



STADSREVISIONEN
REVISORSGRUPP 1

INKOM

den 2009-04-23

Serviceförvaltningen

Dnr...../20.....

Till

Servicenämnden

Revisorerna för Servicenämnden har avslutat revisionen av nämndens verksamhet under år 2008. Kopia på den revisionsberättelse som överlämnas till kommunfullmäktige bifogas.

Revisorerna överlämnar och åberopar revisionskontorets årsrapport för Servicenämnden.

Revisorerna emotser ett yttrande över årsrapporten från nämnden senast 2009-06-30.

Stockholm den 3 april 2009

På revisorernas vägnar

Bengt Akalla
ordförande

Hans Ravelius
vice ordförande

Stefan Rydberg
sekreterare

Kopia till
Förvaltningschef Teenie Bennerholt

Till kommunfullmäktige
i Stockholms stad

**REVISIONSBERÄTTELSE
FÖR
SERVICENÄMNDEN ÅR 2008**

Vi har granskat Servicenämndens verksamhet under år 2008.

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

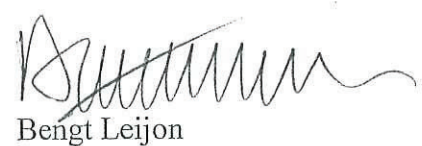
Vi bifogar en redogörelse för resultatet av granskningen.

Vi tillstyrker att Servicenämnden och dess ledamöter beviljas ansvarsfrihet.

Stockholm den 3 april 2009

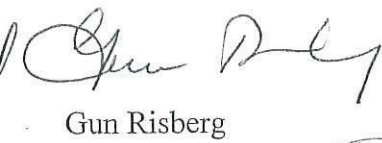

Bengt Akalla


Bo Dahlström


Bengt Leijon


Hans Ravelius

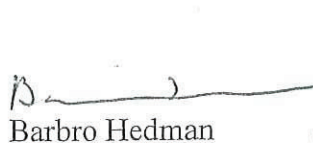

Helge Löfstedt


Gun Risberg


Lars Munters

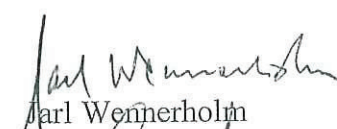

Urban Karlsson


Bengt Lagerstedt


Barbro Hedman

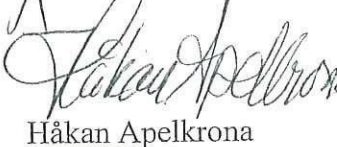

Annika Elmlund


Siv Rodin


Jarl Wennerholm

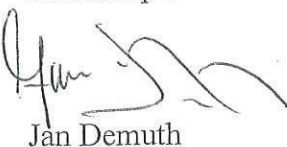

Barbro Ernemo

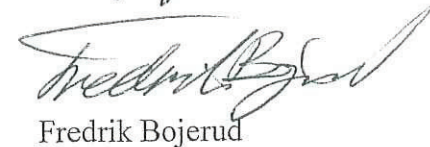

Birgitta Guntsch


Håkan Apelkrona


Amanj Mala-Ali


David Winks


Jan Demuth


Fredrik Bojerud

Servicenämnden

Bilaga till revisionsberättelsen för år 2008

Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat är tillfredsställande

Nämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för året är tillfredsställande. Nämnden redovisar totalt sett ett överskott på 2,4 mnkr. Nämnden har under året haft som mål att arbeta med att effektivisera stadens löneadministration och stadens upphandlings- och inköpsfunktion och har i huvudsak uppnått kommunfullmäktiges mål för verksamheten.

Styrning, uppföljning och kontroll är tillräcklig

Nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten är tillräcklig. Nämnden har fastställt verksamhetsspecifika mål för sina verksamhetsområden löneadministration och upphandling inom ramen för stadens inriktningsmål "Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva". För övriga inriktningsmål har endast nämndens årsmål för fullmäktiges indikatorer angetts, då dessa inriktningsmål inte berör nämndens kärnverksamhet.

Prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit god under året.

Nämndens interna kontroll är tillräcklig. Nämnden bör dock fastställa ett system för intern kontroll där det bl. a bör framgå vem som samordnar och bevakar att internkontrollplanen följs upp under året samt att ett system för intern kontroll tas fram för de tillkommande verksamhetsområdena.

Bokslut och räkenskaper är rättvisande

Nämndens bokslut och räkenskaper är rättvisande.

Rapportförteckning

Årsrapport 2008 för Servicenämnden (nr 4 april 2009)



Årsrapport 2008

SERVICENÄMNDEN

Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat är tillfredsställande

Styrning, uppföljning och kontroll är tillräcklig

Bokslut och räkenskaper är rättvisande

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

I "årsrapporter" för nämnder och "granskningspromemorior" för styrelser sammanfattar Stadsrevisionen det gångna årets synpunkter på verksamheten. Särskilda granskningar som sker under året publiceras löpande.

Publikationerna finns på Stadsrevisionens hemsida. De kan också beställas från revisionskontoret.

STADSREVISIONEN
Revisionskontoret
www.stockholm.se/revision

Besöksadress: Hantverkargatan 3 A, 1 tr
Postadress: 105 35 Stockholm
Telefon: 08-508 29 000
Fax: 08-508 29 399



STADSREVISIONEN
REVISORSGRUPP 1

Till

Servicenämnden

Revisorerna för Servicenämnden har avslutat revisionen av nämndens verksamhet under år 2008. Kopia på den revisionsberättelse som överlämnas till kommunfullmäktige bifogas.

Revisorerna överlämnar och åberopar revisionskontorets årsrapport för Servicenämnden.

Revisorerna emotser ett yttrande över årsrapporten från nämnden senast 2009-06-30.

Stockholm den 3 april 2009

På revisorernas vägnar

Bengt Akalla
ordförande

Hans Ravelius
vice ordförande

Stefan Rydberg
sekreterare

Kopia till

Förvaltningschef Teenie Bennerholt



Sammanfattning

Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat är tillfredsställande

Nämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för året är tillfredsställande. Nämnden redovisar totalt sett ett överskott på 2,4 mnkr. Nämnden har under året haft som mål att arbeta med att effektivisera stadens löneadministration och stadens upphandlings- och inköpsfunktion och har i huvudsak uppnått kommunfullmäktiges mål för verksamheten.

Styrning, uppföljning och kontroll är tillräcklig

Nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten är tillräcklig. Nämnden har fastställt verksamhetsspecifika mål för sina verksamhetsområden löneadministration och upphandling inom ramen för stadens inriktningsmål "Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva". För övriga inriktningsmål har endast nämndens årsmål för fullmäktiges indikatorer angetts, då dessa inriktningsmål inte berör nämndens kärnverksamhet.

Prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit god under året.

Nämndens interna kontroll är tillräcklig. Nämnden bör dock fastställa ett system för intern kontroll där det bl. a bör framgå vem som samordnar och bevakar att internkontrollplanen följs upp under året samt att ett system för intern kontroll tas fram för de tillkommande verksamhetsområdena.

Bokslut och räkenskaper är rättvisande

Nämndens bokslut och räkenskaper är rättvisande.

Rapportförteckning

Årsrapport 2008 för Servicenämnden (nr 4 april 2009)



INNEHÅLL

Sid

1	Årets granskning	1
2	Nämndens resultat	1
2.1	Ekonomiskt resultat	2
2.2	Verksamhetens resultat.....	2
3	Styrning, uppföljning och kontroll.....	3
3.1	Nämndens styrning och uppföljning under året	4
3.2	Intern kontroll	5
4	Nämndens bokslut och räkenskaper.....	5

Bilagor

<i>Bilaga 1</i>	Revisionskontorets bedömningskriterier
<i>Bilaga 2</i>	Revisionsrapporter under perioden april 2008 - mars 2009



1 Årets granskning

I denna årsrapport redovisas det samlade resultatet av revisionskontorets granskning av servicenämndens verksamhet avseende år 2008.

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

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

Revisionen sker i enlighet med kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt i enlighet med reglementet för stadsrevisionen och god revisionssed i kommunal verksamhet. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning och ansvarsprövning av nämnden. Revisionskontorets bedömningskriterier redovisas i *bilaga 1*.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

En förteckning över stadsrevisionens samtliga revisionsrapporter under perioden april 2008 – mars 2009 redovisas i *bilaga 2*.

2 Nämndens resultat

I detta avsnitt redovisas revisionskontorets bedömning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål, uppdrag och budget samt de beslut, riktlinjer och föreskrifter som gäller för verksamheten. Vidare bedöms om verksamhetens resultat och resurser står i ett rimligt förhållande till varandra.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att servicenämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för året är tillfredsställande.



2.1 Ekonomiskt resultat

Nämnden redovisar följande budgetutfall och avvikelser för år 2008.

Mnkr	Budget 2008	Bokslut 2008 Utfall	Avvikelse	Budget- avvikelse 2007
Driftbudget Verksamhet				
Kostnader	62,1	60,3	1,8	1,1
Intäkter	59,6	60,2	0,6	0,1
Driftbudgetens nettokostnader	2,5	0,1	2,4	1,2

Nämnden redovisar totalt ett överskott på 2,4 mnkr jämfört med budget.

Nämnden tilldelades ett anslag på 2,0 mnkr, i samband med inrättandet av kontaktcenter, för uppbyggnad av verksamheten. Beroende på förseningar av starten av kontaktcenterverksamheten redovisas ett överskott på 1,7 mnkr. Verksamhetsområdet löneadministration redovisar ett överskott på 2,2 mnkr. Överskottet består av ökade intäkter på 0,3 mnkr samt lägre personalkostnader på 1,9 mnkr än budgeterat. Verksamhetsområdet nämnd och administration uppvisar ett underskott på 1,5 mnkr beroende på högre kostnader än budgeterat för inköp av datorer, bildskärmar, mobiltelefoner, licenser och rekrytering.

Nämnden har hemställt hos kommunstyrelsen om att 2,4 mnkr ombudgeteras. Ombudgeteringen avser 1,7 mnkr för kontaktcenterverksamheten och 0,7 mnkr för flyttkostnader och utrustning i förvaltningens nya lokaler.

2.2 Verksamhetens resultat

Mål

Revisionskontoret bedömer att nämnden under år 2008 i huvudsak har nått kommunfullmäktiges mål för verksamheten. Vidare bedöms att nämnden i huvudsak har uppfyllt sina mål och uppnått i verksamhetsplanen angiven verksamhet.

Nämnden har under året haft som mål att arbeta med att effektivisera stadens löneadministration och stadens upphandlings- och inköpsfunktion.

När det gäller löneadministrationen var nämndens årsmål att varje heltidsanställd lönehandläggare skulle administrera 700 löner. Utfallet i bokslutet visade på ett resultat om 719 administrerade löner per heltidsanställd lönehandläggare, det vill säga något högre än nämndens årsmål. En



enkätundersökning, riktad till c:a 1 200 chefer inom stadens förvaltningar, genomfördes under maj 2008. Enkäten visade på att nämndens årsmål gällande 90 % kundnöjdhet inte hade uppnåtts. Resultatet visade sammanfattningsvis att 72 % av kunderna var mycket nöjda eller ganska nöjda med verksamheten som helhet. I syfte att förbättra måluppfyllelsen har förvaltningen arbetat med informationsinsatser samt med ett gemensamt kvalitetsarbete inom löneadministrationen. Nämnden har för avsikt att genomföra en ny enkätundersökning under hösten 2009.

Nämnden har under året ansvarat för att upphandling och avtalsförvaltning har skett inom 26 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige har beslutat om central upphandling. Verksamheten har vidare ansvarat för samordning, avtalsförvaltning och upphandling inom ytterligare 20 varu- och tjänsteområden där stadens verksamheter valt att ingå i en gemensam upphandling. En undersökning genomfördes i december 2008 för att följa upp och utveckla verksamheten. Undersökningen riktades till samtliga ekonomi- och upphandlingsansvariga i stadens förvaltningar och bolag. Resultatet visade på att 100 % av förvaltningarna och bolagen var nöjda med verksamheten, att jämföra med nämndens årsmål på 90 %. Svar inkom dock bara från 30 % av de tillfrågade så det är svårt att dra alltför stora slutsatser utifrån resultatet, men resultatet är ändå positivt.

Den 3 november 2008 beslutade fullmäktige att från och med den 5 november inrätta kontaktcenter Stockholm. Några årsmål har därför inte angivits i verksamhetsplanen för detta verksamhetsområde.

Den 8 september beslutade fullmäktige att inrätta en stadsövergripande gemensam IT-service. Rekrytering av en verksamhetschef påbörjades i december 2008.

3 Styrning, uppföljning och kontroll

I detta avsnitt redovisas revisionskontorets bedömning av om nämnden har ett system för styrning, uppföljning och kontroll som säkerställer en ändamålsenlig verksamhet, bidrar till en god ekonomisk hushållning för staden samt ger en tillräcklig säkerhet inom nämndens organisation och verksamhet.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att servicenämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten är tillräcklig.



3.1 Nämndens styrning och uppföljning under året

Nämndens lednings- och styrdokument

Revisionskontoret har granskat nämndens verksamhetsplan för år 2008 och bedömer att nämndens egna mål för verksamhetsområdet ansluter till kommunfullmäktiges mål. Nämnden har fastställt verksamhetsspecifika mål för sina verksamhetsområden löneadministration och upphandling inom ramen för stadens inriktningsmål "Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva". För övriga inriktningsmål har endast nämndens årsmål för fullmäktiges indikatorer angetts, då dessa inriktningsmål inte berör nämndens kärnverksamhet.

Under året har fullmäktige fattat beslut om att utöka nämndens verksamhetsansvar. I maj togs beslut om gemensam ekonomiadministration, i september om gemensam IT-service och i november om att inrätta kontaktcenter.

Nämndens uppföljning av ekonomi och verksamhet

Nämnden har lämnat följande ekonomiska prognoser under året.

Mnkr	Tertial- rapport 1	Tertial- rapport 2 (T2)	Bokslut 2008	Avvikelse T2- bokslut
Driftbudget Verksamhet				
Kostnader	61,7	59,5	60,3	-0,8
Intäkter	61,5	59,6	60,2	0,6
Driftbudgetens nettokostnader	0,2	-0,1	0,1	-0,2

Sammanställningen visar att prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit god under året.

I tertialrapport 1 redovisade nämnden ett överskott på 0,3 mnkr och i tertialrapport 2 ett överskott på 0,6 mnkr jämfört med budget. Bokslutet uppvisade ett överskott på 2,4 mnkr jämfört med budget. Den huvudsakliga förklaringen till förbättringen av resultatet mellan tertialrapport 2 och bokslutet är att endast 0,3 mnkr av tilldelade 2,0 mnkr i budget för kontaktcenter har förbrukats.



3.2 Intern kontroll

Nämndens internkontrollarbete ska bestå av tre delar. Dels ska nämnden ha fastställt ett system för intern kontroll, och dels så ska nämnden ha genomfört en risk- och väsentlighetsanalys. Sedan ska utifrån den genomförda risk- och väsentlighetsanalysen årligen upprättas en internkontrollplan.

Av internkontrollplanen för år 2008 framgår att de rutiner och processer som skulle granskas var utbetalning av lön/ersättning till person tillhörande annan förvaltning, utbetalning av lön/ersättning till person tillhörande egen förvaltning, hantering av sekretessmaterial inom verksamhetsområdet upphandling, systemet för uppföljning av synpunktshantering och sjukfrånvaro. Internkontrollgranskningar enligt planen har genomförts under året, endast smärre iakttagelser har gjorts.

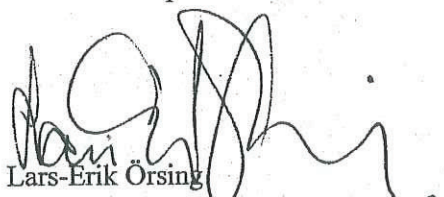
För år 2009 har nämnden genomfört en risk- och väsentlighetsanalys utifrån nämndens årsmål för fullmäktiges indikatorer. Utifrån denna analys har sedan ett antal granskningsområden valts ut som kommer att granskas under år 2009. Nämnden har dock inte fastställt ett system för intern kontroll inom de tillkommande verksamhetsområdena med regler, riktlinjer och anvisningar.

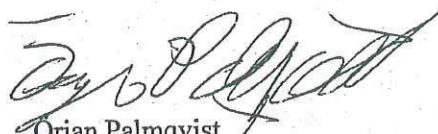
Revisionskontoret har granskat nämndens interna kontroll och bedömer att den är tillräcklig. Nämnden bör dock fastställa ett system för intern kontroll där det bl. a. bör framgå vem som samordnar och bevakar att internkontrollplanen följs upp under året samt att ett system för intern kontroll tas fram för varje verksamhetsområde.

4 Nämndens bokslut och räkenskaper

I detta avsnitt redovisas om nämndens bokslut och delårsrapport är rättvisande samt om räkenskaperna är upprättade i enlighet med den kommunala redovisningslagen, god redovisningssed samt stadens regler och anvisningar.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att servicenämndens bokslut och räkenskaper för år 2008 är rättvisande.


Lars-Erik Örsing
Enhetschef


Örjan Palmqvist
Revisor



BILAGA 1

Revisionskontorets bedömningskriterier

Bedömning

För avsnitten 2 Nämndens resultat och 3 Styrning uppföljning och 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>Oacceptabelt/Oacceptabel</i>	Väsentliga brister finns som måste åtgärdas omgående

För avsnitt 4 Nämndens bokslut och räkenskaper gäller följande bedömningar:

<i>Rättvisande, Inte helt rättvisande eller Inte rättvisande</i>
--

Nämndens resultat

Bedömningskriterier

Nämnden har uppnått kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer och föreskrifter som gäller för verksamheten. Verksamhetens resultat och resurser står i ett rimligt förhållande till varandra.

- Nämndens resultat följer fullmäktiges beslut om mål, uppdrag och budget.
- Nämnden har inom tilldelat anslag uppfyllt sina mål för verksamheten och uppnått i verksamhetsplanen angiven verksamhet.
- Nämndens verksamhet har bedrivits enligt lagar, föreskrifter, riktlinjer m m.



Styrning, uppföljning och kontroll

Bedömningskriterier

Nämndens system för styrning, uppföljning och kontroll bygger på en helhets-syn på den kommunala verksamheten samt säkerställer en ändamålsenlig verksamhet och bidrar till en god ekonomisk hushållning för staden, liksom en tillräcklig säkerhet inom nämndens organisation och verksamhet.

- Nämnden har ett system för styrning som ger förutsättningar för god ekonomi, effektiv verksamhet och kvalitet.
- Nämnden har en ändamålsenlig organisation med en tydlig fördelning av ansvar och befogenheter.
- Nämndens verksamhetsplan överensstämmer med fullmäktiges beslut om mål, uppdrag och budget. Nämnden har för varje verksamhetsområde fastställt mätbara/uppföljningsbara mål för ekonomi och verksamhet.
- Nämnden följer kontinuerligt och systematiskt upp ekonomi, verksamhet och kvalitet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, analyserar väsentliga avvikelser samt vidtar åtgärder vid behov.
- Nämndens uppföljning ger en rättvisande och tillförlitlig information om ekonomi och verksamhet.
- Nämnden har ett system för intern kontroll för en effektiv och rättssäker verksamhet samt för att förebygga allvarliga fel och skador.

Nämndens bokslut och räkenskaper

Bedömningskriterier

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

- Nämndens bokslut är rättvisande.
- Nämndens räkenskaper är upprättade i enlighet med den kommunala redovisningslagen, god redovisningssed samt stadens regler och anvisningar.



BILAGA 2

Revisionsrapporter under perioden april 2008 – mars 2009

Samtliga rapporter finns tillgängliga på www.stockholm.se/revision

- 2008:03** Livskvalitet på äldreboendet.
Granskning av stadens vård- och omsorgsboenden för äldre
- 2008:04** Styrning och kontroll av fastighetsnämndens skogsförvaltning
- 2008:05** Livsmedelskontrollen
- 2008:06** Informationssäkerhetsgranskning av Paraplysystemets applikation ParaSoL
- 2008:07** Styrning och kontroll av ramavtal för städning hos några stadsdelsnämnder
- 2008:08** Hantering av synpunkter och klagomål från medborgare och brukare
- 2008:09** Uppföljning av föregående års granskning av stadens informations-säkerhet med avseende på organisatorisk och teknisk it-säkerhet – **sekretessbelagd**
- 2008:10** Styrning och kontroll av trafik- och renhållningsnämndens gatudrift
- 2008:11** Exploateringsprocessen
- 2008:12** Kvalitetsarbete inom verksamheten för personer med funktionsnedsättning – Steg 2
- 2008:13** Ombyggnad av Kista Galleria
- 2008:14** Hantering av övertalig personal inom Stockholms stad
- 2008:15** Hantering av skyddade personuppgifter inom stadens förskoleverksamhet – **sekretessbelagd**
- 2008:16** Hantering av skyddade personuppgifter inom stadens grundskoleverksamhet – **sekretessbelagd**



- 2008:17** Skydd och vård av kulturnämndens samlingar - **sekretessbelagd**
- 2008:18** Försäljning av fastigheter och mark
- 2009:01** Granskning av bostadsbolagens försäljning av fastigheter till bostadsrättsföreningar
- 2009:02** Hantering av skyddade personuppgifter inom stadens individ- och familjeomsorg
- 2009:03** Elevhälsoarbetet vid Stockholms stads grundskolor
- 2009:04** Barnsäkerheten i förskolan
- 2009:05** Styrning och kontroll av ramavtal för missbruksvård
- 2009:06** Anmälningar om barn och unga som riskerar att få illa

