



Årsrapport 2021

Servicenämnden

Rapport från
Stadsrevisionen
Nr 10, 2022

Dnr: RVK 2022/11

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

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

All rapportering finns på stadsrevisionens hemsida, start.stockholm/revision. Rapporterna kan också beställas från revisionskontoret, revision.rvk@stockholm.se.

Till

Servicenämnden

Årsrapport 2021

Revisorerna i revisorsgrupp 1 har avslutat revisionen av servicenämndens verksamhet under 2021.

Revisorerna har den 22 mars 2022 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till servicenämnden för yttrande senast den 30 juni 2022.

På uppdrag av revisorerna i revisorsgrupp 1.

Lars Riddervik
Ordförande

Åsa Hjortsberg Sandgren
Sekreterare

Stadsrevisionen

Hantverkargatan 3d
105 35 Stockholm
Växel 08-508 29 000
revision.rvk@stockholm.se
start.stockholm/revision

Sammanfattning

I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionskontorets granskningar.

Verksamhet 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 om resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål för verksamheten samt om lagstiftning och andra föreskrifter efterlevts.

Intern kontroll

Den samlade bedömningen är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten i huvudsak har varit tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns i huvudsak systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Under året har revisionskontoret genomfört granskningar som omfattat attesthantering i ekonomisystemet, inköpsprocessen, leverantörsregister och utbetalningar förtroendekänsliga poster samt löneprocessen. Några utvecklingsområden har identifierats avseende löneprocessen och förtroendekänsliga poster, vilket redovisas i bilaga 1.

Räkenskaper

Räkenskaperna bedöms ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomisk ställning. Räkenskaperna bedöms vara upprättade i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Nämnden har delvis vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer i föregående års granskningar. De väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra är säkerställa efterlevnaden till dataskyddsförordningen. Bland annat återstår att informationsklassificera samtliga behandlingar och att säkerställa att registerförteckningen är fullständig.

Innehåll

1	Årets granskning	1
2	Verksamhet och ekonomi	2
2.1	Verksamhetsmässigt resultat.....	2
2.2	Ekonomiskt resultat	3
2.2.1	<i>Driftverksamhet</i>	3
3	Intern kontroll.....	4
4	Räkenskaper.....	6
5	Uppföljning av tidigare års granskning	6
	Bilaga 1 – Årets granskning	7
	Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer	10
	Bilaga 3 – Bedömningskriterier	12

1 Årets granskning

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Verksamhet och ekonomi
- Intern kontroll
- Räkenskaper

Revisorerna prövar om verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om räkenskaperna är rättvisande och om den interna kontrollen som görs inom nämnden är tillräcklig.

Revisionen har utförts enligt kommunallagen, andra tillämpliga lagar, reglementet för stadsrevisionen samt god revisionssed 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 bedömning redovisas i bilaga 3.

I rapporten redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionsårets granskningar. De granskningar som genomförts under revisionsåret redovisas närmare i bilaga 1.

En uppföljning av i vilken utsträckning nämnden åtgärdat rekommendationer i tidigare års granskningar redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i bilaga 2.

Revisorerna träffade våren 2021 representanter för nämnden i samband med genomgång av 2020 års granskning och avstämning inför 2021.

Granskningsledare har varit Sofie Hemberg vid revisionskontoret och Jenny Nyholm vid PwC AB.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

2 Verksamhet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer, lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Vidare redovisas om nämnden har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser samt haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

2.1 Verksamhetsmässigt resultat

Nämnden bedöms i allt väsentligt ha bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Bedömningen grundar sig på granskning av nämndens redovisning och på de granskningar som genomförts under året.

Det verksamhetsmässiga resultat för 2021 är i allt väsentligt förenligt med de mål som kommunfullmäktige fastställt. Nämnden har avrapporterat resultat av beslutade mål. Redovisningen ger rimliga förutsättningar för att bedöma måluppfyllelse.

Nämnden redovisar att den bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. Vidare bedömer nämnden att åtta av fullmäktiges elva mål för verksamhetsområdet har uppfyllts. De tre verksamhetsmål som redovisas som delvis uppfyllda är ”I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet”, ”I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande” och ”Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser”.

Avseende verksamhetsmålen rörande stödinsatser och äldres tillvaro härrör utfallet i huvudsak till långa väntetider hos vissa svarsgrupper inom kontaktcenter. Dessa svarsgrupper är funktionsnedsättning, överförmyndarfrågor och Äldre Direkt. Till Äldre Direkt kan medborgare vända sig med frågor rörande bland annat hemtjänst och trygghetslarm. De långa svarstiderna förklaras av att antalet ärenden och dess komplexitet ökat. Medelvärde för väntetiden på besvarade samtal till Äldre Direkt är för året 8,5 minuter i jämförelse med 2020 då svarstiden var 5 minuter.

Med anledning av de ökade svars- och väntetiderna har avdelningen kontaktcenter under året genomfört en översyn av organisationen. Bland annat har utbildningsinsatser genomförts för att bredda personalens kompetens i syfte att effektivare hantera ärendetoppar.

Verksamhetsmålet ”Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser” bedöms uppfyllas delvis. Detta beror i huvudsak på att utfall för indikatorerna avseende nämndens budgetföljksamhet före och efter resultatöverföringar delvis uppfylls. Se vidare under avsnitt 2.2.1.

Revisionskontorets granskning visar att det finns grund för nämndens målbedömning.

2.2 Ekonomiskt resultat

Nämnden bedöms ha bedrivit verksamheten på ett från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

2.2.1 Driftverksamhet

Nämnden redovisar följande utfall och avvikelser för år 2021:

Driftverksamhet (mnkr)	Budget 2021	Utfall 2021	Avvikelse 2021	Avvikelse 2021, %	Budgetavvikelse 2020, %
Kostnader	256	264	8	3,1 %	2,6 %
varav kapitalkostnader	-1,2	-1,1	0,1	8 %	25 %
Intäkter	256	271	15	5,8 %	-1,3 %
Verksamhetens nettokostnader	0,0	7	7		660 %
Verksamhetens Nettokostnader efter resultatöverföringar	264	264	0	0 %	0 %

Av ovanstående redovisning framgår att nämnden redovisar en budget i balans efter resultatöverföringar. Före resultatöverföringar redovisas ett överskott om 7 mnkr i förhållande till budgeten.

Servicenämndes resultatfond uppgick vid årets början till 6,6 mnkr, och efter resultatöverföringar till 13,4 mnkr. Vid verksamhetsplanens upprättande förväntades att bland annat planerade utbildningsinsatser inom kontaktcenter skulle finansieras genom resultatfonden. Då efterfrågan av nämndens frivilliga tjänster ökade under året ökade även intäkterna, varför insatserna istället har finansierats inom budgeten. De frivilliga tjänsterna avser bland annat lokalplanering och rekrytering.

Revisionskontoret konstaterar att kommunfullmäktiges mål om budgetföljksamhet uppnås delvis. Årsmål för indikatorerna ”budgetföljksamhet före och efter resultatöverföringar” är 100 procent. Målet

avser att mäta hur väl den ekonomiska styrningen fungerar mot givna förutsättningar i budgeten och avser endast kostnader. Kostnaderna för året budgeterades till 256 mnkr jämfört med utfall om 264 mnkr, vilket innebär en kostnadsökning om 8 mnkr och 3,1 procent (utfall 103,1 procent). Kostnadsökningen täcks dock av ökade intäkter om 15 mnkr jämfört med budget. Utfallet för indikatorn representerar därför inte verksamhetens nettoresultat, vilket bör beaktas då nämnden är en resultatenhet.

Nämnden redovisar avvikelser inom vissa verksamhetsområden. De största avvikelserna finns inom verksamhetsområdena ekonomi, lön och pension, rekrytering samt nämnd och administration.

Verksamhetsområde ekonomi samt lön och pension redovisar nettoöverskott om 4,1 mnkr respektive 3 mnkr. Överskottet för verksamhetsområde ekonomi beror enligt nämndens redovisning på försvårad prognos av efterfrågan på förvaltningens tjänster under pandemin. Vidare beror överskottet på att antalet leverantörsfakturer ökade kraftigt under årets sista månad. Utfallet för lön och pension uppges bero på ökad produktion i förhållande till ordinarie bemanning, bland annat avseende manuellt registrerade underlag och ökat antal löneutbetalningar under hösten. Även verksamhetsområdet rekrytering redovisar ett nettoöverskott om 1,5 mnkr.

Nämnd och administration redovisar nettounderskott om 3 mnkr, vilket hänförs till utvecklingskostnader i samband med införande av nytt gemensamt ärendehanteringssystem.

Förvaltningens ekonomi bygger i huvudsak på budgeterade volymer. Med anledning av detta har pandemin och dess konsekvenser under 2021 fortsatt inneburi osäkerhet och svårigheter i bemanningsplanering och prognostisering av det ekonomiska resultatet. Med anledning av detta kommer ett arbete för att förbättra prognossäkerheten ske under 2022.

Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

3 Intern kontroll

I detta avsnitt redovisas granskningen av nämndens interna kontroll. Av granskningen framgår bland annat i vilken utsträckning den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Vidare om det finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Den samlade bedömningen är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten i huvudsak har varit tillräcklig. Inga väsentliga brister har noterats.

Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Det finns en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och för att förhindra avsiktliga samt oavsiktliga fel. Det finns riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.

Nämnden genomför årliga analyser som fångar upp väsentliga risker och hur de ska hanteras för att verksamhetens mål ska uppnås. Riskerna identifieras av respektive avdelning, vilka därefter diskuteras i ledningsgruppen och lyfts in i nämndens plan för intern kontroll. Nämnden har i sin internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker. Kontroller enligt den interna kontrollplanen följs upp systematiskt och fortlöpande. De avvikelser som påträffats har dokumenterats och åtgärder har föreslagits.

Nämnden har en tillfredsställande uppföljningsstruktur. Uppföljningen utgår ifrån inhämtade underlag eller intervjuer enligt beslutad kontrollaktivitet. Rapporteringen ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi.

Det finns i huvudsak system och rutiner för uppföljning av verksamhet som uppdragits åt annan att utföra. Revisionskontoret rekommenderade nämnden 2020 att förbereda byten av avtalsförvaltare i god tid så att avbrott inte uppstår i kontakterna med leverantörer. Berört verksamhetsområde har under året utvecklat organisationsstrukturen samt tydliggjort ansvarsfördelningen mellan upphandlare och avtalsförvaltare. Rekommendationen bedöms som delvis åtgärdad med anledning av att åtgärderna ännu inte fullt ut implementerats.

Det pågår ett utvecklingsarbete avseende förvaltningens lokala avtal i syfte att systematisera uppföljning och kontroll. Det anges bland annat att förvaltningen under 2022 kommer ta fram rutiner för uppföljningsarbetet och för att öka förvaltningens nyttjande av inköps-systemet.

Under året har revisionskontoret genomfört granskningar som omfattat bland annat behörighet- och attesthantering i ekonomisystemet, löneprocessen, inköpsprocessen samt förtroendeskadliga poster. Utvecklingsområden har identifierats avseende löneprocessen och hanteringen av förtroendekänsliga poster där den interna kontrollen inte bedöms vara helt tillräcklig. I övriga granskningar bedöms den interna kontrollen vara tillräcklig. Genomförda granskningar redovisas mer ingående i bilaga 1.

4 Räkenskaper

I detta avsnitt redovisas en bedömning av om nämndens räkenskaper är rättvisande, upprättade enligt lag om kommunal bokföring och redovisning samt följer god redovisningssed. Bedömningen baseras på en granskning av nämndens bokslut och på övriga granskningar som genomförts under året.

Att räkenskaperna är rättvisande innebär att redovisningen ger en rättvisande bild av resultat och ekonomisk ställning.

Räkenskaperna bedöms ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomisk ställning. Räkenskaperna bedöms vidare i allt väsentligt vara upprättade i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed.

5 Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionen gör årligen uppföljningar för att bedöma om nämnden har vidtagit åtgärder utifrån tidigare lämnade rekommendationer. Rekommendationer som följts upp under 2021 redovisas i bilaga 2.

Uppföljning visar att nämnden delvis har vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer. Den väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra är att fortsätta arbetet med att säkerställa regelefterlevnaden till dataskyddsförordningen.

Bilaga 1 – Årets granskning

Granskningar under perioden april 2021 - mars 2022

Attesthantering i ekonomisystemet Agresso

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om den interna kontrollen avseende hantering av attesträtter i Agresso är tillräcklig. Granskningen visar att det finns en aktuell och undertecknad attestförteckning och den överensstämmer med registrerade attesträtter i Agresso. Det finns även ett attestkort för förvaltningschefen. Den interna kontrollen i granskad rutin bedöms tillräcklig.

Inköpsprocessen

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om den interna kontrollen avseende inköpsprocessen är tillräcklig. Fokus för granskningen har avsett köp av reparationer och underhåll, städverksamhet samt programvaror och licenser.

Granskningen, som främst utförts genom stickprovskontroller, visar att transaktionerna i allt väsentligt är korrekt hanterade avseende prestation, bokföringsunderlag, bokföringstidpunkt, betalningstidpunkt samt kontering. I genomfört stickprov har inget som tyder på avsteg från LOU eller stadens regler avseende inköp noterats.

Den interna kontrollen i granskad rutin bedöms tillräcklig.

Leverantörsregister- och utbetalningar

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om den interna kontrollen i hantering av leverantörsregister och leverantörsutbetalningar är tillräcklig.

Granskningen har genomförts samlat för staden och ansvaret för granskad process ligger i huvudsak hos stadsledningskontoret och serviceförvaltningen. Genomförd granskning har inte föranlett några särskilda iakttagelser avseende servicenämndens egen verksamhet.

Löneprocessen

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om den interna kontrollen i löneprocessen är tillräcklig. Den interna kontrollen bedöms inte vara helt tillräcklig i granskad process.

Bedömningen grundar sig på att förvaltningen inte fullt ut genomför eller dokumenterar de kontroller som framgår av stadens riktlinjer. I genomförd granskning och registeranalys har däremot inga väsentliga avvikelser noterats.

- Nämnden rekommenderas säkerställa att kontroller genomförs och dokumenteras i enlighet med stadens riktlinjer.

Förtroendekänsliga poster

En granskning har genomförts av elva transaktioner, där urvalet varit resor och konferenser, utbildning samt representation. Kontroll i tillämpliga delar har gjorts av kontering, syfte, deltagarlista, momsavdrag samt attest. Den interna kontrollen i granskad process bedöms inte vara helt tillräcklig.

För ett antal fakturor framgår inte syfte och deltagare tydligt i underlaget. Avsaknaden av deltagarförteckningar förklaras av att fakturorna avser all personal på förvaltningen och de vill inte publicera allas uppgifter i Agresso. Förslag på framtida hantering av dylika fakturor har delgetts förvaltningen. Vidare noteras två fakturor som inte var attesterade vid tidpunkt för granskningen. Fakturorna har attesterats i efterhand av överordnad eller nämndsordförande. För de fakturor som granskats bedöms inriktning och omfattning som rimlig.

- Nämnden rekommenderas att säkerställa att stadens anvisningar och regler följs vad gäller redovisning av förtroendekänsliga poster.

Intäktprocessen avseende övriga avgifter

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om den interna kontrollen i intäktprocessen avseende övriga avgifter är tillräcklig. Den interna kontrollen i granskad rutin bedöms tillräcklig.

Granskningen visar att pris och fakturerat belopp överensstämmer med villkor och avtal samt att fakturering har skett i enlighet med överenskomna villkor och avtal för samtliga stickprov.

I granskningen noteras att betalning eller hantering enligt kravrutin skett vid rätt tidpunkt i enlighet med stadens regler. Vidare noteras att tidpunkt för bokföring och redovisningsperiod är korrekt samt att transaktionerna är rätt konterade. Samtliga verifikationer uppfyller kraven i Lag om kommunal bokföring och redovisning, god redovisningssed och stadens regler. Slutligen visar granskningen att

det av nämndens delegationsordning framgår vem som är behörig att besluta om makulering.

Intäktprocessen avseende internfakturerings

Nämnden rekommenderades 2018 att säkerställa att regler och anvisningar avseende kundfakturerings utvecklas ytterligare.

Utifrån uppföljningen noteras att ett omfattande arbete har gjorts och åtgärder har vidtagits som minskar riskerna för fel i faktureringsprocessen. Alla ärenden hanteras numera i ett ärendehanteringssystem, dock inhämtas visst underlag fortfarande från andra system inför fakturerings. Hanteringen är därmed inte personberoende och manuell i samma utsträckning som tidigare. Detta medför att den inneboende risken för fel som noterades i granskningen 2018 inte längre föreligger i samma utsträckning. Rekommendationen, så som den är formulerad, bedöms dock fortsatt inte vara helt åtgärdad då inhämtning av underlag inför fakturerings från andra system i viss utsträckning kvarstår samt att styrdokument och rutiner är under framtagande.

Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

Årlig och fördjupad granskning

Årsrapport	Rekommendation	Ja – vidtagit åtgärder	Delvis – vidtagit åtgärder	Nej – inte vidtagit åtgärder	Kommentar
ÅR 2018	Intäktprocessen Nämnden rekommenderas säkerställa att regler och anvisningar avseende kundfakturerings utvecklas ytterligare.		X		Uppföljande granskning 2021 visar att ett omfattande arbete har gjorts och åtgärder har vidtagits som minskar riskerna för fel i faktureringsprocessen. Rekommendationen, så som den är formulerad, bedöms dock fortsatt inte vara helt åtgärdad då inhämtning av underlag inför fakturering från andra system sker i viss utsträckning samt att styrdokument och rutiner är under framtagande.
ÅR 2019	Behörigheter beslutsstöd Nämnden rekommenderas att säkerställa att behörighetsblanketter finns för alla användare när det gäller beslutsstöd.		X		Uppföljande granskning 2021 visar att arbete har skett för att säkerställa att behörighetsblanketter finns för alla användare av beslutsstöd. Det har under 2021 skett en kontroll av samtliga systembehörigheter. Kontrollen visar att behörighetsblanketter finns för samtliga, men att underteckning saknas för 17 av 50 behöriga. Vidare har en rutin för kontroll av behörigheter i beslutsstöd tagits fram, vilken bland annat anger att stickprovskontroller ska göras årligen. Rekommendationen bedöms vara delvis åtgärdad då underteckning vid tiden för den uppföljande granskningen saknades för flera behörighetsblanketter.
ÅR 2020	Avtalsuppföljning Nämnden rekommenderas att förbereda byten av avtalsförvaltare i god tid så att avbrott inte uppstår i kontakterna med leverantörer.		X		Uppföljande granskning 2021 visar att ett omfattande arbete har genomförts under året. Bland annat har avdelningens organisationsstruktur och ansvarsområden mellan upphandlare och avtalsförvaltare renodlats. Syftet med den tydligare uppdelningen mellan rollerna är att säkerställa kontinuerlig kontakt mellan avtalsförvaltare och leverantörer. Även avtalsdokumentation har samlats och strukturerats upp på gemensam server. Uppföljningen visar dock att åtgärderna ännu inte är helt implementerade då upphandlare och avtalsförvaltare i praktiken ännu inte har helt separerade uppdrag. Rekommendationen bedöms med anledning till visst återstående implementeringsarbete vara delvis åtgärdad.
ÅR 2021	Förtroendekänslig poster Nämnden rekommenderas att säkerställa att stadens anvisningar och regler följs vad gäller redovisning av förtroendekänsliga poster				Följs upp 2022.
ÅR 2021	Löneprocessen Nämnden rekommenderas säkerställa att kontroller genomförs och dokumenteras i enlighet med stadens riktlinjer.				Följs upp 2022.

Revisionsprojekt

Revisions- projekt	Rekommendation	Ja – vidtagit åtgärder	Delvis – vidtagit åtgärder	Nej – inte vidtagit åtgärder	Kommentar
Nr 5/2019	<p>Dataskyddsförordningen Nämnden rekommenderas att utveckla styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen. Vidare rekommenderas att nämnden informationsklassar alla sina informationstillgångar samt regelbundet och systematiskt inventerar sina personuppgiftsbehandlingar.</p>		X		<p>Den uppföljande granskningen 2021 visar att nämnden ännu inte informationsklassat samtliga informationstillgångar, samt att det återstår att skapa systematik för årlig informationsklassning. Registerförteckningen var vid årets slut inte helt fullständig då vissa behandlingar saknade information om laglig grund. Vidare finns behov av att ta fram eller aktualisera rutiner och styrande dokumentation för bland annat behörighetstilldelning för vissa system. För att utveckla styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen behöver nämnden även säkerställa att det finns rutiner för konsekvensbedömningar. Därtill behöver nämnden säkerställa att konsekvensbedömningar är genomförda för samtliga behandlingar som sannolikt leder till en hög risk för fysiska personers rättigheter och friheter.</p> <p>Rekommendationen bedöms som delvis åtgärdad.</p>

Bilaga 3 – Bedömningskriterier

Nedan redovisas de kriterier som ligger till grund för gjorda bedömningar. Bedömningarna avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

Analysen i rapporten är underlag till revisorernas slutliga bedömning av revisionsobjektets ansvarstagande. Revisorerna kan

1. tillstyrka att ansvarsfrihet beviljas,
2. rikta anmärkning,
3. avstyrka att ansvarsfrihet beviljas.

Detta redovisas i revisionsobjektets revisionsberättelse.

Verksamhet 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.

Bedömningskriterier

Nämnden:

- Har ett resultat som är förenligt med fullmäktiges mål, beslut och riktlinjer.
- Har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.
- Har bedrivit verksamheten enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.

Bedömning:

Bedömningen ges utifrån en tregradig skala, i allt väsentligt tillfredsställande, delvis tillfredsställande eller inte tillfredsställande.

I allt väsentligt tillfredsställande Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser. Ev. rekommendationer behöver åtgärdas.

Delvis tillfredsställande	Bedömningskriterier bedöms delvis uppfyllda. Påpekade brister behöver åtgärdas utifrån lämnade rekommendationer.
Inte tillfredsställande	Bedömningskriterierna bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som behöver åtgärdas så fort som möjligt utifrån lämnade rekommendationer.

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. Det lämnas en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten.

Bedömningskriterier

Nämnden:

- Har haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.
- Har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och för att förhindra avsiktliga/oavsiktliga fel samt oegentligheter.
- Följer systematiskt och fortlöpande 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.
- Genomför årliga analyser som fångar upp väsentliga risker och hur de ska hanteras för att verksamhetens mål ska uppnås. Nämnden har i en internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker.
- Har riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.
- Följer upp den interna kontrollen systematiskt och fortlöpande.
- Har en rapportering som ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi.

Bedömning

Bedömningen ges utifrån en tregradig skala, i huvudsak tillräcklig, delvis tillräcklig eller inte tillräcklig.

I huvudsak tillräcklig	Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser. Ev. rekommendationer behöver åtgärdas.
Delvis tillräcklig	Bedömningskriterierna bedöms delvis uppfyllda. Påpekade brister behöver åtgärdas utifrån lämnade rekommendationer.
Inte tillräcklig	Bedömningskriterierna bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som behöver åtgärdas så fort som möjligt utifrån lämnade rekommendationer.

Räkenskaper

Att räkenskaperna är rättvisande innebär att redovisningen ger en rättvisande bild av resultat och ekonomisk ställning, delårsrapport och årsredovisning är upprättade i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed.

Bedömningskriterier

Nämnden:

- Redovisningen ger en rättvisande bild av resultat och ekonomisk ställning.
- Räkenskaper är upprättade enligt lagstiftning och god redovisningssed.

Bedömning

Bedömningen är antingen rättvisande eller inte rättvisande.

Rättvisande	Bedömningsmålen är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser. Ev. rekommendationer ska åtgärdas.
Inte rättvisande	Väsentliga brister finns som behöver åtgärdas så fort som möjligt utifrån lämnade rekommendationer.