



Handläggare: Inger Outzen
Telefon: 08-508 10 053

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
Sammanträde 2012-06-14

Yttrande över Revisionskontorets årsrapport 2011

Förvaltningens förslag till beslut

Nämnden godkänner och överlämnar detta tjänsteutlåtande till Stockholms stads revisorer.

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Stockholms stads revisorer har granskat Östermalms stadsdelsnämnds verksamhetsår 2011. 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. Revisionskontorets sammanvägda bedömning baseras även på de granskningar som revisionskontoret genomfört under året.

Revisionskontoret anser att ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat är tillfredsställande. Samtliga verksamhetsmål utom två uppnås helt. Målen ”Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande” och ”Stockholms livsmiljö ska vara hållbar” uppfylls delvis.

Revisionskontoret anser att nämndens internkontrollplan har utvecklats på ett positivt sätt. Väsentliga områden och rutiner har kontrollerats.

Revisionskontoret har uppmärksammat brister i rutinerna kring nämndens hantering av persontransporter. Vidare har det konstaterats brister i hur barn och

ungdomsärenden registreras i Paraplysystemet. Förvaltningen kommenterar dessa punkter i ärendet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdeldirektörens stab i samråd med övriga avdelningar och enheterna kansli, ekonomi och personal.

Ärendet

Nämndens resultat och verksamhet

Revisionskontorets synpunkter

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att Östermalms stadsdelsnämnds Östermalms stadsdelsnämnds ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för året är tillfredsställande, att styrning, uppföljning och kontroll är tillräcklig samt att bokslut och räkenskaper för år 2011 är rättvisande.

För verksamhetsåret 2011 redovisar nämnden en positiv budgetavvikelse om 4,2 mnkr. För verksamhetsåret 2011 redovisar nämnden en positiv budgetavvikelse om 4,2 mnkr. Efter resultatdisposition redovisas ett överskott om 5,0 mnkr. Verksamhetens kostnader är 8,4 mnkr högre än budget. Antalet placeringar för särskilda boenden och gruppboenden för vuxna har blivit fler än planerat. Även kostnaderna för försörjningsstöd har ökat. Den negativa budgetavvikelsen kompenseras till viss del av en positiv avvikelse inom äldreomsorgen. Intäkterna har blivit 12,5 mnkr bättre än budget. Detta förklaras främst av erhållna stimulansbidrag för start av nya förskolor samt ersättningar från stadsdelsnämnderna Kungsholmen och Norrmalm för handläggning av ekonomiskt bistånd.

Revisionskontoret bedömer att nämnden under år 2011 inte helt har nått kommunfullmäktiges (KF) mål för verksamheten. Vidare bedöms att nämnden inte helt har nått sina mål och uppnått i verksamhetsplanen angiven verksamhet. Nämnden bedömer att samtliga verksamhetsmål med undantag för två mål har uppfyllts. Målet "Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande" är enligt nämndens bedömning inte uppfyllt. Vidare bedömer nämnden att målet "Stockholms livsmiljö ska vara hållbar" som delvis uppfyllt. Vad gäller det förstnämnda målet baserar nämnden sin bedömning på att årsmålet för indikatorn "Andel vuxna personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen" inte nås. Därtill att antalet hushåll som har beviljats försörjningsstöd har ökat jämfört med föregående år. Revisionskontoret kan dock notera att nämnden har uppfyllt samtliga övriga indikatorer som tillhör målet. Enligt revisionskontorets bedömning har målet delvis uppfyllts.

Nämnden bedömer att verksamhetsmålet "Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg" har uppnåtts. Kopplat till målet finns ett 30-tal indikatorer. Nämnden har helt uppnått drygt hälften av dem. Bedömningen baseras

inte enbart på indikatorernas utfall utan även på hur verksamheten har bedrivits i stort. Revisionskontoret delar nämndens bedömning men kan samtidigt konstatera att förhållandevis få indikatorer som mäter omsorgstagarnas nöjdhet, upplevelse av trygghet och upplevelse av maten och måltidssituationen uppnås.

Förvaltningens kommentar

Avsikten med KF:s indikatorer är att de skall utgöra mått på måluppfyllelse. Förvaltningen är dock tveksam till om alla indikatorer verkligen mäter i vilken grad KF:s mål uppnås, och om de ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat. Indikatorerna är av olika vikt, både var för sig och sammantaget riskerar de att ge en fragmentarisk bild. Ett stort antal indikatorer mäter värden med utgångspunkt i brukarundersökningar, vars svarsfrekvens kan vara mycket låg. I dialog med Stadsledningskontoret (SLK) söker förvaltningarna åstadkomma indikatorer som bättre speglar vad som sker inom respektive verksamhetsområde, och som bättre kan mäta vilken kvalitet som uppnås. Nämnden har också möjlighet att skapa egna indikatorer under varje nämndmål, i syfte att mäta måluppfyllelse. En del sådana egna indikatorer har också tillförts. Förvaltningen anser dock att KF:s indikatorer ännu så länge är så många att det totala antalet indikatorer helst inte ska utökas, snarare finns anledning att begränsa mängden styr signaler.

Med hänsyn till att indikatorerna f n inte kan anses ge en heltäckande bild har förvaltningen även vägt in andra faktorer vid bedömning av måluppfyllelse. Förvaltningens avsikt är att ytterligare förtydliga beskrivningen av vilka avvägningar som görs, utöver utfall i indikatorer.

Efterlevnad av lagar, föreskrifter och riktlinjer

Ej verkställda beslut enligt SoL och LSS

Vid årets slut fanns inga gynnande beslut som inte har verkställts.

Anmälningar enligt Lex Sarah och Lex Maria

Det har inkommit 14 anmälningar enligt "Lex Sarah" varav fyra avser vård- och omsorgsboende, nio rör hemtjänst och en dagverksamhet. Tolv avser privat eller entreprenad driven verksamhet och två rör kommunal regi. Någon anmälan enligt Lex Maria har inte inkommit.

Styrning, uppföljning och kontroll

Revisionskontorets synpunkter

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

Nämndens lednings- och styrdokument

Revisionskontoret har granskat nämndens verksamhetsplan för år 2011 och bedömer att nämndens egna mål för verksamhetsområdet ansluter till kommunfullmäktiges mål.

Nämndens uppföljning av ekonomi och verksamhet

Prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit god vad avser kostnader och nettokostnader. Prognosavvikelsen mellan tertialrapport 2 och bokslutet avseende intäkterna är dock något hög.

Intern kontroll*Revisionskontorets synpunkter***Nämndens system för intern kontroll**

Nämnden har ett system för intern kontroll och har upprättat en risk- och väsentlighetsanalys samt en internkontrollplan för år 2011. Föregående år rekommenderades nämnden av Revisionskontoret att utveckla kontrollerna genom att komplettera sin internkontrollplan med fler kontrollmoment. Revisionskontoret konstaterar att nämndens internkontrollplan har utvecklats på ett positivt sätt. Väsentliga områden och rutiner har kontrollerats. Resultatet av gjorda iakttagelse och förslag till åtgärder har dokumenterats och redovisas för nämnden. Vid sidan om internkontrollplanen har kvalitets- och avtalsuppföljningar genomförts vid ett antal vård och omsorgsboenden. Resultatet från dessa redovisas för nämnden.

Granskning av persontransporter och skolskjutsar

(rapport nr 7, september 2011)

Revisionskontoret har granskat uppföljning och kontroll av kostnaderna för persontransporter vid fyra stadsdelsnämnder, däribland Östermalm.

Persontransporter förekommer inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning. Granskningen visar att Östermalms stadsdelsnämnd saknar rutiner och arbetssätt som säkerställer att samplanering av resorna sker. Vidare görs inga kontroller av att restiderna är rimliga i förhållande till resans längd. Det görs inte heller några kontroller av att resorna har genomförts eller att avbokade resor debiteras på ett korrekt sätt.

Revisionskontorets sammanfattande bedömning är att nämnden har en svag intern kontroll när det gäller uppföljning och kontroll av kostnaderna för persontransporter. Nämnden har den 24/11 2011 lämnat ett yttrande och instämmer i de synpunkter som framförs i revisionsrapporten. I yttrandet anges vidare att åtgärder kommer att vidtas för att stärka den interna kontrollen i hanteringen av persontransporter.

Förvaltningens kommentar

Kostnadsutvecklingen för turbundna resor till/mellan LSS-verksamheter har ökat kraftigt, vilket förvaltningen och staden som helhet har svårt att påverka, med hänvisning till den centrala upphandlingen. Förvaltningen försöker ändå få bukt

med kostnadsutvecklingen och har därför gjort en grundlig genomlysning av samtliga resor, hur många, vilken färdväg etc och skapat nya rutiner för fakturakontroller. Därutöver samverkar förvaltningen med övriga stadsdelar i innerstaden för att hitta gemensamma samåkningsvinster över stadsdelsgränserna med förhoppning om positiva ekonomiska effekter. Bland annat har en gemensam offertförfrågan gått ut under våren till tre av de fyra upphandlade leverantörerna av turbundna resor, dvs en utförare för samtliga turbundna resor i innerstaden, några fler än 200 st. En av de upphandlade leverantörerna har valts bort pga att flera stadsdelar har haft dåliga erfarenheter av dem. Det tidigare avtalet, vilket serviceförvaltningen är ansvarig för, har förlängts till 2014-06-30. Ramavtalet ger dock beställarna rätt att förhandla med leverantörerna avseende just samåkning över stadsdelsgränserna.

Lönehantering

Revisionskontorets samlade bedömning är att nämnden har en tillräcklig intern kontroll avseende lönehanteringen och att löneredovisningen är aktuell, fullständig och rättvisande.

Arvoden till förtroendevalda

Revisionskontoret har genomfört granskning av utbetalade fasta årsarvoden och sammanträdesarvoden till nämndens förtroendemän. Sammanfattningsvis bedöms att stadsdelsnämnden har en tillräcklig efterkontroll av utbetalda arvoden men måste förbättra underlagen för rapporteringen av sociala delegationens sammanträdesarvoden.

I samband med granskningen uppmärksammades att stadsdelsnämnden för 2011 hade utsett en ersättare till ordförande i sociala delegationen, vilket inte är förenligt med kommunallagen. En ordinarie ledamot har utsetts till ordförande i sociala delegationen för 2012.

Uppföljning och kontroll av informationen i Paraplysystemet

Revisionskontoret har granskat om nämndens uppföljning och kontroll är tillräcklig för att säkerställa att informationen i barn- och ungdomsärenden är inrapporterad på ett korrekt sätt i Paraplysystemet. Granskningen har genomförts genom intervjuer med enhetschefer inom socialtjänsten. Vidare har ett urval av registrerad data kontrollerats.

Granskningen visar att nästan all registrering görs i efterhand och inte i anslutning till fattade beslut och genomförda insatser. Detta innebär risk för att statistiken som hämtas från Paraplysystemet inte är aktuell. Vid granskningen noterades också ett antal felregistreringar. Därtill saknar nämnden ett system för löpande kontroll av gjorda registreringar av ärenden i systemet. Det genomförs efterkontroller i viss utsträckning men de sker inte på ett tillräckligt systematiskt

sätt . Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens uppföljning och kontroll inte helt är tillräcklig för att säkerställa att informationen i barn- och ungdomsärenden är inrapporterade på ett korrekt sätt i Paraplysystemet. Enligt revisionskontoret är det angeläget att det vidtas åtgärder och upprättas rutiner som säkerställer att registrering av ärenden sker på ett korrekt sätt. Därtill bör behovet av utbildning ses över. För att säkerställa att statistiken som hämtas från systemet är aktuell bör registrering ske utan fördröjning.

Förvaltningens kommentar

Revisionskontoret riktar kritik mot hur beslut i barn och ungdomsärenden dokumenteras i Paraplysystemet. Man framhäver att besluten bör registreras i samband med att de fattas. Det stämmer att den statistik som går att få ur Paraplysystemet är bristfällig och Familjeenheten har inlett ett arbete för att förbättra situationen. Det bör betonas att ytterst få beslut fattas av handläggarna själva i just barn- och ungdomsärenden. Med få undantag innebär detta att de i praktiken inte kan registreras när besluten fattas. Det har heller inte funnits några riktlinjer om hur beslut ska registreras i Paraplysystemet, utan SLK och Socialförvaltningen kommer snart att presentera de första rekommendationerna. Förvaltningen kommer då att ha en särskild utbildning med materialet som utgångspunkt. Inom stadsdelens familjerätt registrerades många beslut inte i Paraplysystemet. Flera typer av beslut fanns inte i beslutsförteckningen förrän förra året och det hade lett till att besluten bara registrerades så att de kom på delegationslista till Sociala delegationen. Situationen är nu bättre och de flesta beslut går att registrera så att de kommer med i statistiken. Familjerättsbesluten registreras därför numera korrekt.

Handläggning av dödsboärenden

Revisionskontorets tidigare granskningar av handläggning av dödsboärenden har visat brister i handläggningsrutinerna samt att handläggarna ofta arbetar utan tillfredsställande stöd och tillsyn från arbetsledningen. Revisionskontoret har på nytt granskat handläggningsrutinerna vid samtliga stadsdelsnämnder. Granskningens syfte har varit att bedöma om nämnden följer stadens riktlinjer samt har en tillfredsställande intern kontroll.

Nämndens handläggning av dödsboärenden sköts av Norrmalms stadsdelsnämnd. Från och med 1 juli 2012 kommer handläggningen av dödsboärenden att överföras från stadsdelsnämnderna till socialnämnden.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att Östermalms stadsdelsnämnd

i huvudsak följer stadens riktlinjer samt har en tillfredsställande handläggning av dödsboärenden. I samband med att verksamheten överflyttas till socialnämnden bör gemensamma rutiner tas fram för att stärka den interna kontrollen.

Skydd mot oegentligheter och oseriösa leverantörer

Revisionskontoret har granskat nämndens skydd mot oegentligheter och oseriösa leverantörer med fokus på några särskilt utsatta riskområden såsom upphandling, barn- och ungdomsverksamhet samt hemtjänst inom äldreomsorgen. Syftet har varit att bedöma om utformningen av nämndens interna kontroll inom området är ändamålsenlig.

Nämnden har fastställt riktlinjer för bisysslor, inköp, representation, mutor, upphandling och uppföljning av entreprenörer. De är baserade på stadens övergripande riktlinjer. Det finns inga dokumenterade rutiner för den händelse att oegentligheter skulle inträffa. Intervjuerna med representanter från central förvaltning anger att ledningen för förvaltningen tydligt har klargjort vad som gäller vid intern och extern representation och då leverantörer ger gåvor. Ledningens hållning i frågan förmedlas bland annat på enhetschefsmöten. Enhetscheferna förutsätts i sin tur informera sina medarbetare.

Utbildningar har genomförts vad gäller rollen som godkännare och attestant. De intervjuade anser att risken för oegentligheter och oseriösa leverantörer till stor del förebyggs genom de kontrollmoment som finns inbyggda i de ekonomiadministrativa rutinerna vid t ex beställningar, upphandlingar, godkännande och betalning av leverantörsfakturor. Det är alltid minst två personer som genomför en transaktion.

Nämnden har i sin risk- och väsentlighetsanalys av nämndens väsentliga processer identifierat risker med avseende på oegentligheter och oseriösa leverantörer. Internkontrollplanen innehåller väsentliga processer som bisysslor, representation och mutor.

Upphandlingar görs numera i mindre omfattning av nämnden själv utan de flesta inköpen sker genom avrop från ramavtal. Seriositetskontroller av de leverantörer som lämnat anbud sker alltid vid upphandlingsskedet. Däremot genomförs inga löpande seriositetskontroller efter det att avtal tecknats. Direktupphandlingar förekommer i viss omfattning, bland annat då klienters behov inte anses kunna tillgodoses av vårdgivare som är anslutna till LOV-systemet. Vid dessa direktupphandlingar görs inga seriositetskontroller av vårdgivaren.

Under det senaste året har nämnden tagit in uppgifter om bisysslor från personalen. Personalen ska intyga att de har respektive inte har en bisyssla.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens skydd mot oegentligheter kan utvecklas. Det saknas kanaler för att nå ut med ledningens budskap i frågor som rör oegentligheter och oseriösa leverantörer till samtliga medarbetare. Vidare bör nämnden förbättra kontrollerna av direktupphandlade leverantörers seriositet. Nämndens riskanalyser bör inkludera en bedömning av om det finns några specifika korruptions- och oegentlighetsrisker förenade med direktupphandlingar och avrop på ramavtal. Detta mot bakgrund av att de personer som gör avrop eller genomför direktupphandlingar inte alltid har erfarenhet av upphandling. Nämnden bör också överväga att ta fram rutiner för incidenthantering, det vill säga att tydliggöra förvaltningens arbetssätt vid konstaterade oegentligheter inom nämndens verksamheter.

Förvaltningens kommentar

Förvaltningen delar inte Revisionskontorets uppfattning, att det saknas kanaler för att nå ut med ledningens budskap i frågor som rör oegentligheter och oseriösa leverantörer till samtliga medarbetare. Nya riktlinjer liksom alla andra typer av frågor kommuniceras i linjen, d v s från chef till chef, chef till medarbetare och vice versa, samt genom information i fora på olika nivåer, arbetsgrupper, samverkansmöten mm. Därmed inte sagt att information och kommunikation alltid kan förbättras.

Riskanalyser, såsom risk och väsentlighetsanalys, kompletteras och förbättras varje år. Förvaltningen kommer att lägga in den typ av korruptions- och oegentlighetsrisker som Revisionskontoret efterfrågar i nästa års risk- och väsentlighetsanalys.

Beträffande incidenthantering finns rutiner, gemensamma för staden. Alla typer av incidenter, även oegentligheter som ju skadar stadens egendom, ska rapporteras i stadens incidenthanteringssystem RISK.

Nämndens bokslut och räkenskaper

Revisionskontorets synpunkter

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens bokslut och räkenskaper för år 2011 är rättvisande. Underlagen till årsbokslutet är i god ordning och posterna är i huvudsak väl dokumenterade.

Mervärdesskatt

Med hjälp av konsult har en granskning av nämndens hantering och redovisning

av mervärdesskatt (moms) genomförts. Syftet med granskningen har varit att bedöma om den interna kontrollen är tillräcklig samt att redovisningen är fullständig och rättvisande.

Genomförd granskning visar att det vid nämnden finns aktuella anvisningar för hur moms ska redovisas men att de inte följs till alla delar. Brister har noterats i hanteringen av ingående moms för leasing och representation. Sammantaget är momsbeloppen för dessa poster låga och har således en marginell påverkan på nämndens resultat.

Utgående moms hanteras i huvudsak korrekt och ger en i allt väsentligt rättvisande bild av redovisningen. Vissa brister har konstaterats när det gäller vidarefaktureringsrutinen kring återsökning av särskilt momsbidrag bedöms i huvudsak fungera väl och redovisningen för dessa i allt väsentligt vara fullständig och rättvisande. Granskningen visar att alla bidragsberättigade kostnader inte har återsökts. Revisionskontoret anser att nämnden bör säkerställa att korrigering sker i efterhand för de kostnader där särskilt momsbidrag inte har återsökts. Detta kan göra tre år tillbaka i tiden.

Revisionskontorets samlade bedömning är att den interna kontrollen i huvudsak är tillräcklig och att redovisningen i allt väsentligt är rättvisande. För att stärka den interna kontrollen ytterligare rekommenderas att momsredovisningen kontrolleras löpande både när det gäller avdragsbegränsning och särskilda momsbidrag. Därtill bör information och utbildning avseende momsredovisning ges kontinuerligt.

Förvaltningens kommentar

Redovisningsansvarig vid förvaltningen kontrollerar varje månad betalda fakturor där moms saknas.

Utbildning för berörda enheter i momsredovisning avseende leasing och bidragsmoms har genomförts och mallar för att underlätta för handläggarna har tagits fram. En genomgång av gällande rutiner vid vidarefaktureringsrutinen har gjorts med handläggarna.

Momsåtersökning av bidragsmoms har gjorts och beviljats för åren 2008-2010.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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

Förvaltningen har ovan, särskilt inom de områden där Revisionskontoret påkallat behov av förbättringsåtgärder, kommenterat Revisionskontorets synpunkter och angett vilka åtgärder som planeras eller redan vidtagits. Förvaltningen föreslår till Östermalms stadsdelsnämnd att överlämna detta tjänsteutlåtande som sitt yttrande.



Bilagor

1. Revisionskontorets årsrapport 2011 inklusive följebrev