



Årsrapport 2018

Servicenämnden

Rapport från
stadsrevisionen
Nr 4, 2019
Dnr: 3.1.4-25/2019

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolag. Stadsrevisionen i Stockholm stad granskar nämnders och styrelser ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I årsrapporter för nämnder och granskningspromemorior för bolagsstyrelser sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten. Granskningar som genomförs under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på stadsrevisionens hemsida, stad.stockholm/revision. De kan också beställas från revisionskontoret, revision.rvk@stockholm.se.

Till
Servicenämnden

Årsrapport 2018

Revisorerna i revisorsgrupp 1 har avslutat revisionen av servicenämndens verksamhet under 2018.

Revisorerna har den 4 april 2019 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till servicenämnden för yttrande senast den 28 juni 2019.

På uppdrag av revisorerna i revisorsgrupp 1.

Bosse Ringholm
Ordförande

Stefan Rydberg
Sekreterare

Sammanfattning

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på att det ekonomiska utfallet ligger i nivå med budget och att det verksamhetsmässiga resultatet i huvudsak är förenligt med kommunfullmäktiges mål.

Intern kontroll

Den samlade bedömningen, grundad på årets granskning, är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är integrerat i organisation, system och det löpande arbetet.

Under året har revisionskontoret granskat inköpsprocessen, löneprocessen, intäktsprocessen, behörigheter i ekonomisystemet Agresso, diariehantering samt nämndens informations-säkerhetsarbete. Granskningarna har inte identifierat några väsentliga avvikelser i den interna kontrollen. Det finns dock delar som behöver utvecklas, bl.a. gällande informations-säkerhetsarbetet, behörighetshantering och fakturering av utförda tjänster.

Bokslut och räkenskaper

Bokslut och räkenskaper bedöms i allt väsentligt vara rättvisande samt följa gällande regler och god redovisningssed.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Nämnden har beaktat revisorernas synpunkter/rekommendationer i föregående års granskningar.

Innehåll

1. Årets granskning	1
2. Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi.....	1
2.1 Ekonomiskt resultat.....	2
2.2 Verksamhetsmässigt resultat.....	3
3. Intern kontroll	3
4. Bokslut och räkenskaper	5
5. Uppföljning av tidigare års granskning	5

Bilagor

Bilaga 1 – Årets granskningar	6
Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer	9
Bilaga 3 – Bedömningskriterier	12

1. Årets granskning

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

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

Revisionen har utförts enligt kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt reglementet för stadsrevisionen och god revisions sed i kommunal verksamhet. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning av nämndens verksamhet. Kriterier för bedömningen redovisas i bilaga 3.

I rapporten redovisas översiktligt resultatet av revisionsårets grundläggande och fördjupade granskningar. De granskningar som genomförts under revisionsåret redovisas närmare i bilaga 1.

En uppföljning av hur nämnden har beaktat rekommendationer från tidigare års granskningar redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i bilaga 2.

De förtroendevalda revisorerna har träffat nämnden/representanter för nämnden våren 2018 i samband med genomgång av 2017 års granskning och avstämning inför år 2018.

Granskningsledare har varit Erik Lindgren vid revisionskontoret och Sofia Nylund på PwC AB.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

2. Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer, gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Bedömningen avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på att det ekonomiska utfallet ligger i nivå med budget och att det verksamhetsmässiga resultatet i huvudsak är förenligt med kommunfullmäktiges mål.

2.1 Ekonomiskt resultat

2.1.1 Driftverksamhet

Nämnden redovisar följande utfall och avvikelser för år 2018:

Driftverksamhet (mkr)	Budget 2018	Bokslut 2018			Budgetavvikelse 2017
		Utfall	Avvikelse		
Kostnader	257,2	251,7	5,5	2,1 %	4,0
varav kapitalkostnader	1,8	2,0	-0,3		-0,2
Intäkter	253,1	248,5	-4,6	1,8 %	-3,3
Verksamhetens nettokostnader	4,1	3,2	0,9		0,5
Verksamhetens nettokostnader efter resultatöverföringar	4,1	3,2	0,9		1,8

Av ovanstående redovisning framgår att nämndens utfall avviker med + 0,9 mnkr i förhållande till budgeten. Utfallet visar att budgethållningen har varit tillräcklig. Nämnden har förklarat avvikelser på ett tillfredsställande sätt.

Flera avdelningar redovisar minskade kostnader på grund av högre personalomsättning och fler vakanser än beräknat. Detta har ökat nämndens kostnader för rekrytering av personal.

Avdelningen Upphandling och inköp redovisar 5,9 mnkr lägre intäkter än beräknat, vilket bl.a. härleds till att färre resurser har kunnat användas för uppdragsupphandling. Det anges dels bero på personalomsättning och vakanser på avdelningen, dels på att centrala upphandlingar har prioriterats.

Nämnden är en resultatenhet. Dess ingående resultatfond om 7,6 mnkr överförs till 2019.

2.1.2 Investeringsverksamhet

Nämndens utfall avviker med -0,1 mnkr i förhållande till budgeten om 2,5 mnkr. Investeringarna har under 2018 bl.a. omfattat ombyggnation i samband med flytt av Kontaktcenters verksamhet.

2.2 Verksamhetsmässigt resultat

Nämndens resultat för 2018 bedöms i allt väsentligt vara förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Bedömningen grundas på en granskning av nämndens redovisning i verksamhetsberättelsen av i vilken utsträckning kommunfullmäktiges inriktningsmål, verksamhetsmål, indikatorer och aktiviteter, de egna nämndmålen, nämndindikatorerna och nämndaktiviteterna har uppfyllts.

Nämndens verksamhetsberättelse bedöms i allt väsentligt ge en rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet. Nämnden har avrapporterat beslutade mål och uppdrag. Avrapporteringen ger rimliga förutsättningar att kunna bedöma måloppfyllelse och revisionskontorets granskning visar att det finns grunder för nämndens målbedömningar.

I verksamhetsberättelsen bedömer nämnden att 22 av kommunfullmäktiges 23 mål som omfattar nämnden har uppfyllts. Nämnden bedömer, liksom föregående år, att målet ”Stockholm är en tillgänglig stad för alla” är delvis uppfyllt. Bedömningen grundas främst på att årsmålet för indikatorn ”Andelen invånare som är nöjda med service och bemötande hos Kontaktcenter Stockholm” inte uppnås. Utfallet för 2018 ligger i nivå med föregående år.

År 2017 bedömde nämnden att målet ”Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” uppfylldes delvis. Nämnden bedömer att målet har uppfyllts helt under 2018. Det förbättrade resultatet grundas bl.a. på att förvaltningens totala sjukfrånvaro minskat, från 6,7 till 5,9 procent.

Nämndens kärnverksamhet utgörs av olika typer av tjänster som tillhandahålls för stadens övriga nämnder och bolag. Av nämndens redovisning framgår att nämnderna och bolagens nöjdhet med tjänsterna, vilket bl.a. mäts med enkäter, överlag är god och i huvudsak når uppsatta mål. Nöjdheten har ökat när det gäller nämndens uppdrag gällande centrala ramavtal, vilket varit ett utvecklingsområde tidigare år.

3. Intern kontroll

I detta avsnitt redovisas en granskning av nämndens interna kontroll. Av granskningen framgår i vilken utsträckning arbetet är integrerat i organisation, system och det löpande arbetet samt om nämnden utvärderar och följer upp den interna kontrollen.

År 2017 bedömde revisionskontoret att nämndens interna kontroll var delvis tillräcklig. Bedömningen grundades på de granskningar som hade genomförts under året. Nämnden har under året arbetat med att åtgärda de konstaterade bristerna (se bilaga 2). Revisionskontorets bedömning är att bristerna i huvudsak har åtgärdats.

Den samlade bedömningen för 2018, grundat på årets granskning, är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Av redovisningen framgår att vissa brister har noterats, bl.a. gällande implementering av stadens riktlinje för informationssäkerhet, säkerställande av att samtliga utförda tjänster faktureras och rutiner för hantering av behörigheter i ekonomisystemet Agresso vid ändring/avslut av anställning.

Nämndens system för intern kontroll är aktuellt och upprättat i enlighet med Stockholms stads anvisningar. Systemet har uppdaterats i samband med framtagande av verksamhetsplan för 2019. Arbetet med den interna kontrollen är integrerat i organisation, system och det löpande arbetet.

Nämnden har bedömt väsentliga risker för 2018 och hur de ska hanteras. Utifrån detta har en plan för intern kontroll upprättats. Processen för riskanalys och framtagande av internkontrollplan har utvecklats inför 2019, bl.a. gällande utformningen av kontrollmoment. Nämnden följer upp den interna kontrollen systematiskt och regelbundet. Kontroller enligt den interna kontrollplanen har genomförts under året och de avvikelser som påträffats har dokumenterats. Inga väsentliga avvikelser har konstaterats under 2018.

Nämnden har en tillfredsställande uppföljningsstruktur. Ekonomi och verksamhet följs systematiskt upp i samband med nämndens månads- och tertialrapporter. Årets uppföljningar visar inte på några väsentliga avvikelser från budget eller verksamhetsmässiga mål.

Revisionskontoret har under året genomfört ett antal granskningar med syfte att bedöma nämndens interna kontroll är tillräckligt inom berörda områden. Dessa redovisas närmare i bilaga 1.

I ett par av granskningarna har nämndens interna kontroll bedömts som inte helt tillräcklig. Nämnden behöver t.ex. utveckla sitt informationssäkerhetsarbete. Nämnden rekommenderas att kommunicera och implementera stadens riktlinjer på området samt kontrollera efterlevnaden av dessa. Vidare rekommenderas nämnden, utifrån en granskning avseende intäktsprocessen, att

säkerställa att regler och anvisningar avseende kundfakturerings utvecklas ytterligare. Mot bakgrund av detta har förvaltningen påbörjat ett arbete med att se över processerna. Revisionskontoret har även granskat tilldelning, uppföljning och borttag av behörigheter i ekonomisystemet Agresso. Utifrån granskningen rekommenderas nämnden bl.a. att utveckla rutiner för hantering av behörigheter vid ändring/avslut av anställning.

Övriga granskningar som har genomförts av nämndens interna kontroll har omfattat diarierutiner, inköpsprocessen och löneprocessen. I dessa granskningar har nämndens interna kontroll bedömts som tillräcklig.

4. Bokslut och räkenskaper

I detta avsnitt redovisas en bedömning av om nämndens bokslut är rättvisande samt om räkenskaperna är upprättade enligt kommunala redovisningslagen och god redovisningssed.

Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande. Bedömningen baseras på en granskning av nämndens bokslut och på de övriga granskningar som genomförts under året.

5. Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionskontoret gör årligen en uppföljning och bedömning av hur nämnden har beaktat rekommendationerna, se *bilaga 2*.

Uppföljning visar att nämnden har beaktat revisionens rekommendationer.

Bilaga 1 – Årets granskningar

Granskningar under perioden april 2018- mars 2019

Intern kontroll

Informationssäkerhet (rapport nr 8, 2018)

Revisionskontoret har genomfört en granskning med syfte att bedöma om stadens styrning, ledning och uppföljning av informationssäkerhetsarbetet är tillräckligt.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens styrning, ledning och uppföljning av informationssäkerhetsarbetet behöver utvecklas. Granskningen visar att nämnden inte bedriver ett aktivt informationssäkerhetsarbete vilket bl.a. omfattar ledningens delaktighet samt hur stadens riktlinje för informationssäkerhet har kommunicerats och implementerats i organisationen. Vidare saknas det inom nämnden en tillräcklig kompetens om hur informationssäkerhetsarbetet ska bedrivas. Nämnden genomför inte heller i tillräcklig omfattning kontroller av att ledningssystemet för informationssäkerhet efterlevs.

Revisionskontoret rekommenderar nämnden att kommunicera och implementera samt kontrollera efterlevnaden av stadens riktlinjer för informationssäkerhet i organisationen.

Servicenämnden har yttrat sig över rapporten den 18 december 2018. Av yttrandet framgår bl.a. att nämnden delar bedömningen att det funnits oklarheter avseende ansvarsfördelning och implementering gällande riktlinjerna. Nämnden anser att det saknas tydliga direktiv på hur arbetet ska bedrivas, vilket försvårar möjligheterna att säkerställa rätt kompetens.

Diarierutiner

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om servicenämnden har rutiner och arbetssätt som säkerställer att hanteringen av allmänna handlingar tillgodoser de krav som framgår av gällande reglering.

Granskningen visar att det finns rutiner och riktlinjer som bl.a. anger hur registrering av allmänna handlingar ska ske samt processen för synpunkts- och klagomålshantering. Revisionskontoret bedömer att den övergripande rutinen i vissa delar kan vara svårtillgänglig för förvaltningens personal.

Förvaltningen utövar inte någon egenkontroll avseende hanteringen och registrering av allmänna handlingar. Revisionskontoret gjorde en verifiering avseende förvaltningens hantering av synpunkter och klagomål, vilken visade att det i några fall saknades underlag som visar att den som inkommit med klagomålet fått det besvarat. Revisionskontoret bedömer därför att behov av kontrollmoment kan föreligga.

Revisionskontorets sammantagna bedömning är att nämnden har rutiner och arbetssätt som bidrar till att säkerställa att hanteringen av allmänna handlingar tillgodoser de krav som framgår av gällande reglering. Nämnden rekommenderas dock, exempelvis genom att upprätta internkontrollmoment, att säkerställa att hanteringen av synpunkter och klagomål sker på ett ändamålsenligt sätt. Det innebär att vidtagna åtgärder dokumenteras och registreras samt att medborgare och kunder får återkoppling när så krävs.

Inköpsprocessen

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om nämndens interna kontroll är tillräcklig när det gäller inköpsprocessen.

Nämndens attestförteckning/attestkortet bedöms som aktuella och överensstämmer med registrerade attestbehörigheter i ekonomisystemet Agresso. Det bedöms finnas fungerande rutiner för löpande uppföljning och kontroll av upplagda attestbehörigheter.

Av 15 kontrollerade transaktioner hade tvåhandsprincipen tillämpats i samtliga fall, d.v.s. mottagnings- och beslutsattestanten var olika personer. Vidare hade fakturan i samtliga fall gått till behörig attestant i enlighet med gällande attestförteckning.

Utifrån granskningen bedöms nämndens interna kontroll vara tillräcklig när det gäller inköpsprocessen.

Intäktprocessen

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om den interna kontrollen är tillräcklig när det gäller granskad intäktprocess.

Serviceförvaltningens kundfakturer avser stadsinterna service-tjänster. Förvaltningsspecifika rutinbeskrivningar finns vilka översiktligt reglerar hur faktureringen går till. Rutinbeskrivningarna omfattar dock inte förvaltningens interna rutiner vid verkställandet av faktureringen.

Vid föregående års granskning av kundfaktureringsprocessen konstaterades att det fanns inneboende risker för fel avseende delar av underlagen till kundfakturorna, såsom tidrapportering i Agresso och manuellt kompletterande excelfiler. Mot bakgrund av detta har förvaltningen påbörjat ett arbete med att se över processerna.

Verifieringen av 15 fakturor gjordes utan anmärkning med avseende på bl.a. fakturering vid rätt tidpunkt, överensstämmelser mot avtal/taxor, betalning i tid och redovisning i rätt period.

Efter genomförd granskning bedöms att nämndens interna kontroll inte är helt tillräcklig avseende granskad intäktprocess. Nämnden rekommenderas säkerställa att regler och anvisningar avseende kundfakturering utvecklas ytterligare.

Behörighetshandling i Agresso

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om den interna kontrollen är tillräcklig när det gäller tilldelning, uppföljning och borttag av behörigheter i ekonomisystemet Agresso.

Utifrån granskningen bedöms den interna kontroller inte vara helt tillräcklig. Bedömningen grundar sig bl.a. på att registrerade behörigheter i systemet i flera fall inte överensstämmer med den behörighetsblankett som används för tilldelning, avslut eller ändring av behörighet.

Servicenämnden rekommenderas säkerställa att det finns aktuella och undertecknade behörighetsblanketter till grund för samtliga registrerade behörigheter. Vidare att rutiner för hantering av behörigheter vid ändring/avslut av anställning utvecklas.

Granskning av löneprocessen

En granskning har genomförts av lönehanteringen i syfte att bedöma om nämnden har en intern kontroll som säkerställer att räkenskaperna är rättvisande. Granskningen har genomförts genom en registeranalys på nämndens samtliga lönetransaktioner under perioden 1 januari 2018 till och med 31 augusti 2018. Bl.a. har kontroll av reseräkning, traktamenten, ologiska/avvikande personnummer och ålder ingått i analysen. Vidare har avstämning av transaktioner skett mot personalregister.

Revisionskontoret bedömer att nämnden har en intern kontroll som säkerställer att räkenskaperna är rättvisande avseende lönehanteringen. Bedömningen grundar sig på att samtliga avvikelser verifierats utan anmärkning.

Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
2016 ÅR	Intern kontroll Internkontrollplanen bör på ett tydligare sätt beskriva vad som ska följas upp och på vilket sätt.	X			Nämnden har inför 2019 gjort ett omtag med internkontrollplanen. Planen innehåller, enligt revisionskontorets bedömning, tydligare kontrollmoment.	
2017 ÅR	Fakturering av utförda tjänster Nämnden rekommenderas att upprätta dokumentation som beskriver kundfaktureringsprocessens flöde från registrering av uppgift till utställd faktura, inklusive ansvarsroller och kontrollmoment. Dokumentation över de interna rutinerna för betalningsbevakning bör även upprättas. Slutligen bör nämnden se över möjligheten att genomföra kontroller av bl.a. manuella loggar för att säkerställa att samtliga utförda tjänster faktureras samt tillse att genomförda kontroller dokumenteras.		X		Nämnden har påbörjat ett omfattande arbete kring processen kring fakturering av utförda tjänster. Under hösten 2018 påbörjades ett internt analysarbete. Det konstaterades att detta är ett mycket omfattande uppdrag då de olika verksamhetsområdena har olika förutsättningar, rutiner och systemstöd. Med anledning av detta genomförde nämnden hösten 2018 en upphandling av konsultstöd för att genomföra en nulägeskartläggning över processen samt lämna förslag för förenkling av processen, genom att skapa enhetlighet där så är möjligt och därigenom möjliggöra effektivisering och ökad säkerhet. Projektet beräknas vara slutfört under första halvåret 2019.	2018
2017 ÅR	Uppföljning och kontroll av löneutbetalningar Nämnden rekommenderas att säkerställa att kontroller av löner genomförs och dokumenteras på ett ändamålsenligt sätt. Vidare att säkerställa följsamhet till resepolicy samt att information och utbildning sker på lämpligt sätt.	X			Inom staden finns Riktlinjer för internkontroll av lönehantering, vilka nämnden följer. Löneutbetalningar atteras i LISA lön av behörig chef. Kontroller för att denna attest skett görs månadsvis av controller. Regelbunden kontroll vid betalning av genomförda resor och att riktlinjer följs görs av redovisningscontroller. Förtydligande av policyn pågår och utbildningsinsatser är planerade till våren 2019.	2018
2017 ÅR	Oegentligheter och förtroendskadlighet Nämnden rekommenderas säkerställa att riskanalyser av var i verksamheten risker kan uppträda uppdateras samt att utifrån detta överväga interna kontroller för att motverka de risker som kartlagts. Kontrollerna bör sedan följas upp och dokumenteras. Nämnden rekommenderas även att tydliggöra för samtliga medarbetare hur eventuell misstanke om oegentligheter eller förtroendskadligt beteende ska anmälas.	X			Under våren 2018 tog nämnden fram ett informationsmaterial som har gått igenom vid arbetsplatsträffar på samtliga enheter. Samtliga av nämndens verksamhetsområden tog under hösten 2018 fram en väsentlighets- och riskanalys där risken för oegentligheter analyserades och värderades. Åtgärder utifrån detta hanteras antingen på förvaltningsnivå eller på avdelningsnivå, beroende på riskvärde.	2018
2017 ÅR	Delegationsordning Nämnden rekommenderas att i delegationsordningen tydliggöra vilka ärendegrupper som avser delegation respektive vidaredelegation. Nämnden bör även säkerställa att samtliga beslut				Nämnden har under 2018 påbörjat ett arbete utifrån revisionskontorets rekommendationer. Revidering av delegationsordningen planeras till våren 2019. Nya rutiner för anmälan till nämnd har utarbetats. Rekommendationen kommer att följas upp närmre under 2019.	2019

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
	som fattas på delegation anmäls till nämnd.					
2017 ÅR	Avtalsuppföljning – persontransport Nämnden bör stärka kontrollen över vilka underleverantörer som avtalsleverantörerna anlitar. Vidare bör nämnden försäkra sig om att samtliga avtalsleverantörer kontrollerar sina underleverantörer utifrån stadens krav.	X			Revisionskontoret har gjort en särskilt uppföljning av dessa rekommendationer. Nämnden bedöms ha stärkt kontrollen över vilka underleverantörer som avtalsleverantörerna anlitar. Bedömningen grundar sig främst i att nämnden har genomfört kontroller hos Skatteverket av de underleverantörer som kör i stadens avtal. Nämnden bedöms vidare ha former för uppföljning som bidrar till att säkerställa att leverantörerna följer upp sina underleverantörer utifrån stadens krav. Formerna för fortsatt uppföljning av arbets- och anställningsvillkor var dock inte klarlagda vid uppföljningstillfället.	2018
2017 ÅR	Sjukfrånvaro Nämnden rekommenderas att uppdatera fördelningen av arbetsmiljöuppgifter från nämnd till förvaltningschef samt från förvaltningschef till avdelningschefer. Vidare tillse att förvaltningens plan för systematiskt arbetsmiljöarbete revideras och implementeras i organisationen. Nämnden bör även regelbundet undersöka arbetsförhållandena och bedöma riskerna för att någon kan drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet samt se till att dessa riskanalyser dokumenteras. Vidare årligen följa upp huruvida det systematiska arbetsmiljöarbetet bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter. Slutligen bör nämnden säkerställa att dokumentationen kring enskilda personer med sjukfrånvaro sker på ett tillfredsställande sätt.	X			Nämnden har uppdaterat fördelningen av arbetsmiljöuppgifter. Förvaltningen förstärkte HR-bemanningen med ytterligare en HR-konsult december 2018. Konsultens uppdrag omfattar att arbeta med arbetsmiljörutiner, sjukfrånvaro och uppföljning av detta. Ett arbete med att utarbeta en plan för det systematiska arbetsmiljöarbetet har påbörjats. Under 2018 förtydligades ansvar och uppdrag till alla chefer att genomföra allmänna arbetsmiljöronder samt undersöka den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Sådana har genomförts hösten 2018. Enheter och verksamheter har sammanfattat arbetsmiljöarbetet under 2018 i särskilda arbetsmiljörapporter. Revisionskontoret har tagit del av exempel på detta. Resultaten kommer att sammanfattas i en förvaltningsövergripande arbetsmiljörapport som en bilaga till verksamhetsberättelsen. Dokumentationsrutiner vid sjukfrånvaro har gått igenom med chefer. Vissa rutinförändringar har genomförts avseende hantering och registrering av läkarintyg. Inför 2019 finns planer att fortsätta arbetet med rutiner och uppföljning av sjukfrånvaro.	2018
2018 ÅR	Diariehantering Nämnden rekommenderas, exempelvis genom att upprätta internkontrollmoment, att säkerställa att hanteringen av synpunkter och klagomål sker på ett ändamålsenligt sätt. Det innebär att vidtagna åtgärder dokumenteras och registreras samt att medborgare och kunder får återkoppling när så krävs.					2019
2018 ÅR	Behörighetshantering i ekonomisystemet Agresso Nämnden rekommenderas säkerställa att det finns aktuella och undertecknade behörighetsblanketter till grund för samtliga registrerade behörigheter. Vidare att rutiner för hantering av behörigheter vid ändring-/avslut av anställning utvecklas.					2019

ÅR – Års- rapport P – Projekt- rapport	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
2018 ÅR	Intäktsprocessen Nämnden rekommenderas säkerställa att regler och anvisningar avseende kundfakturering utvecklas ytterligare.					2019

Bilaga 3 – Bedömningskriterier

Revisionskontorets bedömningskriterier

För avsnitten Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi och Intern kontroll används följande bedömningar:

<i>Tillfredsställande/Tillräcklig</i> –	Kriterierna är i allt väsentligt uppfyllda
<i>Inte helt tillfredsställande/ Inte helt tillräcklig</i>	Brister finns som måste åtgärdas
<i>Inte tillfredsställande/ Inte tillräcklig</i>	Väsentliga brister finns som måste åtgärdas omgående

För avsnittet Bokslut och räkenskaper gäller följande bedömningar:

Rättvisande, Inte helt rättvisande eller *Inte rättvisande*

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Att verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt innebär att nämnden har uppnått kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Bedömningen avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

- Nämndens resultat är förenligt med fullmäktiges mål, beslut, och riktlinjer.
- Nämnden har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.
- Nämndens verksamhet har bedrivits enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.
- Nämnden har haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

Intern kontroll

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

- Nämnden genomför årligen en riskanalys som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås.
 - Nämndens organisation har en tydlig fördelning av ansvar och befogenheter som bidrar till att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter.
 - Nämnden följer kontinuerligt och systematiskt upp ekonomi och verksamhet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, analyserar väsentliga avvikelser samt vidtar åtgärder vid behov.
 - Nämnden har en fungerande styrning, kontroll och uppföljning av verksamheten.
 - Nämnden har riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.
 - Nämnden följer upp den interna kontrollen systematiskt och regelbundet.
-

Bokslut och räkenskaper

Nämndens redovisning är upprättad enligt lagstiftning och god redovisningssed så att räkenskaperna ger en rättvisande bild av resultat och ställning.

- Nämndens bokslut är rättvisande.
- Nämndens räkenskaper är upprättade enligt kommunala redovisningslag och god redovisningssed.