



Handläggare: Kristina Svärling
Telefon: 08-508 18 080

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2013-06-13

Årsrapport 2012 om Farsta stadsdelsnämnd

Svar till Stadsrevisionen

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på Stadsrevisionens årsrapport 2012 för Farsta stadsdelsnämnd.

Steinunn Á Håkansson
stadsdelsdirektör

Pär Dahlqvist
avdelningschef

Sammanfattning

Stadsrevisionen har efter granskningar av verksamheten 2012 inom Farsta stadsdelsnämnd överlämnat en årsrapport. Rapporten omfattar följande övergripande områden.

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

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för ekonomi och resultatstyrning i samarbete med övriga avdelningar.

➤ Bakgrund

Stadsrevisionen har granskat verksamheten inom Farsta stadsdelsnämnd 2012 och överlämnat en årsrapport. Granskningen omfattar följande områden:

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

Stadsdelsnämnden ska yttra sig över rapporten senast den 30 juni 2013.

I det följande redovisas rapporten per rubrik, med revisionens bedömning och förvaltningens synpunkter.

➤ Nämndens resultat

Revisionen bedömer sammanfattningsvis att nämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för året är tillfredsställande.

Ekonomiskt resultat

I revisionsrapporten konstateras:

Nämnden redovisar ett sammanlagt nettoöverskott på 1,8 mnkr före resultatöverföringar och 0,1 mnkr efter.

Överskott redovisas inom verksamheterna äldreomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning, fritid samt arbetsmarknadsåtgärder och ekonomiskt bistånd. De största underskotten finns inom verksamheterna individ- och familjeomsorg och förskola.

Nämnden har i huvudsak förklarat avvikelserna på ett tillfredställande sätt.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Förvaltningen fortsätter att arbeta aktivt med att få en budget i balans inom verksamhetsområden som prognostiserar underskott. Samtliga enheter med underskott har upprättat åtgärdsplaner som kontinuerligt följs upp och omarbetas.

Mål

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret bedömer att nämnden under år 2012 har nått samtliga kommunfullmäktiges mål för verksamheten. Dock har målvärdena för indikatorn *Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas* endast delvis nåtts.

- utfallet för andelen anställda förskollärare blev 37 procent medan det fastställda målvärdet var 50 procent
- utfallet för andelen nöjda föräldrar avseende trygg och säker miljö respektive utveckling och lärande blev 73 procent mot målet 80 procent.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Uppgiften om 37 procent andel förskollärare har lämnats av Sweco som gör sina beräkningar på all personal. Om man endast räknar tillsvidareanställd personal är andelen 43 procent. Förvaltningens målvärde 2012 för andel förskollärare överensstämde med stadens mål, men var egentligen inte ett realistiskt mål för Farsta.

Förskolecheferna fokuserade målmedvetet under 2012 på att rekrytera fler förskollärare och prövade olika modeller för att nå ut, exempelvis nya sätt att presentera verksamheterna vid annonsering. Avdelningen förskola och fritid hade periodvis under året avtal med Skoljobb Sverige, Skolmarknaden Sverige, Pedagogjobb och NetJobs för hjälp med spridning av information om utlysta pedagogiska tjänster. Rekryteringsarbetet var överlag lyckosamt och alla förskoleområden rekryterade flera förskollärare, men samtidigt valde ännu fler att avsluta sin anställning.

Målet 80 procent nöjda föräldrar avseende trygg och säker miljö hade fastställts utifrån att 79 procent av föräldrarna tyckte att förskolans miljö var trygg och säker 2011.

Utfallet blev i stället 76 procent nöjda föräldrar (inte 73 procent som anges i revisionsrapporten). Det motsvarar stadens mål, men nämnden anger i verksamhetsberättelsen 2012 att trygg och säker miljö är ett utvecklingsområde 2013. Det pågår dock flera ombyggnationer av förskolor i stadsdelsområdet på grund av fuktproblem och allmänt nedslitna lokaler. Sådana omständigheter brukar avspeglade sig negativt i föräldrarnas nöjdhetsgrad i brukarundersökningarna vad gäller trygg och säker miljö.

Efterlevnad av lagar, föreskrifter och riktlinjer

I revisionsrapporten konstateras:

Ej verkställda gynnande beslut

Vid årsskiftet rapporterade nämnden att det fanns sex beslut om bistånd enligt socialtjänstlagen, SoL, inom äldreomsorgen som inte hade verkställts inom tre månader. I samtliga fall hade de sökande tackat nej till erbjudna platser.

Dessutom fanns två gynnande beslut enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, om bostad för vuxna som inte hade verkställts inom tre månader.

Anmälningar enligt lex Sarah och lex Maria

Alla verksamheter har informerats om att lex Sarah nu gäller hela socialtjänsten och stöd och service till personer med funktionsnedsättning, vilket medfört skärpta rutiner. Från egna verksamheter har nio rapporter inkommit som gäller äldreomsorg, varav nämnden anmält sju till Socialstyrelsen.

Från privata utförare har sex rapporter enligt lex Sarah inkommit till nämnden för kännedom. Fyra gällde äldreomsorg och två individ- och familjeomsorg. Två av de fyra inom äldreomsorgen har anmälts till Socialstyrelsen av utförarna.

Två entreprenaddrivna verksamheter, ett gruppboende och ett äldreboende, har gjort varsin anmälan enligt lex Maria. Dessa har anmälts till nämnden.

Nämnden har under år 2012 klarat barnomsorgsgarantin.

➤ **Intern kontroll**

Den interna kontrollen är en process som utförs av nämnd, förvaltningsledning och medarbetare. 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.

Revisionskontoret bedömer att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig. Dock visar några av revisionskontorets granskningar att det finns förbättringsområden vad gäller bland annat överföring via e-post av känslig information, LSS-avgifter och avvikelsehantering inom äldreomsorgen. Utöver de

granskningar som revisionen har genomfört under året grundas bedömningen också på granskning av nämndens styrdokument, uppföljningssystem och nämndens arbete med den interna kontrollen.

Sammanfattningsvis görs bedömningen att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten är tillräcklig. Dock visar några av revisionskontorets granskningar att det finns förbättringsområden.

Nämndens lednings- och styrdokument

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har granskat nämndens verksamhetsplan för 2012 och bedömer att den är ett tydligt styrdokument. Nämndens egna mål inom de olika verksamheterna ansluter till kommunfullmäktiges mål. Under respektive nämndmål har nämnden dessutom fastställt vilket resultat som förväntas.

Nämndens uppföljning av ekonomi och verksamhet

I revisionsrapporten konstateras:

Nämndens tertialrapporter och verksamhetsberättelse har upprättats enligt stadens anvisningar. Åtgärder vidtas vid avvikelser under året inom ekonomi och verksamhet. Prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit god. Skillnaden mellan tertialrapport 2 och bokslut för verksamhetens nettokostnad är 0,1 procent

Nämndens system för internkontroll

I revisionsrapporten konstateras:

Nämnden har ett aktuellt system för intern kontroll. I enlighet med stadens system för integrerad ledning och styrning (ILS) har nämnden genomfört en risk- och väsentlighetsanalys för de väsentliga processerna. I det arbetet deltar förvaltningens enheter och avdelningar. Analyserna ligger sedan till grund för vilka kontrollaktiviteter som tas upp i internkontrollplanen för året.

Vräkningsförebyggande insatser

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret bedömer att Farsta stadsdelsnämnd inte helt följer kommunfullmäktiges intentioner eftersom nämnden inte har tagit fram en handlingsplan för det förebyggande arbetet. Däremot har förvaltningen arbetat fram en manual för arbetet benämnd "Lokala riktlinjer". Den fungerar som ett stöddokument för den praktiska handläggningen, men tydliggör inte nämndens ambition, det vill säga vad nämnden vill nå och vilka prioriterade insatser som ska leda dit. Det framgår inte heller av planen hur samverkan ska ske mellan olika involverade aktörer, till exempel mellan stadsdelsförvaltningen och hyresvärdarna.

Även barnperspektivet har en undanskymd plats. Nämnden rekommenderas därför att förtydliga dessa delar i en handlingsplan. Planen bör även ange former för extern samverkan. Här är socialnämndens rapport om stadens vräkningsförebyggande arbete en bra utgångspunkt.

Revisionskontoret har noterat att det finns former för internt samarbete i det vräkningsförebyggande arbetet. Samråd sker i en särskild grupp bestående av chefer från olika verksamhetsområden. Gruppen följer även upp att beslutade insatser genomförs och beslutar även om insatser inför hot om vräkningar. Nämnden har byggt upp ett samarbete med det kommunala bostadsbolaget Stockholmshem för att identifiera hyresgäster som har problem med hyresskulder eller som riskerar vräkning. Dock behöver samarbetet utvidgas till att omfatta fler hyresvärdar så att man i ett tidigt skede kan fånga upp familjer med obetalda hyror, störningar, olovlig andrahandsuthyrning etcetera.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Farsta stadsdelsnämnd har en hög ambitionsnivå för det vräkningsförebyggande arbetet. Utifrån socialnämndens rapport ser förvaltningen över sitt arbete för att uppmärksamma utvecklingsområden och prioriterar nu att få fram en handlingsplan som förtydligar viljeinriktning och målsättningar. Det pågår ett arbete för att nå fler hyresvärdar och att hitta sätt att komma förbi samverkanshinder.

Det vräkningsförebyggande arbetet har också förbättrats genom ett mer tydligt informationsmaterial som skickas hem till den boende då enheten fått signaler från en hyresvärd om obetalda hyror. En ny utredningsmall har börjat användas vid ansökan om bistånd som gäller hyresskulder för att systematisera och lättare kunna följa upp ärendena, eftersom hyresskulder är skäl för drygt 80 procent av avhysningarna.

Barnfamiljer är alltid prioriterade, dels genom de samverkansgrupper där enhetschefer deltar varje vecka och där vräkningshotade barnfamiljer särskilt uppmärksammas, dels genom att barnens behov alltid beaktas särskilt vid bedömning om bistånd ska beviljas. Barnperspektivet ges också en särskild plats i den handlingsplan som är under utveckling.

Överföring av känslig information

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har granskat om Farsta stadsdelsnämnd och dess sociala delegation har en korrekt hantering av e-post till och från ledamöterna. Stadens



revisorer har tidigare särskilt framhållit att JO:s uttalande angående hanteringen av elektronisk post ställd till ledamöter är av särskilt intresse och bör beaktas av kommunstyrelsen och stadens nämnder (rapport 2010:7). Granskningen har avgränsats till ordförande och vice ordförande i nämnden och sociala delegationen.

Resultatet av granskningen visar att varken ordförande eller vice ordförande i nämnden har en e-postadress som är knuten till staden, det vill säga en adress med ändelsen stockholm.se. Inom den sociala delegationen har varken ordförande eller vice ordförande en till staden knuten e-postadress. Nämndens och sociala delegationens ledamöters e-postadresser är tillgängliga på stadens hemsida.

Förvaltningen skickar inte känslig information (känsliga personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter) med e-post till ledamöterna.

Om ordförande och vice ordförande i nämnden och sociala delegationen tar emot e-post som innehåller känsliga personuppgifter eller sekretess tas den vanligtvis ut på papper för vidarebefordran till förvaltningen för diarieföring. Granskningen visar att det inte finns dokumenterade rutiner för denna hantering. Nämndens ledamöter har fått information/utbildning om hur e-post ska hanteras.

Det förekommer att ledamöterna i nämnden och sociala delegationen får e-post som överförs till förvaltningen. Om e-posten innehåller sekretessbelagd information är kravet på diareföring enligt lagstiftningen ovillkorlig. Det är samtidigt inte tillåtet att vidarebefordra sådan e-post till förvaltningen för diarieföring, såvida inte e-posten vidarebefordras krypterat. Granskningen har visat att krypteringsskydd saknas, såvida inte stadens e-postadress används. Risk finns att sekretessbelagd information inte hanteras på ett säkert sätt.

Revisionskontoret bedömer att det är angeläget att ordförande och vice ordförande i den sociala delegationen alltid använder en e-postadress som är knuten till staden i sina kontakter med medborgarna i rollen som nämndledamot. När det gäller ordförande och vice ordförande i stadsdelsnämnden och övriga nämndledamöter bör även de använda en e-postadress som är knuten till staden.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Efter revisionskontorets granskning anges stockholm.se-adresser på stadens hemsida, i förtroendemannaregistret eVald, för sociala delegationens ordförande och vice ordförande. Detsamma gäller stadsdelsnämndens ordförande. Nämndens vice ordförande har valt att tills vidare behålla en annan e-postadress. Övriga

ledamöter och ersättare kommer att föreslås en övergång till stadens e-postsystem under 2013.

Äldreomsorgsavgifter

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har genomfört en granskning av om nämnderna hanterar avgifterna inom äldreomsorgen på ett korrekt sätt i förhållande till fullmäktiges beslut och gällande tillämpningsanvisningar.

Revisionskontorets bedömer att Farsta stadsdelsnämnd följer kommunfullmäktiges intentioner vad gäller avgiftssystemet. Som stöd för arbetet har förvaltningen byggt upp en organisation med en särskild avgiftshandläggare, och Paraply-samordnaren har varit en viktig resurs för att bygga upp kunskapen om det nya avgiftssystemet och hur det ska hanteras. Under året har också en förstärkning skett i form av en biståndshandläggare med uppgift att arbeta mer med avgiftssystemet.

För att kunna bedöma om handläggningen av avgifter för beviljade insatser inom äldreomsorgen är rättsäker har revisionskontoret genomfört en stickprovskontroll. Resultatet visade att i granskade ärenden fanns det aktuella avgiftsbeslut, beslut om bistånd enligt 4 kap SoL och uppgifter om aktuella inkomster och boendekostnader.

Av granskningen framkom också att det är svårt för de äldre att kontrollera att rätt avgifter fastställs eftersom det inte går att skriva ut det beräkningsunderlag som skapas i Paraplyet som ett komplement till avgiftsbeslutet.

Förvaltningen har, för att förebygga felaktigheter vid rapporteringen och öka kunskapen om avgiftshanteringen, under året informerat de externa utförarna och utbildat utförarna i egen regi i tillämpningsanvisningarna.

Inom förvaltningens beställarenhet har system och rutiner utarbetats som stöd för noggrann uppföljning och kontroll av verksamheten. En rekommendation för att förbättra egenkontrollen är att även på chefsnivå stämma av hur de bevakningslistor hanteras som skapas per handläggare i Paraplysystemet.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Förvaltningen har börjat tillämpa den egenkontroll som revisionskontoret rekommenderar, att även chefsnivån stämmer av bevakningslistorna i Paraplysystemet.

LSS-avgifter**I revisionsrapporten konstateras:**

En granskning har genomförts med syfte att bedöma om avgifter för personer som omfattas av LSS hanteras på ett korrekt sätt i förhållande till fullmäktiges beslut och socialförvaltningens tillämpningsanvisningar.

Nämnden bedöms i huvudsak hantera avgifterna på ett korrekt sätt i förhållande till fullmäktiges beslut och i förhållande till tillämpningsanvisningarna. Den osäkerhet som finns gäller i första hand hantering av matavgiften i samband med korttidsvistelse i korttidsfamilj. Nämnden har inte definierat en rutin som säkerställer att en sådan avgift faktiskt tas ut. Ytterligare en svaghet är att det inte sker någon kontroll av om brukarna faktureras korrekt av de utförare som själva utförarrapporterar.

Farsta stadsdelsnämnd rekommenderas att:

1. definiera och dokumentera en manuell rutin för fakturering av kostavgift inom insatsen korttidsfamilj
2. göra kontroller av den utförarrapportering som sker direkt i Paraplysystemet av utförare
3. göra en riskanalys av avgiftshanteringsprocessen och överväga vilka kontroller som behöver utformas
4. utforma rutiner för hantering av LSS-avgifter.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

1. Förvaltningen har tagit fram en manuell rutin som gäller i avvaktan på att funktionen läggs in i Paraplysystemet så att kostavgifter för insatsen korttidsfamiljer kan läggas in.
2. Förvaltningen gör löpande stickkontroller av utförarrapporteringen.
3. Förvaltningen har påbörjat arbetet med att ta fram en riskanalys av avgiftsprocessen för att kunna se vilka kontroller som behöver utformas.
4. Förvaltningen följer de centrala tillämpningsanvisningarna för hantering av LSS- avgifter.

Avvikelsehantering inom äldreomsorgen

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har genomfört en granskning av om nämnderna har system och rutiner för avvikelsehanteringen som bidrar till att säkerställa att äldre som är i behov av insatser ska få dessa med en god kvalitet och en hög patientsäkerhet (rapport 2013:5). Granskningen har omfattat äldrenämnden och stadsdelsnämnderna Farsta, Rinkeby-Kista och Skärholmen.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att de granskade nämnderna saknar ett sammanhållet system för avvikelsehantering. Nämnderna behöver klargöra på vilket sätt avvikelser ska identifieras, hur de ska sammanställas och hur uppföljning ska ske av att de åtgärdas och tas tillvara i det förebyggande arbetet.

Vad gäller Farsta stadsdelsnämnd rekommenderas nämnden att fastställa ett ledningssystem för kvalitetsutveckling i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter 2011:9.

Rapporten har överlämnats till de granskade nämnderna för yttrande senast den 24 maj 2013. Farsta stadsdelsnämnd lämnade sitt yttrande vid sammanträdet den 23 maj.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Förvaltningen diskuterar utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd en modell där synpunkter och klagomål fångar upp avvikelser oberoende av varifrån informationen om det inträffade kommer. Revisionskontoret föreslår att äldrenämnden tar fram ett IT-verktyg för hantering av avvikelser inom äldreomsorgen. Förvaltningen menar att ett eventuellt IT-verktyg bör tas fram gemensamt för hela socialtjänsten, inklusive LSS, och utgå från stadsdelsnämndens ledningssystem.

Uppföljning av tidigare års granskning

Nämnden har redovisat tillräckliga åtgärder som genomförts för att rätta till de brister som påtalats av revisionen år 2011. Bland annat har en samverkansöverenskommelse mellan stadsdelsförvaltningen, utbildningsförvaltningen och polisen upprättats, för samarbete kring barn som far illa eller riskerar att fara illa. Nyanställda får intern introduktion i Paraplysystemet. Utbetalade arvoden till förtroendevalda efterkontrolleras. Eftersökning av moms har genomförts.

Vid revisionskontorets uppföljande genomgång med nämndens Paraplyansvariga under hösten kan konstateras att nämnden har genomfört en omfattande



utbildningsåtgärder för samtliga handläggare inom socialtjänstavdelningens barn- och ungdomsenhet.

➤ **Bokslut och räkenskaper**

Farsta stadsdelsnämnds bokslut och räkenskaper för år 2012 är rättvisande. Det råder en god ordning i underlagen till bokslutet och posterna är i allt väsentligt väl dokumenterade.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på Stadsrevisionens årsrapport 2012 för Farsta stadsdelsnämnd.

Bilaga

Stadsrevisionens årsrapport om Farsta stadsdelsnämnd 2012