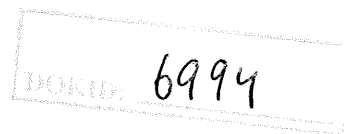


Till kommunfullmäktige  
i Stockholms stad



## REVISIONSBERÄTTELSE

FÖR

NORRMALMS STADSDELSNÄMND ÅR 2004

Vi har granskat Norrmalms stadsdelsnämnds verksamhet under år 2004.

Granskningen har utförts enligt kommunallagen, god revisionsred i kommunal verksamhet och stadens revisionsstadga.

Vi bifogar en redogörelse för resultatet av granskningen.

Vi tillstyrker att Norrmalms stadsdelsnämnd och dess ledamöter beviljas ansvarsfrihet.

Stockholm den 1 april 2005

Gun Risberg

Bengt Akalla

Bror Lord

Jan Arbelund

Per-Göran Wikström

## Norrmalms stadsdelsnämnd

### Bilaga till revisionsberättelsen för år 2004

Revisionen av Norrmalms stadsdelsnämnds verksamhet avseende år 2004 har genomförts i enlighet med kommunallagen, andra tillämpliga lagar, god revisionssed i kommunal verksamhet och enligt den revisionsplan som de förtroendevalda revisorerna har fastställt för året. Revisionen har utförts av extern konsult, Komrev inom Öhrlings PricewaterhouseCoopers.

#### Nämndens resultat för året är tillfredsställande.

Sammanfattningsvis bedömer revisorerna att Norrmalms stadsdelsnämnds ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för året är tillfredsställande. Verksamheten inom anslag 1 och 2 har *underskridit* årets budgetanslag med sammanlagt 2,9 mnkr, vilket utgör 0,2 % av nämndens totala nettobudget. Inom anslag 2 redovisas ett underskott med 11,0 mnkr till största delen hänförligt till försörjningsstöd. Efter överföringen och disposition av 2003 års överskott blir nämndens totala budgetavvikelse 2,8 mnkr för år 2004.

Fullmäktiges övergripande inriktningsmål bedöms genom nämndens generella åtaganden i huvudsak ha uppfyllts. Revisorerna bedömer även att av kommunfullmäktige särskilt lämnade uppdrag har fullgjorts.

#### Nämndens styrning och uppföljning har varit tillfredsställande. Prognossäkerheten är dock inte tillfredsställande och måste förbättras avsevärt.

Sammanfattningsvis bedömer revisorerna att Norrmalms stadsdelsnämnds styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten är tillfredsställande. Prognossäkerheten har dock inte varit tillfredsställande. Budgetavvikelsen i prognoserna under året har varierat mellan -3,7 mnkr och -19,5 mnkr. Avvikelsen mellan bokslut och prognos per oktober och november är 29,1 mnkr respektive 22,8 mnkr. Prognoserna för resultatenheterna i tertialrapport 2 redovisar bristande överensstämmelse jämfört med bokslutet i flera fall.

Rutinerna för löpande periodisering av intäkter och kostnader samt analysen av delårsresultat i relation till lämnade årsprognoser behöver utvecklas. I det sammanhanget är det viktigt att förvaltningens centrala funktioner i form av ekonomi, personal och verksamhetsledning i högre grad samverkar i analysarbetet. Dialogen och arbetet mot resultatenheterna i prognosarbetet behöver förbättras.

Verksamhetsberättelsen har en bra struktur och är informativ. Berättelsen ger en tillfredsställande bild av måluppfyllelse, verksamhet och ekonomi och följer i allt väsentligt centrala direktiv och anvisningar.

Nämndens verksamhetsplan för år 2005 ger en god bild av ekonomi, verksamhet och kvalitet samt följer i allt väsentligt kommuncentrala direktiv och anvisningar. Nämnden har fastställt mål och uppföljningsbara åtaganden i överens-

stämmelse med kommunfullmäktiges mål och prioriterade inriktningar för verksamheterna.

### **Nämndens arbete med internkontrollplanen behöver stärkas**

Revisorerna bedömer att nämndens arbete med risk- och väsentlighetsanalyser samt internkontrollplaner inte varit tillräckligt och behöver stärkas. Revisorernas bedömning är vidare att nämndens arbete med intern kontroll ännu inte är integrerat med övriga uppföljnings- och styrprocesser på det sätt som varit avsikten. För att säkerställa att nämnden kan uppfylla fastställda mål med lämplig prioritering och inriktning bör man i verksamhetsplanen beskriva hur identifierade risker skall hanteras. Beskrivningen bör omfatta organisation och personal, arbetsmetoder samt kommunikation och rapportering. Nämndens beslut om plan för intern kontroll för år 2005 innebär dock en grund för ett utvecklat arbetssätt.

### **Nämndens bokslut och räkenskaper för år 2004 är rättvisande**

Kvalitén på specifikationer och underlag är godtagbar. En bättre dokumentation av bokslutet är dock önskvärd. Avstämningsrutinerna under löpande år och vid periodbokslut bör förbättras. Vid periodiseringskontroller har kostnader uppgående till cirka 1 mnkr påträffats som rätteligen borde ha resultatförts år 2004.

---

#### Rapportförteckning

##### **Årsrapport 2004 för Norrmalms stadsdelsnämnd (nr 24, april 2005)**

Trygghet för äldre med hemtjänst i Norrmalm och Katarina-Sofia  
(Rapport 10, november 2004)

**Mobbning och annan kränkande behandling i Stockholms skolor**  
**Jämförelse av resultaten från två elevenkäter år 2000 och 2004**  
(Rapport nr 2, januari 2005)



REVISIONSKONTORET

ANK TILL NORRMALMS  
STADSDELSFÖRVALTNING

2005 -04- 19

Dnr 704-293/2005

DOKID: 6994

NP 24 april 2005

DNR 3507/53-05

# Årsrapport 2004

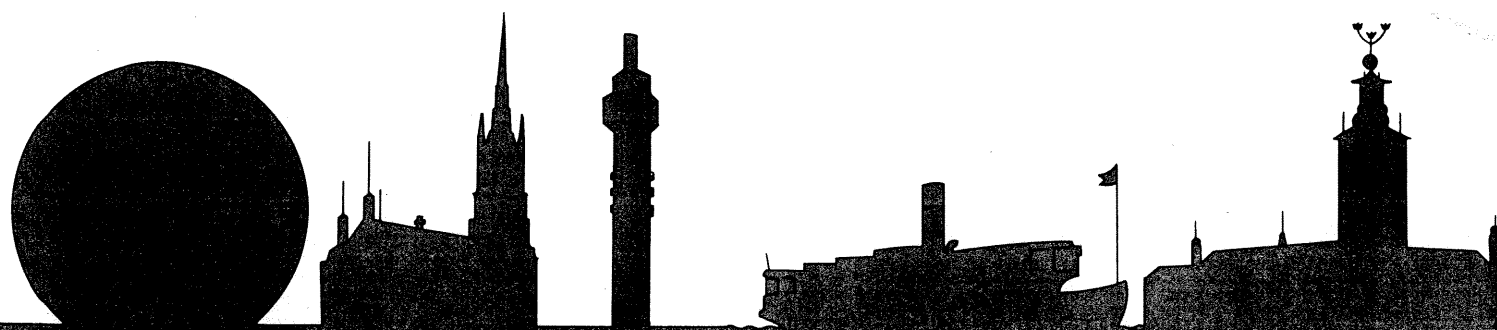
## Norrmalms stadsdelsnämnd

Nämndens resultat för året är tillfredsställande

Nämndens styrning och uppföljning har varit tillfredsställande. Prognossäkerheten är dock inte tillfredsställande och måste förbättras avsevärt.

Nämndens arbete med internkontrollplanen behöver stärkas

Nämndens bokslut och räkenskaper för år 2004 är rättvisande



Stockholms stads revisionskontor är fackorganet för revision av stadens nämnder och styrelser med tillhörande förvaltningar. Kontoret biträder de förtroendevalda revisorerna som kommunfullmäktige utser för varje mandatperiod. Enligt särskilt beslut av fullmäktige biträder kontoret även de förtroendevalda bolagsrevisorerna i granskningen av stadens bolag.

Årligen upprättas del- och årsrapporter samt revisionsberättelser, där revisionens synpunkter på verksamheten i en nämnd eller styrelse sammanfattas.

Andra viktiga iakttagelser, arbetsresultat m m under löpande år dokumenteras i revisionsrapporter.

Ytterligare enstaka exemplar av denna rapport kan beställas från:

Stockholms stads revisionskontor  
Stadshuset  
105 35 STOCKHOLM  
**Internadress Hantverkargatan 3 A, 1 tr**  
**Tel: 508 29 000 Fax 508 29 399**



## REVISORSGRUPP 3

Till

Norrmalms stadsdelsnämnd

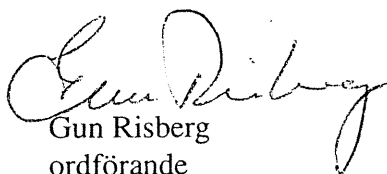
Revisorerna för Norrmalms stadsdelsnämnd har avslutat revisionen av nämndens verksamhet under år 2004. Kopia på den revisionsberättelse som överlämnas till kommunfullmäktige bifogas.

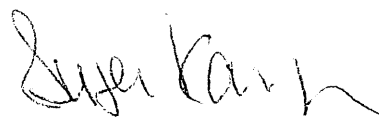
Revisorerna överlämnar och återopar revisionskontorets årsrapport för Norrmalms stadsdelsnämnd.

Revisorerna emotser ett yttrande över årsrapporten från nämnden senast 2005-05-31.

Stockholm den 1 april 2005

På revisorernas vägnar

  
Gun Risberg  
ordförande

  
Inger Korsgren  
sekreterare

Kopia till  
Stadsdelsdirektör Ylva Tengblad

## Sammanfattning

Revisionen av Norrmalms stadsdelsnämnds verksamhet avseende år 2004 har genomförts i enlighet med kommunallagen, andra tillämpliga lagar, god revisionssed i kommunal verksamhet och enligt den revisionsplan som de förtroendevalda revisorerna har fastställt för året. Revisionen har utförts av extern konsult, Komrev inom Öhrlings PricewaterhouseCoopers.

### *Nämndens resultat för året är tillfredsställande.*

Sammanfattningsvis bedömer Komrev att Norrmalms stadsdelsnämnds ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för året är tillfredsställande. Verksamheten inom anslag 1 och 2 har *underskridit* årets budgetanslag med sammanlagt 2,9 mnkr, vilket utgör 0,2 % av nämndens totala nettobudget. Inom anslag 2 redovisas ett underskott med 11,0 mnkr till största delen hänförligt till försörjningsstöd. Efter överföringen och disposition av 2003 års överskott blir nämndens totala budgetavvikelse 2,8 mnkr för år 2004.

Fullmäktiges övergripande inriktningsmål bedöms genom nämndens generella åtaganden i huvudsak ha uppfyllts. Konsulten bedömer även att av Kommunfullmäktige särskilt lämnade uppdrag har fullgjorts.

### *Nämndens styrning och uppföljning har varit tillfredsställande. Prognossäkerheten är dock inte tillfredsställande och måste förbättras avsevärt.*

Sammanfattningsvis bedömer Komrev att Norrmalms stadsdelsnämnds styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten är tillfredsställande. Prognossäkerheten har dock inte varit tillfredsställande. Budgetavvikelsen i prognoserna under året har varierat mellan -3,7 mnkr och -19,5 mnkr. Avvikelsen mellan bokslut och prognos per oktober och november är 29,1 mnkr respektive 22,8 mnkr. Prognoserna för resultatenheterna i tertialrapport 2 redovisar bristande överensstämmelse jämfört med bokslutet i flera fall.

Rutinerna för löpande periodisering av intäkter och kostnader samt analysen av delårsresultat i relation till lämnade årsprognoser behöver utvecklas. I det sammanhanget är det viktigt att förvaltningens centrala funktioner i form av ekonomi, personal och verksamhetsledning i högre grad samverkar i analysarbetet. Dialogen och arbetet mot resultatenheterna i prognosarbetet behöver förbättras.

Verksamhetsberättelsen har en bra struktur och är informativ. Berättelsen ger en tillfredsställande bild av måluppfyllelse, verksamhet och ekonomi och följer i allt väsentligt centrala direktiv och anvisningar.

Nämndens verksamhetsplan för år 2005 ger en god bild av ekonomi, verksamhet och kvalitet samt följer i allt väsentligt kommuncentrala direktiv och anvisningar. Nämnden har fastställt mål och uppföljningsbara åtaganden i överensstämmelse med kommunfullmäktiges mål och prioriterade inriktningar för verksamheterna.

### ***Nämndens arbete med internkontrollplanen behöver stärkas***

Komrev bedömer att nämndens arbete med risk- och väsentlighetsanalyser samt internkontrollplaner inte varit tillräckligt och behöver stärkas. Komrevs bedömning är vidare att nämndens arbete med intern kontroll ännu inte är integrerat med övriga uppföljnings- och styrprocesser på det sätt som varit avsikten. För att säkerställa att nämnden kan uppfylla fastställda mål med lämplig prioritering och inriktning bör man i verksamhetsplanen beskriva hur identifierade risker skall hanteras. Beskrivningen bör omfatta organisation och personal, arbetsmetoder samt kommunikation och rapportering. Nämndens beslut om plan för intern kontroll för år 2005 innebär dock en grund för ett utvecklat arbetssätt.

### ***Nämndens bokslut och räkenskaper för år 2004 är rättvisande***

Kvaliteten på specifikationer och underlag är godtagbar. En bättre dokumentation av bokslutet är dock önskvärd. Avstämningsrutinerna under löpande år och vid periodbokslut bör förbättras. Vid periodiseringskontroller har kostnader uppgående till cirka 1 mnkr påträffats som rätteligen borde ha resultatförts år 2004.

---

#### **Rapportförteckning**

##### **Årsrapport 2004 för Norrmalms stadsdelsnämnd (nr 24, april 2005)**

Trygghet för äldre med hemtjänst i Norrmalm och Katarina-Sofia  
(Rapport 10, november 2004)

Mobbning och annan kränkande behandling i Stockholms skolor  
Jämförelse av resultaten från två elevenkäter år 2000 och 2004  
(Rapport nr 2, januari 2005)



## INNEHÅLL

Sid

1	Årets granskning .....	1
2	Nämndens resultat.....	1
2.1	Ekonomiskt resultat .....	2
2.2	Verksamhetsmässigt utfall .....	3
3	Nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten .....	4
3.1	Styrning och uppföljning av ekonomi och verksamhet .....	5
3.2	Verksamhetens kvalitet.....	8
3.3	Intern kontroll .....	8
4	Nämndens delårsbokslut, bokslut och räkenskaper .....	10
5	Revisionsrapporter .....	10

---

### Bilagor

- Bilaga 1** Revisionens generella kriterier för granskning och bedömning  
**Bilaga 2** Revisionens projektrapporter under perioden april 2004 - mars 2005

## 1 Årets granskning

I denna *årsrapport* redovisas det samlade resultatet av revisionens granskning av Norrmalm stadsdelsnämnds verksamhet avseende år 2004.

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Nämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat
- Nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten
- Nämndens delårsbokslut, bokslut och räkenskaper

Revisionen genomförs i enlighet med kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt i enlighet med stadens revisionsstadga och god revisionssed i kommunal verksamhet. Inriktningen och omfattningen fastställs av de förtroendevalda revisorerna i den årliga revisionsplanen. Revisionens generella kriterier för granskning och bedömningar redovisas i *bilaga 1*.

Revisionen har även följt upp nämndens åtgärder med anledning av tidigare revisionsrapporter. Uppföljningen redovisas under berört avsnitt i årsrapporten. Resultatet av uppföljningen har vägts in i den samlade bedömningen.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

## 2 Nämndens resultat

I detta avsnitt inriktas granskningen på att bedöma om nämndens verksamhet har bedrivits enligt kommunfullmäktiges mål och direktiv, inom ramen för tilldelade anslag samt i den omfattning och med den inriktning och kvalitet som fastställts i nämndens verksamhetsplan för år 2004.

**Sammanfattningsvis** bedömer Komrev att Norrmalms stadsdelsnämnds ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för året är tillfredsställande.

## 2.1 Ekonomiskt resultat

Nämnden redovisar följande budgetutfall år 2004 före resultatöverföringar.

( Underskott anges med - )

Mnkr	BOKSLUT 2004			2003
	Utfall	Budget- avvikelse	Avvikelse i %	Budget- avvikelse
<b>Anslag för nämndens verksamhet</b>				
Kostnader	1 255,5	-1,8	0,1	-0,3
Intäkter	185,4	15,7	8,5	8,9
<b>Netto anslag 1</b>	<b>1 070,1</b>	<b>13,9</b>	<b>1,3</b>	<b>8,6</b>
<b>Anslag för ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder</b>				
Kostnader	49,9	-10,4	20,8	-5,0
Intäkter	8,5	-0,7	8,2	-1,7
<b>Netto anslag 2</b>	<b>41,4</b>	<b>-11,1</b>	<b>26,5</b>	<b>-6,7</b>
<b>Årets resultat exkl. resultatfond</b>	<b>1 111,5</b>	<b>2,8</b>	<b>0,2</b>	<b>1,9</b>

Tabellen visar att verksamheten inom anslag 1 och 2 har *underskridit* årets budgetanslag med sammanlagt 2,8 mnkr, vilket utgör 0,2 % av nämndens totala nettobudget. Överskottet har ökat en aning jämfört med år 2003.

Nämnden begär ombudgetering av medel till 2005 med 1,3 mnkr avseende ombyggnadsmedel för Vasens äldreboende och stimulansbidrag för utbyggnad inom förskolan.

De största positiva avvikelserna inom anslag 1 redovisas inom verksamheterna äldreomsorg, social omsorg och förskola medan omsorgen om funktionshindrade redovisar en större negativ avvikelse.

Föregående år fick nämnden 15,3 mnkr i särskilda omstruktureringsmedel. De omstruktureringar som skett inom äldreomsorgen under 2003 och 2004 har bidragit till det förbättrade resultatet för anslag 1. Jämfört med 2003 redovisas en minskning av nettokostnaderna inom äldreomsorgen med knappt 30 mnkr. Antalet personer över 80 år har minskat inom stadsdelen och inom äldreomsorgen pågår en anpassning av verksamheten till denna lägre nivå. Antalet vård dygn inom äldreomsorg med heldygnsomsorg har minskat jämfört med 2003 med cirka 8 200 vilket motsvarar cirka 24 platser. Även inom servicehusen har antalet platser minskat medan antalet personer med behov av hemtjänst har ökat.

Äldreomsorgen redovisar ett budgetöverskott om 10,2 mnkr. Överskottet är fördelat på såväl beställare som utförare. Befolkningsutvecklingen med ett minskat antal äldre har inneburit behov av färre platser inom särskilt boende. Två utförarenheter inom hemtjänsten redovisar överskott.

Inom social omsorg förklaras överskottet huvudsakligen av att antalet placeringar för barn och ungdom har minskat även under 2004. Erhållna medel för start av förskolor och underhållsinsatser som inte förbrukats förklarar stor del av överskottet inom förskolan.

Omsorg om funktionshindrade vuxna redovisar underskott om 8,9 mnkr. Huvuddelen av underskottet återfinns hos beställaren och avser framförallt insatser inom gruppboheter och kostnader för LASS.

Inom anslag 2 redovisas huvuddelen av underskottet inom verksamheten försörjningsstöd. Kostnaderna har ökat med 4,0 mnkr jämfört med 2003. Det genomsnittliga antalet vuxna bidragstagare per månad har ökat med 6,7 % jämfört med 2003.

## Resultatenheter

Nämndens resultatenheter redovisar följande överföringar av resultat för år 2004 (mnkr).

(-) = underskott

Verksamhet	Bokslut 2004	Överföring från 2003	Överföring till 2005
Förskolor	-0,7	4,8	3,7
Skolor	-2,7	5,3	2,6
Äldreomsorg	1,6	-3,6	-0,1
Omsorg om funktionshindrade	-3,7	-1,6	-1,1
Fritidsverksamhet	0,5	0,3	0,2
<b>Totalt</b>	<b>-5,0</b>	<b>5,2</b>	<b>5,3</b>

Enligt sammanställningen redovisar nämndens resultatenheter ett samlat underskott (netto) med 5,3 mnkr för år 2004, vilket kommer att överföras till 2005. Efter överföringen och disposition av 2003 års överskott blir nämndens totala budgetavvikelse 2,8 mnkr för år 2004.

Fyra av sju skolor samt fyra av sju förskolor redovisar underskott. För tre av skolorna och tre av förskolorna täcks dessa underskottet av tidigare års överskott. Nämnden har beslutat i verksamhetsplan för 2005 att utförarenheten inom omsorg om funktionshindrade upphör att vara resultatenhet från 2005. Enheten redovisade ett underskott 2004 med 3 749 tkr.

## 2.2 Verksamhetsmässigt utfall

Fullmäktiges övergripande inriktningsmål bedöms i huvudsak ha uppfyllts. Komrev bedömer även att nämnden har utfört av Kommunfullmäktige särskilt lämnade uppdrag.

Nämndens generella åtaganden gällande att **förbättra välfärden och de kommunala verksamheterna** bedöms i stort vara uppfyllda. Under hösten har alla som sökt kunnat erbjudas plats inom barnomsorgen.

Det finns en eftersläpning avseende brukare som har inaktuella beslut om bistånd inom vård och service för äldre. Flera enheter inom samma verksamhet saknar aktuella arbetsplaner och är ålagda att upprätta en åtgärdsplan för att säkerställa att dokumentation av brukarsamverkan sker.

Målet att under perioden 1999 till 2004 halvera antalet personer som uppbär ekonomiskt bistånd (50 %) har uppfyllts (57 %). Antalet vuxna bidragstagare har dock ökat under året.

Åtagandet avseende att **ta ansvar för ekonomin** bedöms för nämnden totalt som infriat. Prognosarbetet och dialogen med verksamheterna under året kan enligt Komrevs mening förbättras. Arbetet behöver intensifieras för att komma till rätta med underskottet inom omsorgen om funktionshindrade samt inom försörjningsstödet. I planen för intern kontroll 2005 ingår en analys av arbetet vid försörjningsstödsenheten. Nämnden har även ett antal resultatenheter som har ackumulerade underskott där åtgärder behöver sättas in.

Sjukfrånvaron för 2004 uppgick till 10,6 % vilket är en minskning med 0,4 procentenheter i jämförelse med 2003.

### 3 Nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten

I detta avsnitt inriktas granskningen på att bedöma om nämnden har fungerande system för styrning, uppföljning och kontroll av ekonomi, verksamhet och kvalitet.

**Sammanfattningsvis** bedömer Komrev att Norrmalms stadsdelsnämnds styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten är tillfredsställande.

### 3.1 Styrning och uppföljning av ekonomi och verksamhet

#### Tertialrapporter - nämndens årsprognoser 2004

Nämnden har lämnat följande prognoser på beräknat utfall under året (mnkr).

Mnkr (nettoutfall)	Anslag 1	Anslag 2	Totalt
Tertialrapport 1	1 076,9	40,0	1 116,9
Tertialrapport 2	1 096,5	41,4	1 137,9
<b>Bokslut 2004</b>	<b>1 070,1</b>	<b>41,4</b>	<b>1 111,5</b>

Sammanställningen ovan visar att prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit bristfällig under året. Kostnaderna inom anslag 1 i bokslutet är drygt 26 mnkr lägre än i prognosen per tertial 2. De största prognosavvikelsena återfinns inom verksamheterna äldreomsorg samt förskola och skola.

Prognoserna under året och bokslutet redovisar följande avvikelser mot budget för anslag 1.

Månad	02	03	04	05	07	08	09	10	11	12
Avvikelse, mnkr	-17,5	-19,5	-3,7	-5,4	-6,1	-15,5	-15,2	-15,2	-8,9	+13,9

Budgetavvikelsen i prognoserna under året har varierat mellan -3,7 mnkr och -19,5 mnkr. Till viss del förklaras avvikelsena av att Kommunstyrelsen beslutat om budgetjusteringar under året. Avvikelsen mellan bokslut och prognos per oktober och november är 29,1 mnkr respektive 22,8 mnkr. Prognoserna för resultatenheterna i tertial 2 jämfört med bokslutet redovisar bristande överensstämmelse i flera fall. I ett av fallen redovisar två enheter inom äldreomsorgen en resultatförbättring om cirka 6,5 mnkr vilket ungefär motsvarar 10 % av enheternas omsättning. Sammantaget bedömer Komrev att prognossäkerheten under året inte har varit tillfredsställande. Komrev framförde i samband med revisionen av delårsbokslutet för år 2004 att delårsresultatet inte verkade rimligt i förhållande till redovisad årsprognos. Rutinerna för löpande periodisering av intäkter och kostnader samt analysen av delårsresultat i relation till lämnade årsprognoser behöver utvecklas. I det sammanhanget är det viktigt att förvaltningens centrala funktioner i form av ekonomi, personal och verksamhetsledning i högre grad samverkar i analysarbetet. Dialogen och arbetet mot resultatenheterna i prognosarbetet behöver förbättras.

#### Särskilda granskningar

Nämndens styrning, uppföljning och kontroll av vårdkostnader för placering av barn och unga inom individ- och familjeomsorgen

Under året har Komrev genomfört en granskning i syfte att översiktligt bedöma Norrmalms stadsdelsnämnds styrning, uppföljning och kontroll av vårdkostnader för placering av barn och unga inom individ- och familjeomsorgen. Granskningen har avrapporterats i ett arbets-PM som har kommunicerats med förvaltningen.

Granskningen har visat att det inom stadsdelsförvaltningen finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning av det ekonomiska och verksamhetsmässiga resultatet av institutionsplaceringar. De uppföljningsrutiner som förvaltningen tillämpar är emellertid inte dokumenterade i den utsträckning som är önskvärt. Komrev bedömer vidare att förvaltningens rutiner för handläggning, handläggarnas närhet till enhetschef och biträdande enhetschefer samt en liten andel placeringar utanför ramavtal ger förutsättningar för att de mest kvalitativa insatserna tillämpas. Arbetsledarnas delaktighet i handläggningen gör även att ett kostnadsmedvetande kommer in i ett tidigt skede av utredningsarbetet.

Komrev bedömer sammantaget att handläggningsrutiner samt rutiner för uppföljning och rapportering till nämnd är tillfredställande. Vi anser emellertid att det finns en avsaknad av dokumentation kring rutinerna i syfte att säkerställa den interna kontrollen.

Komrev rekommenderar nämnden:

- säkerställa att rutiner för intern kontroll, avseende uppföljning av vårdinsatsernas verksamhetsmässiga resultat, dokumenteras.

*Nämndens styrning, uppföljning och kontroll av kostnader för stöd och service till funktionshindrade enligt LSS*

Granskningen har syftat till att översiktligt bedöma Norrmalms stadsdelsnämnds styrning, uppföljning och kontroll av kostnader för stöd och service till funktionshindrade enligt LSS<sup>1</sup>. Granskningen har avrapporterats i ett arbets-PM som har kommunicerats med förvaltningen.

Komrev bedömer att nämnden har fungerande rutiner för handläggning och dokumentation inom verksamheten. Likaså bedöms organisationen vara ändamålsenlig. Det görs regelbundna avstämningar för att säkerställa att utförda insatser överensstämmer med beviljade insatser. Däremot kan nämndens uppföljning av kostnadsutvecklingen utvecklas liksom dokumentationen av gjorda risk- och väsentlighetsanalyser för att säkerställa att internkontrollsystemet är tillräckligt. Inom enheten för handikappomsorg finns inte några dokumenterade risk- och väsentlighetsanalyser upprättade.

Komrev rekommenderar nämnden:

---

<sup>1</sup> Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade.

- att kostnaderna för stöd och service till funktionshindrade enligt LSS följs upp månatligen och rapporteras till nämnden,
- att det för enheten för handikappomsorg upprättas risk- och väsentlighetsanalyser och att dessa dokumenteras för att stärka den interna kontrollen ytterligare.

#### **Nämndens verksamhetsberättelse 2004**

Verksamhetsberättelsen har en bra struktur och är informativ. Berättelsen ger en tillfredsställande bild av måluppfyllelse, verksamhet och ekonomi och följer i allt väsentligt centrala direktiv och anvisningar. Komrev bedömer att nämnden på ett bra sätt redovisar hur kommunfullmäktiges övergripande inriktningsmål och prioriterade inriktningar har uppfyllts. Det finns dock enligt vår bedömning fortfarande mycket att göra i syfte att utveckla en mer integrerad analys av ekonomi, verksamhet och kvalitet.

Analysen av ekonomi och budgetavvikelser saknar till viss del en koppling till måluppfyllelse och nyckeltal. I flera fall är analyserna tämligen översiktliga och bör kunna utvecklas. Detta gäller exempelvis analysen av underskottet inom omsorg om funktionshindrade samt försörjningsstödet. Nyckeltal i stort för verksamheterna redovisas dels i själva verksamhetsberättelsen dels i bilaga. Nyckeltalen kan med fördel utvecklas till att omfatta en period om 3-5 år för att möjliggöra analys av utvecklingstrender. Analysen av nyckeltalen kan utvecklas och få en mer framträdande roll i kommentarerna.

I verksamhetsberättelsen finns i bilaga, i enlighet med stadens anvisningar, en kvalitetsredovisning för stadsdelens pedagogiska verksamheter. Redovisningen är ganska allmän och saknar till stora delar jämförande statistik mellan enheter och över åren.

#### **Nämndens verksamhetsplan 2005**

Nämndens verksamhetsplan för år 2005 ger en god bild av ekonomi, verksamhet och kvalitet samt följer i allt väsentligt kommuncentrala direktiv och anvisningar. Nämnden har fastställt mål och åtaganden i överensstämmelse med kommunfullmäktiges mål och prioriterade inriktningar för verksamheterna. I dessa ingår generella åtaganden för miljöarbetet utifrån Miljöprogram för Stockholm 2002-2006. Som exempel på effektivisering av verksamheten nämns fortsatt omstrukturering av äldreomsorgen samt ett effektivare lokalutnyttjande. Nämnden har också redovisat planer för hur nämndens generella åtaganden ska följas upp samt hur dialog ska föras med enheterna om åtaganden och kvalitetsgarantier.

Nämndens internkontrollplan för 2005 har inte arbetats in i verksamhetsplanen.



### 3.2 Verksamhetens kvalitet

Skolverket har under året begärt stadsdelsnämndens yttrande om fyra anmälningar i stadsdelens skolor och förskolor. Anmälningarna gällde kränkande behandling, elevers skolsituation, rätten till utbildning och rätten till särskilt stöd samt barnomsorgsgarantin. Nämnden fick kritik med anledning av två anmälningar varav en gällde brister i uppfyllelsen av barnomsorgsgarantin och den andra - elevs rätt till utbildning och särskilt stöd.

Länsstyrelsen har i samband med tillsyn konstaterat att boendestandarden i Magnoliagården inte är fullgod. Nämndens yttrande har begärts av länsstyrelsen. Nämnden anför bl.a. i sitt yttrande att man avser göra en ombyggnad av 47 sjukrum till 26 lägenheter för att förbättra boendestandarden.

Enligt nationella och kommunala inspektörsrapporter behöver de flesta skolorna utveckla uppföljning, utvärdering, analys och dokumentation av verksamheterna så att det bättre går att följa den enskilda elevens kunskapsutveckling. Stadsdelens kommunala skolor skall under 2005 utveckla resultatuppföljningen ytterligare.

Inom äldreomsorgen har 21 besvär lämnats till läns- eller kammarrätten. Fyra domar gick emot nämndens beslut. Två besvär har lämnats inom verksamheten omsorg om funktionshindrade varav en av domarna gick emot nämndens beslut. Besvär avseende beslut om ekonomiskt bistånd har lämnats i 44 fall. Antalet domar mot nämndens beslut var tre. Vid årsskiftet fanns en ej verkställd dom avseende inom omsorg om funktionshindrade.

### 3.3 Intern kontroll

#### *Nämndens internkontrollplan 2004*

En internkontrollplan för 2004 fastställdes av nämnden i december 2003. Planen är allmänt hållen och redogör för behovet av kontroller inom ett antal angivna områden. Vilka specifika kontrollmoment som ska utföras, på vilket sätt kontrollerna ska ske samt när och av vem kontrollerna ska utföras, framgår inte. Fem enheter har granskats under 2004. Granskningarna har inte föranlett några särskilda åtgärder.

Nämnden beslutade i juni 2004 om ett nytt interkontrollsystem där det tydliggörs att den interna kontrollen är en del av det integrerade ledningssystemet (ILS). Av tjänsteutlåtandet framgår att det reviderade internkontrollsystemet tillämpas första gången i samband med upprättandet av verksamhetsplan för 2005. Under 2004 har en ILS-grupp bildats vilket bl.a. syftar till att säkerställa att intern kontroll blir en viktig del av ILS-arbetet.

En särskild arbetsgrupp bestående av ekonomichef samt centralt placerad handläggare från olika verksamhetsområden har utarbetat en risk- och väsentlighetsanalys (internkontrollplan). Analysen och internkontrollplanen har

behandlats av nämnden under februari 2005. I planen har sex områden valts ut för särskild granskning under året.

Komrev bedömer att nämndens arbete med risk- och väsentlighetsanalyser samt internkontrollplaner inte varit tillräckligt och behöver stärkas. Komrevs bedömning är vidare att nämndens arbete med intern kontroll ännu inte är integrerat med övriga uppföljnings- och styrprocesser på det sätt som varit avsikten. För att säkerställa att nämnden kan uppfylla fastställda mål med lämplig prioritering och inriktning bör man i verksamhetsplanen beskriva hur identifierade risker skall hanteras. Beskrivningen bör omfatta organisation och personal, arbetsmetoder samt kommunikation och rapportering. Nämndens beslut om plan för intern kontroll för år 2005 innebär dock en grund för ett utvecklat arbetssätt.

### Särskilda granskningar

#### *Granskning av faktureringsrutiner avseende betalningsbevakning och kravrutiner*

Komrev har genomfört en granskning av faktureringsrutiner avseende betalningsbevakning och kravrutiner. Syftet med granskningen har varit att bedöma om rutinerna är ändamålsenliga och säkra.

Vi bedömer att den interna kontrollen avseende betalningsbevakning och kravrutiner i huvudsak är tillräcklig och att rutinerna i stort är ändamålsenliga och säkra.

Vi rekommenderar dock nämnden att

- tydliggöra vem som äger rätt att besluta om betalningsanslående/amorteringsplan och inom vilka gränser,
- säkerställa att bevakning sker av de fakturor där betalningsanslående av olika skäl medgivits,
- utarbeta rutin för löpande månatlig avstämning av kundreskontra mot kundfordringar i balansräkningen, samt att avstämningarna finns dokumenterade, samt
- löpande stämma av egna uppgifter om osäkra fordringar mot uppgifter från inkassoföretaget.

#### *Behörighetsgranskning i paraplysystemet*

Revisionskontoret har genomfört en verifierande stickprovsmässig granskning av kontrollrutinerna avseende behörigheter till Paraplysystemets applikation för ekonomiskt bistånd.

Revisionskontoret bedömer att Norrmalms stadsdelsnämnd har en *tillfredsställande kontroll* över tillgången till Paraplysystemets applikation för ekonomiskt bistånd. Tilldelning av behörighet i Paraplyet har med något enstaka

undantag skett efter beslut av behörig verksamhetschef. I likhet med flertalet övriga stadsdelsnämnder är svagheten på Norrmalm att fånga upp och avföra personer som slutat i förvaltningen eller bytt arbetsuppgifter. Här behöver rutinerna kompletteras med en systematisk uppföljning från IT-enhetens sida.

Vid granskningen noterades att ett förhållandevis stort antal personer hade tilldelats rollen "sektionschef" i systemet vilket ger i det närmast full tillgång till känslig information om samtliga nämndens klienter. Revisionskontoret har rekommenderat att förvaltningen ser över behovet av denna behörighet.

Revisionskontorets granskningsnoteringar och rekommendationer har under hand kommunicerats med förvaltningen. Förvaltningen har uppgivit att uppföljande kontroller kommer att ske samt att antalet personer med "sektionschefs rättighet" reducerats från 19 till 15 personer.

#### 4 Nämndens delårsbokslut, bokslut och räkenskaper

Under året har nämndens delårsbokslut granskats och bedömts vara *rättvisande*. I detta avsnitt inriktas granskningen på att bedöma om nämndens bokslut är rättvisande samt om räkenskaperna är upprättade i enlighet med den kommunala redovisningslagen, god redovisningssed och gällande kommuncentrala regler och anvisningar.

**Sammanfattningsvis** bedömer Komrev att Norrmalms stadsdelsnämnds bokslut och räkenskaper för år 2004 är *rättvisande*.

Kvaliteten på specifikationer och underlag är godtagbar. En bättre dokumentation av bokslutet är dock önskvärd. Avstämningsrutinerna under löpande år och vid periodbokslut bör förbättras. Vid periodiseringskontroller har kostnader uppgående till cirka 1 mnkr påträffats som rätteligen borde ha resultatförts år 2004.

I verksamhetsberättelsen redovisas och kommenteras på ett förtjänstfullt sätt intäkt- och kostnadsutvecklingen mellan år 2003 och 2004. Balansräkningen redovisas och kommenteras översiktligt i verksamhetsberättelsen.

#### 5 Revisionsrapporter

Nämnden har 2004-05-25 yttrat sig över Årsrapport 2003. Revisionens uppföljning av nämndens åtgärder med anledning av årsrapporten redovisas under respektive avsnitt ovan.

Revisionskontorets Avvikelse rapport 1/2004 och Avvikelse rapport 2 /2004 avseende granskning av tertialrapporter med delårsbokslut för stadens nämnder och styrelser har överlämnats till kommunstyrelsen för yttrande och till nämnderna för kännedom. Granskningen av Norrmalms stadsdelsnämnds

tertrialrapporter med delårsbokslut har inte föranlett någon skrivelse till nämnden under året.

Följande projektrapport/er där nämnden ingått i granskningen har upprättats under revisionsåret 2004.

**Trygghet för äldre med hemtjänst i Norrmalm och Katarina-Sofia (Rapport 10, november 2004)**

Revisionskontoret har genomfört en granskning inom stadsdelsnämnderna Norrmalm och Katarina-Sofia för att bedöma om hemtjänstenheter har tillfredsställande rutiner och om de äldre med hemtjänst känner sig trygga.

Granskningen visade att de äldre i huvudsak får den hemtjänst som har beviljats. Vid personalbrist kan dock vissa insatser flyttas till en annan dag. Det framkom att många äldre anser att personalen har för bråttom och att få hjälptagare har biståndsbeslut om sociala insatser. Behovet av sådana insatser, t ex utevistelse eller sällskap vid måltiderna, bör enligt revisionskontoret beaktas vid biståndsbedömningen. Revisionskontoret anser att hemtjänstenheternas arbete att förebygga olycksfall med personskador i stort fungerar bra.

Både de äldre och personalen blir mycket utsatta när hemmet blir en arbetsplats. Revisionskontoret bedömer att stadens riktlinjer i stort sett ger den vägledning som stadsdelsnämnderna behöver men att riktlinjerna behöver samordnas, kompletteras och förtydligas i vissa delar.

Granskningen visade att hemtjänsten inom de två stadsdelsnämnderna arbetade aktivt med att leva upp till målet om trygghet som anges i stadens äldreomsorgsplan och att många av de intervjuade äldre känner ett stort förtroende för hemtjänstpersonalen. Den viktigaste faktorn för att skapa trygghet är en kompetent personal. En fortsatt utveckling bör ske inom områdena dokumentation, bemötande och de äldres kostbehov.

Nämnden har yttrat sig över rapporten per den 2005-01-20. Av nämndens yttrande framgår att förvaltningen anser att rapporten överensstämmer med de synpunkter som lämnats i samband med granskningen och att man i huvudsak instämmer i de förslag till åtgärder som redovisas i rapporten. Nämnden delar dock inte uppfattningen att personalen helt skall förbjudas att ta emot gåvor då detta kan upplevas kränkande för den som vill ge.

**Mobbning och annan kränkande behandling i Stockholms skolor  
Jämförelse av resultaten från två elevenkäter år 2000 och 2004  
(Rapport nr 2, januari 2005)**

Revisionskontoret granskade hösten 2000 arbetet mot mobbning och annan kränkande särbehandling vid sexton kommunala skolor varav tretton grundskolor inom stadsdelsnämnderna Farsta, Liljeholmen, Maria-Gamla stan, Norrmalm och Rinkeby samt tre gymnasieskolor inom utbildningsnämnden.

I granskningen ingick bl a en enkätundersökning till drygt 1 400 elever. Hösten 2004 genomfördes undersökningen på nytt vid samma skolor och motsvarande klasser. Några stora förändringar har inte skett under fyraårsperioden, både positiva och negativa förhållanden är i stort oförändrade.

Revisionskontoret anser att det, mot bakgrund såväl av skolans viktiga uppdrag att motverka alla former av kränkande behandling som av ett eventuellt skärpt skadeståndsansvar för kommunerna, finns ett stort behov av en för staden gemensam policy för skolornas arbete mot alla former av kränkande behandling. Enligt revisionskontoret tillgodoser inte den senast antagna Skolplanen respektive Strategin för elevhälsa de krav som kan ställas på en för staden gemensam policy i dessa frågor. Behovet av en gemensam policy kvarstår således.

Nämnden har yttrat sig över projektrapporten **Ej verkställda beslut och domar - Omsorgen om funktionshindrade inom Stockholms stad** (Rapport nr 1, januari 2004). Revisionen genomförde en granskning mot bakgrund av att personer med funktionshinder inte får det stöd de har rätt till enligt lag eller tvingas vänta oacceptabelt lång tid innan individuella stödinsatser verkställs. Granskningen riktades särskilt mot risken för att staden kommer att åläggas att betala sanktionsavgifter på grund av ej verkställda domar.

Av nämndens yttrande per den 2004-04-22 framgår att man delar revisionskontorets uppfattning om att det är klart otillfredsställande att personer med funktionshinder i vissa fall inte kan erbjudas de insatser och det bistånd de har behov av eller får vänta orimligt länge innan beslut kan verkställas. Som framgår av revisionskontorets rapport är ett av de största problemen att tillgodosätta behovet av bostad med särskild service. Även inom Norrmalm är detta ett stort problem. Däremot har man till skillnad från vissa andra stadsdelsförvaltningar i nuläget inga svårigheter när det gäller att verkställa beslut om kontaktperson.

En förteckning över samtliga projektrapporter under perioden april 2004 – mars 2005 redovisas i *bilaga 2*. Rapporterna finns även på revisionens hemsida [www.revision.stockholm.se](http://www.revision.stockholm.se).



Anders Hägg

## Bilaga 1

### Revisionens generella kriterier för granskning och bedömning

---

Revisionen genomförs i enlighet med kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt i enlighet med stadens revisionsstadga och god revisionssed i kommunal verksamhet. Revisionens inriktning och omfattning fastställs av de förtroendevalda revisorerna i den årliga revisionsplanen.

#### Bedömningsskala

<i>Tillfredsställande/Tillräckligt</i>	Kriterierna är i allt väsentligt uppfyllda
<i>Ej helt tillfredsställande/Ej helt tillräckligt</i>	Brister finns som måste åtgärdas
<i>Oacceptabelt</i>	Väsentliga brister finns som måste åtgärdas omgående

En särskild bedömningsskala (omdömen) gäller för avsnittet Nämndens bokslut och räkenskaper. Se sista raden i denna bilaga.

### Nämndens resultat

#### Huvudkriterium

Nämnden har uppfyllt kommunfullmäktiges mål och direktiv och nämndens verksamhet har bedrivits inom ramen för tilldelade anslag samt i den omfattning och med den inriktning och kvalitet som fastställts i nämndens budget/verksamhetsplan för år 2004

#### Delkriterier

- Nämndens budgetutfall ligger inom tilldelat/tilldelade anslag.
  - Nämnden har vidtagit besparingsåtgärder vid behov.
  - Nämnden har uppnått i verksamhetsplanen angiven verksamhet.
  - Nämnden har uppfyllt de generella åtagandena.
  - Nämnden har uppfyllt kommunfullmäktiges övergripande inriktningsmål och prioriterade inriktningar.
  - Nämnden har fullgjort av kommunfullmäktige lämnade uppdrag.
-

## Nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten

### Huvudkriterium

Nämndens system för styrning, uppföljning och kontroll bygger på en helhetssyn på den kommunala verksamheten och säkerställer en ändamålsenlig styrning, ett effektivt resursutnyttjande och en tillräcklig säkerhet inom nämndens organisation och verksamhet.

### Delkriterier

- Nämnden har ett fungerande system för styrning och uppföljning av ekonomi, verksamhet och kvalitet.
  - Nämnden har fastställt verksamhetsspecifika inriktningsmål, generella åtaganden och kvalitetsgarantier i överensstämmelse med kommunfullmäktiges beslut.
  - Nämndens förvaltningsorganisation har en tydlig och ändamålsenlig fördelning av ansvar och befogenheter.
  - Nämnden följer kontinuerligt och i ett sammanhang upp ekonomi, verksamhet och kvalitet. Nämnden analyserar och kommenterar väsentliga avvikelser och beslutar om åtgärder vid behov.
  - Nämndens plan- och uppföljningsdokument ger en god bild av ekonomi, verksamhet och kvalitet samt följer kommuncentrala direktiv och anvisningar.
  - Nämnden har ett system för intern kontroll som säkerställer en effektiv förvaltning och förebygger allvarliga fel och skador.
  - Nämnden fastställer årligen en internkontrollplan utifrån en dokumenterad risk och väsentlighetsanalys.
  - Nämnden genomför internkontrollplanen och vidtar åtgärder i de fall det finns brister i den interna kontrollen.
  - Nämndens verksamhet följer gällande lagar, avtal, föreskrifter och beslut.
- 

## Nämndens delårsbokslut, bokslut och räkenskaper

### Huvudkriterium

Nämndens bokslut är rättvisande. Nämndens räkenskaper är upprättade i enlighet med den kommunala redovisningslagen, god redovisningssed och gällande kommuncentrala regler och anvisningar.

**Bedömningsskala/Omdömen:** Rättvisande, Ej helt rättvisande eller Ej rättvisande

---

## Bilaga 2

### Revisionens projektrapporter under perioden april 2004 – mars 2005

---

2004:06	Granskning av AB Familjebostäders förvaltning av fastigheten Trädgårdsföreningen 1
2004:07	Så tycker föräldrar och personal om fritidshemmen i Stockholms stad
2004:08	Granskning av socialtjänstens insatser för vuxna missbrukare
2004:09	Stadens handläggning av Lindgården
2004:10	Trygghet för äldre med hemtjänst i Norrmalm och Katarina-Sofia
2004:11	Idrottsnämndens styrning och uppföljning av investeringar
2004:12	Hanteringen av bristfällig ventilation i några gymnasieskolor
2004:13	Handläggning av insatser till personer med funktionshinder inom Stockholms stad
2004:14	Styrning och uppföljning inom brandförsvaret
2005:01	Kommunens uppföljningsansvar för ungdomar mellan 16 och 20 år
2005:02	Mobbning och annan kränkande behandling i Stockholms skolor
2005:03	Investeringsprocessen i Stockholms stad
2005:04	Byggherrens syn på samverkan med Stockholms stad vid nyproduktion av bostäder
2005:05	Vakant
2005:06	Granskning av elevernas garanterade undervisningstid och lärarnas arbetstider
2005:07	Nämndernas budgetstyrning, uppföljning och kontroll inom barn- och ungdomsvården
2005:08	Erfarenheter av lagar och regler vid upphandling