

Handläggare

Emma Furtenbach Lundqvist
Telefon: 08-508 27000

Till

Överförmyndarnämnden

Uppföljning av intern kontroll 2021, Överförmyndarnämnden

Innehållsförteckning

Bedömning av nämndens interna kontroll.....	3
Uppföljning av nämndens internkontrollplan	4
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	4
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	4
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	6
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	8
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	8

Bedömning av nämndens interna kontroll

 Tillräcklig

Analys

Överförmyndarnämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2021 varit tillräcklig.

Nämnden har höjt kvalitén ytterligare under 2021 avseende internkontrollen vilken bl.a. utgått ifrån den kritik nämnden fått från revisorer och Länsstyrelsen.

De interna kontrollerna har skett en gång varje månad under året och dokumenterats i detalj i särskild bilaga samt sammanfattas i stadens ILS webb för uppföljning. Kontrollerna har varit i syfte att se till att nämndens rutiner följs, att inga ärenden glöms bort eller får onödig lång handläggningstid.

En noggrann uppföljning har gjorts utifrån den rapport som följde efter länsstyrelsens granskning under 2020. Nämnden brukar varje år följa upp de individärenden som länsstyrelsen uppmärksammat, men nämnden har det även gjorts en djupare uppföljning av grundläggande kritik av nämndens arbete för att få fram orsakssamband.

Den väsentligaste avvikelserna som internkontrollen 2021 visar är framför allt fortsatta långa handläggningstider inom några processer, men dock inte längre i alla som tidigare var fallet. Det gäller särskilt handläggning av ansökningar och anmälningar samt klagomål. Nämnden har under året försökt minska handläggningstiden något och har så gjort genom att föra över resurser från andra processer samt effektivisera och korta ställtiderna mellan olika åtgärder.

Förhoppningsvis kan fullmäktiges beslut om professionella ställföreträdare införas 2022. Det är av helt avgörande betydelse för att handläggningstiderna för rekrytering ska kunna kortas i dessa ärenden.

Därutöver spelar digitaliseringen en viktig roll i arbetet med att rätta till de brister som påvisas i internkontrollen. Nämnden behöver ett bättre handläggningssystem som möjliggör att bevaka ärenden så att inget faller mellan stolarna samt bättre möjlighet till uppföljning genom statistik.

En del av internkontrollen består i att förebygga och upptäcka oegentligheter. Det handlar om att skapa en kultur och ett arbetssätt som stävjar oegentligheter samt att följa upp med kontroller. Då kontrollerna månadsvis genomförs av enhetscheferna samt verksamhetskontroller tillsammans kan arbetet med återkoppling och åtgärder lättare planeras och implementeras efteråt i verksamheten. Medarbetarna blir alltmer vana och införstådda med i vilket syfte kontrollerna görs och delaktiga i att analysera resultatet samt att ta fram förbättringsåtgärder.

Internkontroller är numera en integrerad del i verksamheten och bidrar till nämndens kontinuerliga kvalitetsarbete.

Uppföljning av nämndens internkontrollplan

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Process: Tillsyn av ekonomisk förvaltning

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Granskning av redovisningar	Rutin för registrering av överflyttad akt, ny akt eller registrering av redovisningsskyldighet vid information om arv	<p>Stickprov 3 ggr per år i 3 ärenden av godmanskap.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Redovisningsskyldigheten är registrerad korrekt. Redovisningsskyldigheten är kontrollerad, det finns inget att anmärka.</p>
	Ärendedragningar på enhetsmöten, individuellt med chef	<p>Stickprov 3 ggr per år i 3 ärenden</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontrollen visar att redovisnings skett enligt rutin och regler i de två ärendena gällande EKB. Inga övriga oegentligheter kan konstateras. I ärendet gällande 11:3 finns inga dagboksradar och information saknas. Ärendet är aktivt och står som anordnat 1996. Ärendet skickas till TUT 2 för utredning och åtgärd. Av de granskade akterna kan konstateras att förvaltningen behöver utveckla informationsöverföringen till ställföreträdarna för att underlätta deras förmåga att redovisa rätt saker. Förvaltningen behöver också överväga att göra en insats för att se vilka ställföreträdare som behöver bytas ut – det går åt mycket handläggartid till att begära in underlag som är svåra att få in.</p>

Process: Tillsynsärenden

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Handläggnings av tillsynsärenden</p>	<p>Ärendedragningar på enhetsmöten, individuellt med chef</p>	<p>Kontroll av handläggningstid 3 ggr per år i 5 ärenden</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Ett ärende har inte följt rutinen efter gängse ordning. Ett byte av STF ska aktualiseras i samband med att vitesföreläggandet beslutas i nämnd. I aktuellt ärende har bytesprocessen inletts genom att begäran om yttrande skickats till STF efter att domstol beslutat om utdömande av vite. Hela bytesprocessen har därför fortgått från april 2020 fram till idag, vilket är alltför lång handläggningstid.</p> <p>Ett ärende där STF begärt sig entledigad i november är ännu inte påbörjat. Oklart varför. Återkoppling sker med berörda handläggare. Ärendet verkar ha hamnat mellan stolarna.</p> <p>I ett har begäran om yttrande gått ut 4 dagar efter ankomst av begäran om entledigande vilket tyder på snabb uppföljning och start av ärendet. Efter det har inget mer hänt i ärendet på 3 månader. Generellt är det en lång startsträcka innan ärenden om byte påbörjas. I vissa fall kan handläggningstiden tyckas längre än vad den egentligen är pga. att ett ärende om upphörande parallellt pågår vilket gör att vi avvaktar med ett byte.</p> <p>Bytesprocessen i korta godmanskap bedöms vara effektiv när den väl är igång, dock är tiden från det att ansökan inkom till dess att vi agerar något för lång.</p> <hr/> <p>Kontroll av handläggningstid 3 ggr/år i 5 ärenden</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet</p> <p>I genomgång av ärende framkommer att vi skulle kunna begärt in läkarintyg tidigare då vi konstaterat behov av förvaltningskap istället för att vänta in föreläggande från tingsrätten</p> <p>Det kan konstateras att det tog två veckor från inkommen föreläggande från tingsrätten till att begära in läkarintyg. Handlingar ligger i postfack och hanteras i turordning om det inte handlar om interimistiska ärenden som sorteras ut och hanteras. Ärenden som är mer klara hanteras inte med förtur.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Kontroll av handläggningstid 3 ggr/år i 5 ärenden där komplettering begärts in och inkommit</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Vid granskningen konstateras att det är oklart hur kompletteringarna av förteckningarna omhändertagits efter att förvaltningen mottagit dem. Likaså konstateras det att det saknas underlag till förteckningarna, alternativt att felaktiga underlag är fogade till dessa. Dessa ska finnas häftade till förteckningen. Avslutningsvis tycks inte förteckningarna vara granskade och undertecknade av förvaltningen.</p> <p>Vid månadens internkontroll av 5 ärenden framkommer att inkomna kompletteringar åtgärdats mellan 3-15 dagar efter att komplettering inkommit. Kontrollerna har varit avseende inkommet läkarintyg, uttagsansökning, granskning av förteckning, hantering av fastighetsförsäljning samt granskning av årsräkning.</p>

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Process: Bedriva systematiskt kvalitetsarbete

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Hantera avvikelser och missförhållanden</p>	<p>Årlig lämplighetsprövning genom MR BR och kreditupplysning av ställföreträdare. Särskild granskning av utvalda ställföreträdare</p>	<p>Stickprov 1 ggr/år i 5 ärenden</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Avvikelse som uppmärksammades var lång handläggningstid i granskning av sluträkning samt bytesprocess där handläggning dragit ut på tiden samt viss felsortering av handlingar i akt. Ärende bör i ett tidigare skede ha lämnats över för rekrytering vilket kunde ha kortat handläggningstiden.</p> <p>Bristfällig hantering av föreläggande tider samt begäran om anstånd.</p>

Process: Extern kommunikation/serviceskyldighet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Besvara mejl och telefon från medborgare och myndigheter</p>	<p>Uppföljning sker i LG samt i chefernas avstämningar</p>	<p>Kontroll av status i aktuell process 2 ggr/år.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>I fyra av ärendena har förvaltningen svarat samma dag eller dagen efter. I ett ärende har svarstiden varit en månad och svar skickades efter en påminnelse från skrivaren. Detta kan bero på att skrivaren skickat direkt till förvaltningschef och till funktionsbrevlådan. Mejl har troligen blivit liggande pga. missförstånd av vem som ska svara.</p>

Process: Förordnande av god man

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Rekrytering av ställföreträdare - handläggare/tingsrätt förordnar beroende på ärendetyp</p>	<p>Löpande uppföljning av ansvarig chef</p>	<p>Kontroll av 5 ärenden per månad under 2 månader efter go live</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroll av de 3 äldsta bevakningarna görs inom några processer istället då Esset pausats. Analys gällande kontrollerade ärenden om byte: Handläggningstiden verkar variera mycket då något ärende påbörjades snabbt efter inkommen ansökan med annan inte ännu är påbörjat trots att det inkom i januari. Det verkar även som det finns ett glapp i uppföljning av utskickade begäran om yttrande då inget har hänt i ärendet efter att man skickat ut för yttrande i januari. Bytesgruppen har bestått av två personer i nästan ett år vilket inte är tillräckligt. I mars tillkom ytterligare en handläggare som har till uppgift att hantera de äldsta ärendena som nu är från februari.</p> <p>Kontroll av ärenden om korta godmanskap samt tillstånd: Brister vid kontrollen har gemensamt att de bevakats upp av handläggare som varit frånvarande eller av handläggare på annan enhet. Tyder på att de gemensamma insatser som utförts på enheten med syfte att fånga upp dessa ärenden inte varit tillräckligt.</p> <p>Sammanfattningsvis framkommer att förvaltningen fortfarande har problem med borttappade bevakningar. Det är olyckligtvis så att systemet inte själv tar bort bevakning efter avslutad åtgärd. Flera insatser har gjorts för att påminna alla om vikten av att ta bort bevakningar. Viktigt för att statistiken ska stämma.</p>
		<p>Kontroll av status för varje process</p>

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Process: Hantera klagomål på ställföreträdare

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Utreda inkomna klagomål på god man	Rutin för hantering av klagomål samt revidering av denna. Ärendedragningar med enhetschefer samt på enhetsmöten	<p>Kontroll av status i aktuell process. Kontroll av hantering av ärenden där flera klagomål inkommit och där ÖF beslutat att STF ska kvarstå.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Bytesprocessen gällande 11:3 bedöms vara effektiv när den väl är igång, dock är tiden från det att ansökan inkom till dess att vi agerar något för lång. Åtgärd att en person varje vecka hanterar de äldsta ärendena inom den här kategorin.</p> <p>Ett ärende där ställföreträdaren begärt sig entledigad i november är ännu inte påbörjat. Oklart varför. Återkoppling sker med berörda handläggare. Ärendet verkar ha hamnat mellan stolarna.</p> <p>I ett har begäran om yttrande gått ut 4 dagar efter ankomst av begäran om entledigande vilket tyder på snabb uppföljning och start av ärendet. Efter det har inget mer hänt i ärendet på 3 månader. Återkoppling till bytesgruppen för analys. Generellt är det en lång startsträcka innan ärenden om byte påbörjas. I vissa fall kan handläggningstiden tyckas längre än vad den egentligen är pga. att ett ärende om upphörande parallellt pågår vilket gör att vi avvaktar med ett byte.</p>

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process: Arbete mot oegentligheter

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Informera på APT, i nyhetsbrev. Rutin.	Uppföljning i samband med verksamhetsberättelse, av förvaltningschef	Kontroll av status i varje process

Process: Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Rapportera och åtgärda incidenter	Genomgång av rapporterade incidenter och händelser i IA	<p>Psykosocial skydds rond 1 ggr/år</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Medarbetarenkäten har använts för att mäta och analysera medarbetarnas upplevelse av arbetssituationen. Resultatet för 2021 har höjts från 73 till 85 under 2021.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet																
		<p>Stickprov av medarbetare med hög korttidsfrånvaro 2 ggr/år samt kontroll av inrapporterade arbetsskador i IA vid årets slut.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>2021 har det inte förekommit någon högre sjukfrånvaro under kortare perioder. Däremot så finns det föräldraledighet som pågår under kortare perioder. Statistik från Försäkringskassan visar att det fortfarande är kvinnor som tar ut den största andelen av föräldrapenning, vård av barn och barnbidrag för sina barn. Den totala korttidsjukfrånvaron har gått ner på förvaltningen från 2020. Totalt 1,53 %</p> <p style="text-align: center;">Under perioden december 2020-juni 2021 kan man också utläsa skillnaden mellan män och kvinnor</p> <p style="text-align: center;">Sjukfrånvaro total även åldersmässigt</p> <table data-bbox="784 590 1747 1069"> <tr> <td style="width: 50%;">Kvinnor 20-29 år</td> <td style="width: 50%;">Män inga i den här åldersgruppen</td> </tr> <tr> <td>6,5 dagar = 0,7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>● Kvinnor 30-39 år</td> <td>● Män 30-39 år</td> </tr> <tr> <td>62 dagar =1,6%</td> <td>15,5 = 1,1%</td> </tr> <tr> <td>Kvinnor 40-49 år</td> <td>Män 40-49 år</td> </tr> <tr> <td>17,5 dagar =1,7%</td> <td>2,5 dagar =0,4 %</td> </tr> <tr> <td>Kvinnor 50-59 år</td> <td>Män 50-59 år</td> </tr> <tr> <td>● 111,2dagar =8,5</td> <td>● 182,7 dagar = 20,2%</td> </tr> </table> <p>Ingen frånvaro på grund av arbetsskada är rapporterad</p>	Kvinnor 20-29 år	Män inga i den här åldersgruppen	6,5 dagar = 0,7%		● Kvinnor 30-39 år	● Män 30-39 år	62 dagar =1,6%	15,5 = 1,1%	Kvinnor 40-49 år	Män 40-49 år	17,5 dagar =1,7%	2,5 dagar =0,4 %	Kvinnor 50-59 år	Män 50-59 år	● 111,2dagar =8,5	● 182,7 dagar = 20,2%
Kvinnor 20-29 år	Män inga i den här åldersgruppen																	
6,5 dagar = 0,7%																		
● Kvinnor 30-39 år	● Män 30-39 år																	
62 dagar =1,6%	15,5 = 1,1%																	
Kvinnor 40-49 år	Män 40-49 år																	
17,5 dagar =1,7%	2,5 dagar =0,4 %																	
Kvinnor 50-59 år	Män 50-59 år																	
● 111,2dagar =8,5	● 182,7 dagar = 20,2%																	

Process: Hantera handlingar och arkiv

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Diariieföring	Uppföljning i enheten för arkiv och registrering	<p>Kontroll av status i aktuell process vid två tillfällen efter go live</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Då Esset stoppades i mars 2021 gjordes istället stickprovskontroller av inregistrerade handlingar och felsortering av dokument som leder till borttappad handling. Det uppmärksammas vid kontrollen att tingsrättsbeslut sorteras in i protokollsack trots att de inte går förvaltningen emot. Bör sorteras in i akt istället. Inkomna årsräkningar och redogörelser är diariieförda korrekt utifrån deras redovisningsskyldighet.</p>

Process: Inköp och avtalstrohet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Avrop	Förvaltningschefen attesterar alla inköp. Inköp görs genom Agresso	<p>Controllern gör 5 st. stickprovskontroller vid årets slut.</p> <p>Ekonomicontroller gör översyn att årets ev. upphandlingar gått enligt stadens rutiner</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Ingen upphandling har skett under året</p>

Process: IT-funktionalitet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Löpande systemförvaltning	Löpande systemförvaltning	<p>Kontroll av integrering mellan Wärna och Esset.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: UTGÅR pga. stoppat införande av Esset</p>

Process: Kompetens

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Utbildnings/handledning	Uppföljning med medarbetare efter introduktion genom enkät. Årlig medarbetarenkät. Checklista för introduktion	<p>Kontroll av de 3 äldsta ärendena inom varje typ av bevakningskod</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontrollen visar bortglömd bevakning efter åtgärd samt ett ärende från oktober 2020 som inte hanterats. Kontrollen visar att bevakningar lagts för begäran om nytt läkarintyg inför årets omprövning. Dessa begäran/bevakningar har dock inte följts upp och inga påminnelser är utskickade. Vid en kontroll hittas två äldre ärenden där komplettering begärts för flera år sedan men inget inkommit. Ärendet avskrivs från vidare hantering samt diskussion i enheten behöver göras om att alla behöver följa upp sina bevakningar 304 regelbundet. <u>Ansökan/Anmälan 201</u> Finner att handläggning av ärenden har avstannat i vissa ärenden där komplett utredning finns från december 2020. <u>Förelägganden 202</u> Finner att de äldsta ärendena utgör felregistrering i samband med ansökan om anstånd. <u>Byten och klagomål 203</u> Finner att handläggning har avstannat i september 2020 i några ärenden. <u>Korta godmanskap och tillstånd 205 och 305</u> Detta är två bevakningskoder som innehåller många ärendetyper och hanteras gemensamt av flera medarbetare på en enhet. Gemensamt är att det ligger många ärenden uppbevakade på koderna, totalt ca 900 ärenden. Vissa ärenden har också långa bevakningstider vilket innebär att ett gammalt ärende inte nödvändigtvis är bortglömt. De tre äldsta ärendena inom båda bevakningskoder har gemensamt att de bevakats upp av handläggare som slutat, varit sjukskriven eller av handläggare på annan enhet. Tyder på att de gemensamma insatser som utförts på enheten med syfte att fånga upp dessa ärenden inte varit tillräckligt.</p> <p>Kontroll av inkomna ohanterade ansökningar i mejl och workbasket</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Vid en kontroll av post och mejlmappar kan det konstateras att inga ohanterade ansökningar finns.</p> <p>Kontroll varannan månad av "lämnade" årsräkningar i bokhyllan</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Lämnade årsräkningar hittas och delas ut regelbundet.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Kontroll varje vecka av bevakningar gällande överklaganden</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroller genomförs löpande varje vecka eller varannan. Kontrollerna visar att en del överklagande har längre handläggningstid än 5 dagar pga. olika omständigheter i varje ärende. Det kan vara krångelärenden, att handläggaren inte fått ärendet till sig i posten eller att det blivit liggande pga. hög arbetsbelastning.</p>
		<p>Stickprov av nyanställdas handläggning.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Av de granskade ärendena framkommer ingenting som avviker från det normala.</p>

Process: Planera och följa upp verksamheten

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Styrning och uppföljning	Möten med ledningsgruppen. checklista för avslut av medarbetare	<p>Kontroll av ev. kvarvarande bevakningar på medarbetare som slutat. 2 ggr /år</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Vid kontroll framkommer att inga bevakningar finns kvar på timvikarier som arbetat under sommaren.</p>
		Kontroll av status i aktuell process