

**Handläggare**  
Inger Outzen  
Telefon: 08-508 100 53

**Till**  
Östermalms stadsdelsnämnd  
Sammanträde 2014-06-12

## **Yttrande över Stadsrevisionen i Stockholms stads årsrapport 2013**

### **Förslag till beslut**

Nämnden godkänner och överlämnar detta tjänsteutlåtande till Stockholms stads revisorer.

Teenie Bennerholt  
t f stadsdelsdirektör

### **Sammanfattning**

Stockholms stads revisorer har granskat Östermalms stadsdelsnämnds verksamhetsår 2013. Stadsrevisionen har överlämnat årsrapport till stadsdelsnämnden för yttrande senast 2014-06-30.

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar gällande stadsdelsnämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat, nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten samt nämndens bokslut, delårsrapport och räkenskaper.

I rapporten redovisas översiktlig uppföljning av i vad mån nämnden har beaktat rekommendationer från tidigare års granskning samt resultatet av revisionsårets grundläggande och fördjupade granskningar. De brister som noterats i granskningarna är inte av sådan omfattning att det påverkar bedömningen av nämndens totala verksamhetsmässiga resultat. Förvaltningen anser att stadsrevisionens rekommendationer ska följas och arbetar för det. Flertalet granskningsresultat har kommenterats av förvaltningen.

Stadsrevisionen bedömer sammantaget att Östermalms stadsdelsnämnd har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, och att nämnden under år 2013 i allt väsentligt har nått kommunfullmäktiges mål för verksamheten, sina egna mål samt uppnått i verksamhetsplanen angiven verksamhet.

Stadsrevisionen anser att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig, och bedömer att bokslut och räkenskaper är rättvisande samt följer gällande regler och god redovisningssed. Underlagen till bokslutet är i god ordning och nämnden har förklarat avvikelser på ett tillfredsställande sätt.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom stadsdelsdirektörens stab i samråd med övriga avdelningar samt enheterna ekonomi och personal.

### **Ärendet**

#### **Verksamhetens ändamålsenlighet, ekonomi och resultat**

Stadsrevisionen anser sammantaget att Östermalms stadsdelsnämnd i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Nämnden redovisar ett överskott med 22,3 mnkr före resultatöverföringar jämfört med budget. Efter resultatenheterens överföringar uppvisar nämnden ett överskott med 21 mnkr jämfört med budget. Prognossäkerhet i tertialrapporter har varit god under året.

Nämndens resultat är i allt väsentligt förenligt med de mål som fullmäktige har fastställt. Alla kommunfullmäktiges verksamhetsmål bedöms vara helt uppfyllda utom ett som är delvis uppfyllt. Avvikelsen beror till stor del på resultatet i brukarenkäten. Vidare har nämnden i huvudsak uppfyllt sina egna mål och i verksamhetsplanen angiven verksamhet.

#### **Intern kontroll**

Den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Stadsrevisionen bedömer att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig. Nämnden bedöms ha en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Ekonomi, verksamhet och kvalitet följs systematiskt upp i samband med nämndens månads- och tertialrapporter. Uppföljningen av internkontrollplan 2013 visar att samtliga kontrollmoment har genomförts.

Vissa brister har dock noteras avseende den interna kontrollen bl.a. vad det gäller känslig information i ekonomisystemet och interna och externa projektmedel för särskilda insatser/utvecklingsområden. Dock är sammantaget de brister som noterats inte av sådan omfattning att de påverkar bedömningen av nämndens totala internkontroll. Nämnden har vidtagit eller planerar att vidta åtgärder för samtliga avvikelser.

#### **Bokslut och räkenskaper**

Underlagen till bokslutet är i god ordning och posterna är i huvudsak väl dokumenterade. Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande.

#### *Anmälningar enligt lex Sarah och lex Maria*

Under år 2013 har tre anmälningar gjorts avseende Lex Maria.

Nämnden har under året fått in rapporter och information avseende åtta Lex Sarah-ärenden från egen verksamhet, enskild regi och entreprenader. Fem ärenden, varav tre anmäldes till IVO, avsåg äldreomsorgen. Ett ärende avsåg socialpsykiatrin och två ärenden avsåg socialtjänsten varav båda anmäldes till IVO.

#### *Ej verkställda domar*

Vid årsskiftet fanns sex ej verkställda domar inom äldreomsorgen.

#### *Ej verkställda beslut enligt SoL och LSS*

Vid årets slut inom fanns 31 ej verkställda beslut avseende insatser omfattande vård- och omsorgsboende inom äldreomsorgen. I samtliga fall har den enskilde tacka nej till insats.

### Årets fördjupade granskningar och projekt

Fördjupade granskningar och projekt under perioden april 2013 – mars 2014

#### **Fritidsverksamhet för personer med funktionsnedsättning**

Revisionens sammanfattande bedömning är att nämnden behöver bli aktivare i arbetet med att utveckla utbudet av fritidsaktivitet för barn och ungdomar med funktionsnedsättning. För detta krävs mer kunskap om hur barn och ungdomar med funktionsnedsättning tar del av utbudet av fritidsaktiviteter, vad de saknar och vad de tycker om innehållet i verksamheten. Som ett stöd i arbetet rekommenderas nämnden att utveckla arbetet med verksamhets- och kvalitetsuppföljning för dessa barn och ungdomar.

#### **Stadens ramöppettider för förskolan och möjlighet till omsorg utanför ramtiden**

Revisionens sammantagna bedömning är att nämnden inte helt uppfyller fullmäktiges beslut. Nämnden rekommenderas att rutinmässigt begära uppgift från förskolorna om deras öppettider och även stickprovsmässigt tillfråga vårdnadshavarna om öppettiderna motsvarar deras behov. Nämnden bör tillhandahålla skriftlig information om möjlighet till omsorg på ob-tid. För handläggningen av ansökningar på ob-tid anser revisionskontoret att det bör upprättas stadsgemensamma riktlinjer. Revisionskontoret rekommenderar att nämnden dokumenterar handlägningsrutinen. Nämnden måste tillse att föra in i sin delegationsordning vem som är delegat att fatta beslut om omsorg på ob-tid.

#### *Förvaltningens kommentar*

I syfte att rätta till de i granskningen påtalade bristerna har förvaltningen under 2014 inlett ett utvecklingsarbete med att förfinna tillämpningsrutinerna inom ramen för stadens riktlinjer. Intentionen

är att ge föräldrar tydligare information om ramtider och möjlighet till omsorg på ob-tid.

Förskolorna ska rutinmässigt lämna uppgift om öppettider och vara tydliga i sin information till föräldrar om ramöppettiderna samt rätten till annan barnomsorg om förskolan har stängt. Förvaltningen kommer genom stickprov att tillfråga föräldrarna om öppettiderna motsvarar deras behov, samt vid tertialuppföljning kontrollera att ramöppettiderna följs.

Förvaltningen ska tillhandahålla skriftlig information om möjlighet till omsorg på ob-tid.

Riktlinjer för handläggningen av ansökningar på ob-tid ska upprättas. Förvaltningen kommer att föreslå ändring i delegationsordningen så att beslutanderätt om omsorg på ob-tid framgår.

### **Samverkan föräldrar BoU (48-timmarsgaranti)**

I nämndens uppdrag ingår bland annat att samarbetet med föräldrarna ska öka, vilket även framgår av nämndindikatorn ”andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med sina föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar”.

Familjeenheten har ett rullande journalschema där jouren har till uppgift att kalla föräldrar och ungdomar under 15 år till samtal om brottet är allvarligt. Granskningen visar att nämnden inte för löpande statistik över hur många föräldrar som kallats till samtal och hur många som kom på samtalet. Det finns heller inte en samlad bild av vad samtalen resulterade i och i vilken omfattning samarbetet med föräldrarna har ökat

Revisionens sammantagna bedömning är att nämnden arbetar för att på ett tidigt stadium och i samverkan med föräldrar fånga upp barn/ungdomar i riskzonen. Detta bidrar till att socialtjänsten kan sätta in åtgärder för att förebygga att barn/ungdomar under 15 år inte fastnar i kriminalitet och missbruk.

### **Enskildas medel**

Revisionens sammantagna bedömning är att det finns ändamålsenliga regler för hantering av enskildas medel men att den interna kontrollen avseende hanteringen av enskildas medel inte i alla delar är tillräcklig inom stadsdelen. För att stärka den interna kontrollen rekommenderas att nämnden genomför egna uppföljningar inom den egna regin för att säkerställa att nämndens regler avseende hanteringen av enskildas medel följs. Nämnden rekommenderas även att följa upp att privata utförare har rutiner för hantering av enskildas medel.

*Förvaltningens kommentar*

Kontroll av privata utförarens rutiner för hantering av enskildas medel och hur dessa sköts ingår i äldreomsorgens driftavtal med entreprenörerna och i kommunfullmäktiges uppföljningsmodell. Förvaltningen följer upp detta regelbundet. Egen regi inom äldreomsorgen kontrolleras numera med samma systematik. Socialtjänstens utförare inom omsorg för personer med funktionsnedsättning har följts upp. Med det nya driftavtalet för gruppboendena kommer detta att förbättras och mer likna äldreomsorgens modell. Förvaltningen strävar efter tydliga uppdragsbeskrivningar för utförare i egen och privat regi i syfte att underlätta kommande kontroller inom alla områden.

**Interna och externa projektmedel för särskilda insatser/utvecklingsområden**

En granskning har genomförts för att bedöma om den interna kontrollen avseende styrning och uppföljning av projekt är tillräcklig samt om redovisningen av projekt ger en rättvisande bild av resultat och ställning. Granskningen visar att nämnden inte har några dokumenterade riktlinjer och att det internt inte ställs några krav på dokumentation, redovisning, uppföljning och kontroll avseende verksamhet som bedrivs i projekt. Dessutom finns det en osäkerhet i vad som ska klassificeras som projekt.

Revisionens sammantagna bedömning är att den interna kontrollen inte är tillräcklig avseende styrning och uppföljning av projekt. Av den översiktliga granskningen har det dock inte framkommit något som tyder på att redovisningen inte i allt väsentligt ger en rättvisande bild av resultat och ställning. Nämnden rekommenderas att utarbeta riktlinjer för projekthanteringen och i rutinerna tydliggöra och definiera begreppet ”projekt”. Vidare att en lägsta nivå fastställs avseende krav på dokumentation, redovisning, uppföljning och kontroll avseende verksamhet som bedrivs i projekt.

*Förvaltningens kommentar*

Förvaltningen har utarbetat riktlinjer för projekthantering som bl a innebär förtydligande av ansvar för rekvisering, utförande, bokföring, attest och avrapportering av projektet till nämnd och till motpart. Budget upprättas och månadsuppföljning görs av ansvarig. Förvaltningens upphandlingsbestämmelser och delegationsordning gäller även externa projekt. Delegationsordning ska följas, och om ändringar behövs ska ansvarig för projektet i samråd med avdelningschef och nämndsekreterare framlägga förslag till nämnden.

**Stockholms Trygghetsjour**

En granskning har genomförts av om nämnden hanterar och följer upp de beslut och insatser som beviljats av Trygghetsjouren på ett

rättssäkert sätt. Revisionskontoret har granskat ett urval av ärenderapporter från Trygghetsjouren. Granskningen visar att nämnden har rutiner för att säkerställa att dokumentationen från Trygghetsjouren även registreras och journalförs i paraplysystemet. Granskningen visar även att dokumentationen i allt väsentligt återfinns i paraplysystemet. Den sammanfattande bedömningen är att nämnden hanterar dokumentationen från Trygghetsjouren på ett i huvudsak rättssäkert sätt och samarbetet med Trygghetsjouren på handläggarnivå kan utvecklas.

### **Jobbtorgens och stadsdelsnämndernas arbetsmarknadsinsatser**

Stadsrevisionen har granskat stadsdelsnämndens behov och nyttjande av Jobbtorg Stockholms platser avseende målgruppen för Resurs. Granskningen visar att Östermalms stadsdelsnämnd tilldelats 70 platser, men att det reella behovet uppges vara större. Östermalms stadsdelsnämnd egna arbetsmarknadsinsats, Arbetsmarknad- och rehabiliteringsteamet, redovisar enligt uppgift goda ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat. Granskningen visar dock att arbetsmarknadsinsatsen behåller flertalet klienter utan att de återremitteras till Jobbtorg Stockholm för att få ersättning genom exempelvis arbete, studier och anställningsstöd via Arbetsförmedlingen. Detta kan innebära en risk för dubbelarbete och ineffektivitet i stadens arbetsmarknadsverksamhet samt avsteg från den stadsövergripande principen om ”en väg in”. Den sammantagna bedömningen är att det finns ändamålsenliga rutiner beträffande nämndens uppföljning, men att det saknas en uppföljning som visar hur många klienter som återremitteras till Jobbtorg Stockholm. Revisionskontoret rekommenderar därför Östermalms stadsdelsnämnd att se över sina rutiner för att försäkra sig om att klienter remitteras till Jobbtorg Stockholm när så bör ske efter det att de involverats i nämndens egen arbetsmarknadsinsats. Nämnden bör även samverka med andra stadsdelar för att tillgodose behovet av en mer konkret samverkan på verksamhetsbasis.

#### *Förvaltningens kommentar*

En remittering till AR-teamet görs i de ärenden där klienten inte kvalificerar sig för Jobbtorg Resurs. AR-teamets målgrupp har ett behov av en individuell planering som innefattar en tät och kontinuerlig kontakt samt även ett nära samarbete med andra aktörer som t ex psykiatrin och andra enheter inom förvaltningen. I de flesta fall, även där målsättningen är arbete eller studier, arbetar AR-teamet med komplexa ärenden som kräver en långsiktig planering, en kontinuitet i kontakten och ett tätt samarbete med andra aktörer för att nå det slutliga målet med egen försörjning. Bedömningar görs kontinuerligt om ärendet kan remitteras vidare till Jobbtorg resurs. Det har dock visat sig att flertalet av de ärenden som senaste tre åren remitterats från AR-teamet till Jobbtorg resurs

har remitterats tillbaka till AR-teamet för att få en tätare kontakt och ett tätare stöd.

Mellan stadsdelens egen arbetsmarknadsinsats och Jobbtorg Resurs finns även ett samarbete gällande att OSA anställda får möjlighet till individuell coaching med målsättning att komma ut i en annan anställningsform. Omvänt har även Jobbtorg Resurs aspiranter som erbjudits OSA anställning när detta bedöms vara rätt insats

### **Känslig information i ekonomisystemet**

En granskning har genomförts av om nämndens rutiner för kontroll och uppföljning av känslig information i ekonomisystemet är tillräcklig. Granskningen har avgränsats till leverantörsfakturor och ett större stickprov har genomförts för att identifiera leverantörer vars fakturor kan innehålla känslig information.

Granskningen visar att det alltför ofta förekommer känslig information, t.ex. i vårdfakturor, i ekonomisystemet. Nuvarande rutin för att säkerställa att sådan information inte förekommer i ekonomisystemet fungerar inte. Den sammantagna bedömningen är att den interna kontrollen avseende hanteringen av känslig information i ekonomisystemet inte är tillräcklig. Nämnden rekommenderas att införa en rutin som säkerställer att känslig information inte förekommer i ekonomisystemet.

### *Förvaltningens kommentar*

Förvaltningen anser sig i huvudsak ha bra rutiner för känsliga fakturor och redovisningsansvarig har utbildat handläggarna i dessa. Rutinerna innehåller bl a ”Viktig information till våra leverantörer” och information om ”Skanning vid sekretessbelagd information” Nämnden har också i internkontrollplanen för 2014 tagit upp sekretessfakturorna som en särskild väsentlig process som skall granskas.

Flertalet av de granskade fakturor där det brustit i sekretessen avser fakturor genererade av andra förvaltningar i Paraplysystemet. Detta är ett problem som berör hela staden är och inget Östermalms stadsdel enskilt kan påverka genom att ta fram egna rutiner. Här måste staden se över hur uppgifter registreras och genereras i det stadsgemensamma verksamhetssystemet Paraplyet.

Behörighet i webbinfo gör att endast berörd personal kan se fakturorna.

### **Riskanalys och internkontrollplan**

Revisionens sammanfattande bedömning är att nämndens arbete med riskanalys och internkontrollplan inom granskade områden är tillräckligt. Bedömningen grundas på att riskanalys och internkontrollplan finns och kontroller inom personal- och ekonomiadministration ingår. Ett utvecklingsområde är att få fler verksamhetsföreträdare är delaktiga i riskbedömningsprocessen

samt att säkerställer att alla kontroller antagna i kontrollplanen genomförs löpande under året och dokumenteras.

*Förvaltningens kommentar*

Internkontroll innebär bl a att säkra verksamhetens väsentliga processer. Alla enheter ska vara delaktiga i riskbedömningsprocess och rapportering.

### **Lönehantering**

Granskningen av nämndens kontroller i samband med löneutbetalning visar att det saknas riktlinjer om att och vilka avvikelser som ska granskas före en lönekörning. Vidare saknas viss dokumentation avseende genomförda kontrollmoment. Det brister även i kännedomen avseende nämndens rutinbeskrivning. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen i allt väsentligt är tillräcklig, men bör utvecklas inom några områden. Nämnden rekommenderas att tillse att samtliga beslutsattesterande chefer skriver ut och signerar lönelistan samt känner till nämndens rutiner avseende kontroll av lön. Nämnden bör även överväga att i rutinbeskrivningen föra in och förtydliga vilka typer av kontrollmoment som ska utföras av chef före löneutbetalningen.

*Förvaltningen kommentar*

Förvaltningen utarbetar f n rutiner. Kontroll av underlag för lön kan t ex göras i LISA självservice i samband med lönekörning. Vid felaktiga uppgifter i LISA kan löneutbetalning spärras.

### **Kundfakturering, äldreomsorg**

En granskning har genomförts för att bedöma om den interna kontrollen avseende avstämningsrutinerna för fakturering/intäkter är tillräcklig samt om uppgifterna i redovisningen är aktuella, fullständiga och rättvisande.

Granskningen visar att det saknas kontroll av att utförare aktiverar personer i parapy-systemet. Detta innebär att utföraren kan få ersättning för en person utan att avgift tas ut av den som fått omsorgen. Aktiveringen krävs för att faktura till personen ska gå ut, medan ersättningen till utföraren från stadsdelen grundas på ett annat moment. Det uppkommer även felaktigheter i systemet, särskilt när personer får två beslut för en månad eller beslut som berör del av månad. Delbelopp på fakturan kan då bli felaktiga, även om det inte alltid påverkar totalbeloppet.

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen inte är helt tillräcklig och därmed behöver utvecklas på vissa områden. Nämnden rekommenderas att införa kontroll så att en utförare inte kan få ersättning från stadsdelen för en person utan att fakturering också sker till brukaren. Vidare att översyn av faktureringsbeloppen sker så att delbelopp i en faktura alltid är korrekta.



*Förvaltningens kommentar*

Till stor del har problemet avhjälppts genom det nya ersättningssystemet till utförare inom äldreomsorgen. Brukare debiteras med utgångspunkt i utförd tid. I de fasta rapporterna finns kvardröjande tekniska problem. Förvaltningen ser också över egna interna kontrollrutiner.

**Styrning av lokalförsörjningen**

Granskningen syftar till att bedöma om staden har en ändamålsenlig styrning av lokalförsörjningen utifrån kriterier i stadens budget 2013 samt berörda regelverk. Sammanfattningsvis görs bedömningen att staden bör utveckla styrningen av lokalförsörjningen gällande strategiskt stöd samt struktur för planering, samordning och samverkan. Ansvarsfördelningen mellan kommunstyrelse och nämnder/bolag bedöms som tydlig. Däremot framkommer att kommunstyrelsens samordnande roll uppfattas som otydlig. Revisionskontorets bedömning är att samarbetet mellan stadsdelsförvaltningen och berörda nämnder och bolag fungerar bra.

*Förvaltningens kommentar*

Stadsdelsnämnden har i remissärende vid sammanträde 2014-04-10 yttrat sig över stadsrevisionens rapport ”Styrning av lokalförsörjning ”

**Resultatenheternas överföringar**

En granskning har genomförts för att bedöma hur stadens regler avseende resultatenheterna överföringar tillämpas. Den sammanfattande bedömningen är att nämnden i huvudsak tillämpar stadens regler avseende resultatenheternas överföringar. Nämnden följer i allt väsentligt stadens regler avseende överföring av resultatenheternas över- respektive underskott. Nämnden har fattat beslut om vilka enheter som ska utgöra resultatenheter. Dock har det noterats mindre avvikelser mellan resultatenheternas prognostiserade resultat i tertialrapport 2 och faktiskt utfall i bokslutet.

*Förvaltningens kommentar*

Avvikelsen är för resultatenheterna sammanlagt 0,3 % av bruttobudgeten för resultatenheterna, 232,6 mnkr. För *merparten* av enheterna är överensstämmelsen mellan utfall och prognosen i tertialrapport 2 *mycket god*. För två av nio enheter finns avvikelser. Det är också naturligt att det händer saker under året som påverkar ett utfall och en av prognosens uppgifter är att uppmärksamma chefer på läget så att de kan vidta åtgärder när så är möjligt. De två enheter som revisorerna uppmärksammat och krävde in en förklaring om har båda förbättrat sitt resultat mellan prognos tertialrapport 2 och utfall från underskott till överskott. Åtgärder har vidtagits efter tertialrapport 2 2013.

## Bokslut och räkenskaper

### *Stadsrevisionens synpunkter*

Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande.

## Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionskontorets uppföljning visar att nämnden i huvudsak har beaktat revisionens rekommendationer. se *bilaga 3*.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen konstaterar att stadsrevisionens sammanvägda bedömning visar att stadsdelsnämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat, styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten i allt väsentligt är tillfredställande och rättvisande.

Förvaltningen har kommenterat på områden där stadsrevisionen visat på brister och påkallat behov av förbättringsåtgärder, och har vidtagit eller planerar att vidta åtgärder för samtliga avvikelser.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som sitt yttrande.

## **Bilagor**

Stadsrevisionens årsrapport 2013 inklusive följebrev