

Handläggare

Carolina Bjurling
Telefon: 08-508 10 015

Till

Östermalms stadsdelsnämnd

**Uppföljningsrapport för internkontrollplanen 2016 för Östermalms
stadsdelsnämnd**

Innehållsförteckning

Inledning	3
Sammanfattande analys.....	4
Uppföljning av nämndens internkontrollplan.....	6
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	7
1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar	7
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	9
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	15
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention	16
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	17
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	18

Bilagor

Bilaga 1: 2016-757-1.2.1 Bilaga Uppföljning av åtgärder

Inledning

I samband med verksamhetsberättelsen ska en uppföljning av det arbete som har bedrivits under året utifrån fastställd internkontrollplan samt väsenlighets- och riskanalys redovisas.

Den internkontrollplan nämnden beslutat om för 2016 innehöll 11 prioriterade kontrollområden, medan väsentlighets- och riskanalysen som helhet innehöll totalt 68 identifierade risker och 79 åtgärder.

Redovisning av resultatet av uppföljningen redovisas nedan. Syftet med uppföljningen är att säkerställa tillräckliga administrativa-, redovisnings- och övriga kontroller samt att gällande rutiner följs.

Sammanfattande analys

Uppföljningen visar att merparten av de planerade åtgärderna som beskrivs i nämndens väsentlighets- och riskanalys har genomförts under året. Ett flertal av dessa har karaktären av löpande kontroller, och kommer därför att fortgå även kommande år.

Resultatet av de prioriterade kontrollområden som lyfts fram i nämndens internkontrollplan redovisas närmare nedan.

Krisplanering

Krisledningsövning, uppdatering av rutiner, organisation och checklistor har genomförts under 2016.

Systematiskt brandskyddsarbete

Verksamhetscheferna ansvarar för det systematiska brandskyddsarbete inom sina enheter. Säkerhetssamordnaren följer upp arbetet och bistår med stöd där det behövs. Inför 2017 planeras utökade kontroller för att säkerställa att brandrutiner och den lokala policyn efterlevs.

Trädvård

Enligt avtal med entreprenören ska denna sköta beskärning, nedtagning och nyplantering av träd. Parkingenjörerna ska kontrollera att detta görs enligt underhållsplan, och rapportera att planerade insatser genomförts i tertial- och bokslut. Dessutom skulle en ny rutinbeskrivning tas fram under 2016, men denna åtgärd kommer att färdigställas först 2017.

Betalkort - kontroll av First Card

First Card korten infördes för att ersätta kontantkassor. Kontantkassorna som tidigare uppgick till 17 000 kr och nu minskat till 3 000 kr. Problemet med användandet av First card är att momsens inte alltid är redovisat på fakturan utan det krävs alltid att detta kontrolleras och korrigeras. SLK har skickat ut meddelande, att om möjligt undvika att använda kortet p.g.a. att det så ofta redovisas fel. Denna information har skickats ut till samtliga kortinnehavare.

2016 års stickprovskontroll visar på mindre avvikelser. Kvittan har saknats och momsens har inte varit justerad i alla fall. I några fall har även beloppsgränsen på 1000 kr övertrasserats. Samtliga berörda har kontaktats och informerats om att komma in med kompletteringar och att framöver jämföra fakturans moms mot kvittounderlagen.

Fakturahantering

Årets stickprovskontroller visar att konteringen i övervägande fall är helt korrekt. Endast en faktura har varit försenad och låg för hantering i 33 dagar i övrigt hanterades fakturorna snabbt och genomgångstiden blev 6 dagar. 28 % av fakturorna hade en hanteringstid på en dag, vilket är mycket bra.

Förtroendeskapande poster (intern och extern representation)

Årets stickprovskontroller visar på mindre avvikelser då syfte och deltagarförteckning inte alltid har bifogats vid intern eller extern representation. Efter kontakt med de berörda enheterna skickades dokumenten omgående och det visade sig vara väldokumenterat.

Momskontroll

Vid genomgången upptäcks enheter som glömt att lyfta s.k. bidragsmoms. Momskorrigerings har skett med ett sammanlagt justeringsbelopp 74 599,41 kr.

Kompetensbaserad rekryteringsprocess

I de fall HR-service har anlåtats samt vid enstaka rekryteringar inom förvaltningen har rekryteringen skett enligt kompetensbaserad rekryteringsprocess. Utbildning i kompetensbaserad rekrytering för samtliga chefer inom förvaltningen kommer att genomföras under första kvartalet 2017, i samband med chefsforum. Ett antal kontroller av genomförda rekryteringar har gjorts. Dessa visar att inga kända felrekryteringar har skett.

Vräkningsförebyggande arbete

Nämndens bosamordnare inom vuxenheten sammanställer löpande inkommande underrättelser om avhysningar. Samtliga som riskerar sin bostad kontaktas av förvaltningen för att om möjligt undvika avhysning. 10 underrättelser om avhysning har inkommit under året. Sex har verkställts. Inga barnfamiljer har avhysts.

Rutiner för hot och våld

Vissa verksamheter inom förvaltningen är av naturliga skäl mer utsatta för hot och våld. Trygghets- och säkerhetssamordnaren deltar med jämna mellanrum på dessa enheters APT-möten för att diskutera detta med berörd personal. Förvaltningen har reviderat sin policy, och där framgår numera att det är ett krav att varje hot ska polisanmälas. En avgörande faktor för att det förebyggande arbetet ska bli framgångsrikt är att varje verksamhet lyfter fram brister som kan finnas, så att de tillsammans med trygghets- och säkerhetssamordnaren kan se över sina rutiner. Det är även viktigt att rapportering sker i stadens incidentrapporteringssystem så att ledningen har en rättvisande lägesbild. Utbildning i stadens nya incidentrapporteringssystem genomfördes för chefer och skyddsombud i december, som ska informera vidare inom sina respektive enheter.

Tillgänglighet

Biståndsbedömare och socialsekreterare ska alltid gå att nå på dagtid. Under året har emellertid klagomål inkommit som rör bristande tillgänglighet, inom både socialtjänsten och äldreomsorgen. Kontroll i telefonisystemet har gjorts avseende berörda enheter. Kontrollerna visar på brister i tillgängligheten och att detta fortsatt är att betrakta som ett utvecklingsområde.



Stockholms
stad

Tjänsteutlåtande
Sid 6 (19)

Uppföljning av nämndens internkontrollplan

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen




1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Process:

Krisplanering

Arbetsätt:

Krisledningsplan



Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Krisledningsövning	 Verksamheten inte har rutiner och beredskap att hantera olyckor, kris- och katastrofsituationer.			 Uppdatering, revidering krisledningsplan, rutiner och checklista	Avslutad
				Analys Krisledningsövning, uppdatering av rutiner, organisation och checklistor har genomförts under 2016.	
		 Kontrollera kris- och säkerhetsmedvetande	Ingen avvikelse		

Process:

Systematiskt brandskyddsarbete

Arbetsätt:

Följa stadens riktlinjer för SBA

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll av brandskydd	 Lagstiftningens regler för Systemiskt brandskyddsarbete följs inte			 Uppföljning SBA, Utbildning, information	Avslutad

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		👉 Kontroll och kartläggning av enheternas systematiska brandskyddsarbete	Mindre avvikelse		
		Analys Verksamhetscheferna ansvarar för det systematiska brandskyddsarbete inom sina enheter. Säkerhetssamordnaren följer upp arbetet och bistår med stöd där det behövs. Inför 2017 planeras utökade kontroller för att säkerställa att brandrutiner och den lokala policyn efterlevs.			

Process:

Trädvård

Arbetssätt:

Inventering, åtgärdsplan samt beskärning, nedtagning och nyplantering av träd

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Löpande av entreprenören enligt avtal och av parkingenjörerna enligt underhållsplan	🔴 Träd och grenar kan falla ner och orsaka skador			🟡 Framtagande rutinbeskrivning	Väntläge
				Analys En rutinbeskrivning kommer att tas fram under 2017	
		— Att planerade insatser genomförts följs upp i tertial- och bokslut	Ej påbörjad		




3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Process:

Betalkort

Arbetsätt:




Kontokortsinnehavare följer rutiner för inköpskort

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Önskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Betalkortskontroll	 Regler och riktlinjer för inköp följs inte			 Efterlevnad av framtagna rutinbeskrivning	Avslutad
		 Resultat av stickprovskontrollerna redovisas vid bokslut	Mindre avvikelse		

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Önskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		<p>Analys</p> <p>Kontroll av First Card</p> <p>Fakturor har valts ut slumpmässigt av bokförda poster under perioden januari t.o.m. september 2016. Totalt togs 38 fakturor ut för granskning.</p> <p><i>Bakgrund:</i></p> <p>First Card korten infördes för att ersätta kontaktkassor. Kontantkassorna som tidigare uppgick till 17 000 kr och nu minskat till 3 000 kr. Problemet med användandet av First card är att momsen inte alltid är redovisat på fakturan utan det krävs alltid att detta kontrolleras och korrigeras.</p> <p>SLK har skickat ut meddelande, att om möjligt undvika att använda kortet p.g.a. att det så ofta redovisas fel.Denna information har skickats ut till samtliga kortinnehavare.</p> <p><i>lakttagelse vid denna granskning:</i></p> <p>Av de 38 granskade fakturorna är 20 st utan anmärkning i 18 fall har justering behövts. Kvitton har saknats och momsen har inte varit justerad. Kvitton har begärts in och momsen har justerats. I några fall har även beloppsgränsen på 1000 kr övertrasserats. Alla berörda har kontaktats och informerats om att komma in med kompletteringar och att framöver jämföra fakturans moms mot kvittounderlagen.</p>			

Process:
Fakturahantering

 Arbetsätt:
Fakturaflöden




Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Önskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
	 Förfalldag överskrids. att kontering är riktig			 Kontroll av ledtider för betalning	Avslutad
		 Resultat av stickproverna redovisas vid bokslut	Mindre avvikelse		
		<p>Analys</p> <p>Kontroll av fakturahantering</p> <p>Sluppmässigt har 28 fakturor inkomna i september 2016 valts ut för kontroll.</p> <p>Konteringen är i övervägande del helt korrekt. Två korrigeringar har gjorts, en gällande leasingbil där konteringen var korrekt men moms inte justerad till 50 % som är det tillåtna värdet. Samt en faktura från Svea Inkasso där konteringen har delats upp i ränta, inkasso och förseningsavgift.</p> <p>Endast en faktura har varit försenad och låg för hantering i 33 dagar i övrigt hanterades fakturorna snabbt och genomgångstiden blev 6 dagar. 28 % av fakturorna hade en hanteringstid på en dag, vilket är mycket bra.</p>			

Process:

Intern och extern representation

Arbetssätt:

Nämnden följer stadens regler




Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Önskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
	 Deltagararförteckning och syfte med representation framläggs inte			 Kontrollera att regler för representation följs	Avslutad
		 redovisas i samband med bokslut	Mindre avvikelser		
		Analys Kontroll av förtroendeskapande poster (intern och extern representation) Konton som har granskats är: (7651) avgifter för kurser och utbildningar, (7652) avgifter för konferenser, (7111) personalrepresentation, (7051) resekostnader personal och (7052) hotell och logi personal. Av dessa har 36 fakturor valts ut för kontroll av att syftet och deltagarförteckning finns bifogat fakturan. På 30 % av de utvalda fakturorna fanns inte dokumenten bifogade. Efter kontakt med de berörda enheterna skickades dokumenten omgående och det visade sig vara väldokumenterat.			

Process:

Momskontroll

Arbetsätt:

Att rätt momssats används

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Önskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
	 Den korrekta momstypen dras inte av vid betalning För mycket eller för litet moms dras av.			 Momskontroll främst bidragsmoms	Avslutad
		 Kontroll av moms	Mindre avvikelse		

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Öönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		<p>Analys</p> <p>Momskontroll genomförs med hjälp av en rapport i Agresso t1014.</p> <p>Vid genomgången upptäckts enheter som glömt att lyfta s.k. bidragsmoms. Rättning har gjorts med hjälp av bokföringsorder.</p> <p>Att bidragsmomsen inte lyfts beror på att atteststeget för dessa fakturor har ändrats. Fakturorna ska läsas in till en "kontrollant" och därefter skickas ut till godkännare. När BGC inte har tolkat in KST vid inläsningen distribuerar serviceförvaltningen fakturorna direkt till godkännaren som i vissa fall inte uppmärksammar att fakturan inte har passerat kontrollanten.</p> <p>Förvaltningen har meddelat serviceförvaltningen hur de ska hantera dessa fakturor men det är flera personer inblandade därifrån och informationen fungerar inte alltid. Det är emellertid relativt få fakturor som har hanterats fel, problemet är därmed inte så stort.</p> <p>Kontakt har tagits med de enheter som missat att lyfta moms, för att de ska vara mer observanta på detta framöver.</p> <p>Kontrollanten använder konteringsmall som finns i Agresso, vilket gör att när de väl har passerat kontrollanten så är det "alltid" korrekt konterat..</p> <p>Förvaltningen har även observerat att flera som använder First Card kort missar att moms inte alltid är medtagen på fakturan- där måste den som godkänner kontrollera mot kvittot att momsen stämmer och korrigeras i konteringen. Information har skickats ut till de berörda att vara extra observant och kontrollera momsen.</p> <p>Momskorrigerig har skett med verifikation 1600000166 och 1600000167 med ett sammanlagt justeringsbelopp 74 599,41 kr</p>			




4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Process:

Rekrytering och bemanning

Arbetsätt:

Kompetensbaserad rekryteringsprocess

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Önskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
	 Felrekryteringar, ingen referenstagning mm			 Genomlysning rekryteringar. Information om rutiner vid rekrytering	Väntläge
		 Uppföljning samtliga planerade och genomförda rekryteringar	Ingen avvikelse		
		Analys I de fall HR-service har anlåtats samt vid enstaka rekryteringar inom förvaltningen har rekryteringen skett enligt kompetensbaserad rekryteringsprocess. Utbildning i kompetensbaserad rekrytering för samtliga chefer inom förvaltningen kommer att genomföras under första kvartalet 2017, i samband med chefsforum. Ett antal kontroller av genomförda rekryteringar har gjorts. Dessa visar att inga kända felrekryteringar har skett.			

4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

Process:

Vräkningsförebyggande arbete

Arbetsätt:

Arbete för att försöka avvärja vräkningar sker enligt upprättad handlingsplan

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll att inga barnfamiljer har vräkts under året		✓ Uppföljning vräkningsförebyggande arbete	Ingen avvikelse		
		<p>Analys</p> <p>Nämndens bosamordnare inom vuxenheten sammanställer löpande inkommande underrättelser om avhysningar från KFM. Samtliga som riskerar sin bostad kontaktas av förvaltningen för att om möjligt undvika avhysning.</p> <p>Utfall 2016:</p> <p>10 underrättelser om avhysning från KFM har inkommit under året. Sex har verkställts. Inga barnfamiljer har avhysts.</p> <p>Från hyresvärdar/brf har 48 anmälningar gällande störningar i boendet inkommit samt 113 uppsägningar pga obetalda hyror.</p>			




4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Process:

Rutiner för hot och våld

Arbetsätt:

Alla verksamheter har kännedom om och följer förvaltningen/egna rutiner för att förebygga, hantera och följa upp incidenter och händelser

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
	 Hot och allvarligt våld uppstår			 Uppdatering och information; program och riktlinjer om hot och våld	Avslutad
				Analys Löpande arbete, som fortsätter under 2017.	
		 Uppföljning av enheternas säkerhetsarbete	Mindre avvikelser		

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		<p>Analys</p> <p>Vissa verksamheter inom förvaltningen är av naturliga skäl mer utsatta för hot och våld. Trygghets- och säkerhetssamordnaren deltar med jämna mellan rum på dessa enheters APT-möten för att diskutera detta med berörd personal. Förvaltningen har reviderat sin policy, och där framgår numera att det är ett krav att varje hot ska polisanmälas. En avgörande faktor för att det förebyggande arbetet ska bli framgångsrikt är att varje verksamhet lyfter fram brister som kan finnas, så att de tillsammans med trygghets- och säkerhetssamordnaren kan se över sina rutiner. Det är även viktigt att rapportering sker i stadens incidentrapporteringsystem så att ledningen har en rättvisande lägesbild. Utbildning i stadens nya incidentrapporteringsystem genomfördes för chefer och skyddsombud i december, som ska informera vidare inom sina respektive enheter.</p>			

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Process:

Tillgänglighet - för allmänhet och brukare

Arbetsätt:

Socialtjänst och äldreomsorg; biståndsbedömare och socialekreterare går alltid att nå på dagtid

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
	 Tillgängligheten är dålig			 Förbättra tillgänglighet	Väntläge

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Öönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
				<p>Analys Mätningar och uppföljningar har genomförts inom aktuella områden. Fortsatt utvecklingsområde.</p>	
		<p>👇 Mätning av tillgänglighet</p>	<p>Mindre avvikelse</p>		
		<p>Analys Socialtjänstens enheter har dagtid beredskapstelefon /jourtelefon som möjliggör att det alltid ska gå att nå en handläggare. Till nämndens diarium har två klagomål inkommit som rör bristande tillgänglighet. Även äldreomsorgen har mottagit klagomål om bristande tillgänglighet. Kontroll i telefonsystemet har gjorts avseende berörda enheter inom socialtjänst och äldreomsorg, för månaderna januari, april, augusti och november. Kontrollerna visar på brister i tillgängligheten och att detta fortsatt är att betrakta som ett utvecklingsområde.</p>			