan T2 och VB före resultatöverföring inom Individ och familjeomsorg 10,6 mnkr bättre resultat än prognos, Äldreomsorgen 12,0 mnkr sämre resultat än prognos. Mer finns att läsa i VB ärendet 2018.			

Process:

Förskottskassor

Arbetssätt:

Redovisning av kontanter

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll att avslutade förskottskassor är nollställda		Kontroll av saldo förskottskassor	Ingen avvikelse		

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Analys Saldo kontrollerat 23/8-18. Stämmer. Avslutade kassor är korrekt avslutade.			
Kontroll av genomförda utbetalningar från underförskottskassor	 Godkända verifikationer för inköp med underförskottskassa saknas			Kontroll av verifikat tillhörandes underförskottskassan samt förtydligande av riktlinjer	Avslutad
	 Inköp från underförskottskassa som ej är avsedda till verksamheten utförs.			Kontroll av utbetalningar, attest och verifikation	Avslutad
		Kontroll av utbetalningar från förskottskassor	Ej påbörjad		
Kontroll totalsumma förskotts kassor		Kontroll totalsumma förskottskassor	Ingen avvikelse		

Process:

IT-säkerhet

Arbetssätt:

Ny dataskyddsförordning

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Säkerställa att informationen följer GDPR	 Att vi inte hinner klart med arbetet till måldatumet			GAP analys	Avslutad
		Enligt SLK.	Mindre avvikelse		
		Analys Biträdesavtal har upprättats för leverantörer av flera av förvaltningens datasystem. Registrering av personuppgiftsbehandlig som sker i data-/It-system har skett löpande under tertial 1. VB analys: Återstår ett fåtal PUB-avtal samt ett fåtal kompletteringar av Draft it.			

Process:

Kris- och katastrofberedskap

Arbetssätt:

Lokala krisberedskapsplanen

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kris- och katastrofberedskapsorganisation	 Att den lokala krisberedskapsplanen inte är aktuell			Kontinuerlig uppföljning av organisationsplanen	Avslutad
		Lokal krisberedskapsplan	Ingen avvikelse		
		Analys Den lokala krisberedskapsplanen med tillhörande checklistor uppdaterades 2018-04-10. Antalet stödpersoner i resursgruppen har ökat och gruppen träffas kontinuerligt under året för kunskapsutbyte och information.			

Process:

Löneutbetalning

Arbetssätt:

Att löneutbetalningar stämmer med löneunderlag

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll på enheter att rätt lön betalas ut.	 Fel lön utbetalas			Information om rutiner för löneutbetalningar samt efterkontroller	Avslutad
				Analys Rutin har skapats utefter stadens riktlinjer för internkontroll av lönehantering.	



Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Kontrollera löneutbetalningar	Mindre avvikelse	Åtgärder: Information, utbildning och rutiner till de verksamheter och chefer där bristerna uppmärksammas. Blankett för LISA-behörigheter har införts och används kontinuerligt, chefer har även fått en översikt av LISA-trädet för sina verksamheter för att rensa inaktuella behörigheter. Löneskuldshanteringen har förbättrats efter införandet av rutin. Semestersaldo följs upp i september.	Försenad/avvikelse

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Analys T1: Rutin har skapats utefter stadens riktlinjer för internkontroll av lönehantering. T2: <u>Utförda kontroller</u>: Semestersaldon, utdrag från belastningsregister, Övertid/mertid, Ob-tillägg, LISA-behörigheter och arkivhandlingar. Löneskulder följs upp kontinuerligt <u>Resultat</u>: Notering om kontroll i belastningsregister saknas, arkivhandlingar saknas i arkivet, LISA behörigheter där personer avslutat sin tjänst ligger kvar i Org.trädet, höga semestersaldon, Övertid/mertid låg ej för högt. <u>Goda exempel</u>: Utdrag från belastningsregister som saknats inkom efter att information och återkoppling skett med berörda chefer. Även avtal till personalakten inkommer ofta i direkt anslutning till anställningen jämfört med tidigare. <u>Utvecklingsområden</u>: Mer kunskap om hanteringen av de olika delarna samt upprättande av rutiner <u>VB</u> Introduktionsutbildning för nya chefer tar upp att man kan få individuell genomgång i lönesystemet av HR administratör samt boka sig på "Smart lönehanteringsutbildning" hos Serviceförvaltningen som hålls varannan vecka.			

Arbetssätt:
Löneskuldshantering

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll av löneskuld	 Löneskuld upptäcks inte i tid eller att löneskuld inte krävs in			Kontroll av storlek och ålder på löneskuld	Avslutad

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
				Analys Rutin har skapats utefter stadens riktlinjer för internkontroll av löneskuldshantering.	
		Kontroll av löneskuld	Ingen avvikelse		
		Analys T1: Rutin har skapats utefter stadens riktlinjer för internkontroll av löneskuldshantering. T2: Löneskuldshanteringen har förbättrats efter införandet av rutin VB: Den nya lagändringen angående löneskuld har informerats alla chefer vid ett flertal tillfällen, att löneskulder som uppstår blir en bruttolöneskuld för den anställde vilket ställer högre krav på chefer att minimera löneskulder.			

Process:

Oegentligheter

Arbetssätt:

Attest av fakturor och utbetalningsunderlag i Agresso

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll av manuella utbetalningsunderlag	 Risk för oegentligheter i samband med utbetalning			Kontroll av attest och verifikation	Avslutad
		Kontroll av utbetalning	Ej påbörjad		

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Process:

Följsamhet till ingångna avtal

Arbetssätt:

Regelbunden uppföljning av ingångna avtal

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Uppföljning av ingångna avtal	 Risk att avtal inte följs eller att tjänster inte levereras			Information, utbildning samt regelbunden uppföljning	Avslutad
				Analys Regelbunden uppföljning enligt plan. Löpande information via chefsbrev. Information i samband med introduktion för nya chefer samt vid behov till berörda chefer och verksamheter.	
		Avtalsuppföljning	Mindre avvikelser	Informera avropare om villkoren i ramavtalet och vikten av att följa dessa.	Avslutad
		Analys Uppföljning av ingångna avtal har genomförts i enlighet med plan. Förvaltningen har två avtal där följsamheten är dålig från leverantörernas sida. I båda fall har vite dömts ut och i ett av fallen kommer ingen kvalitetspeng att betalas ut eftersom leverantören har fått mer än tio anmärkningar. Förvaltningen har brustit i följsamheten av villkoren i ett centralt ramavtal. Detta har berott på bristande kunskaper om ramavtalsvillkoren hos de som har gjort avropen. I övrigt bedöms följsamheten av ingångna avtal till största del vara bra inom förvaltningen.		Vid avtalsbrott från leverantörens sida görs påföljd gällande.	Avslutad

Process:

Upphandling och inköp

Arbetsätt:

Annonserad upphandling

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Granskning av annonserade upphandlingsunderlag	 Anvisningar för inköp och upphandling tillämpas inte.			Information, utbildning samt regelbunden uppföljning	Avslutad
				Analys Regelbunden uppföljning enligt plan. Löpande information via chefsbrev. Information i samband med introduktion för nya chefer samt vid behov till berörda chefer och verksamheter.	
		Kontroll av annonserade upphandlingar	Ingen avvikelse		
		Analys En annonserad upphandling har ganskats under året. Utifrån upphandlingsunderlaget är bedömningen att relevanta krav har ställts och att upphandlingen följer stadens program och tillämpningsanvisningar för upphandling.			

Arbetsätt:

Direktupphandling

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Stickprovskontroll sker löpande		Kontroll av direktupphandling	Ingen avvikelse	Information, utbildning samt regelbunden uppföljning	Pågående
		Analys Fyra direktupphandlingar har kontrollerats under året. Bedömningen är att direktupphandlingarna följer stadens riktlinjer. I två fall omfattades tjänsterna av ramavtal.			