

Handläggare
Sara Hallström
Telefon:

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Uppföljning av intern kontroll 2020, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

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.....	7
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	8
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	9
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	9
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	10

Bedömning av nämndens interna kontroll

Analys

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd bedömer att den interna kontrollen under år 2020 varit tillräcklig. Totalt har 11 processer kontrollerats under året. Av dessa har sex processer har de åtgärder som framkommit i kontrollen genomförts helt eller inte krävt att åtgärder genomförs. I fem processer har åtgärderna genomförts delvis eller inte alls. Dessa gäller situationell prevention, säkerställa en trygg miljö för barn och unga i fritidsverksamhet, förhindra fusk och oegentligheter, informationssäkerhet och lokalförsörjningsprocessen. När det kommer till informationssäkerhet och lokalförsörjningsprocessen har de åtgärder som framkommit i kontrollen visat sig vara otillräckliga. Istället har båda processerna riskbedömts i i väsentlighets- och riskanalys för 2021 och nya åtgärder kring processen har beslutats. Åtgärderna ingår i ett större arbete med att implementera lokalprocessen i samtliga av nämndens verksamheter respektive att utveckla informationssäkerhetsarbete och följsamhet till GDPR. För de övriga processerna är det mindre åtgärder som kommer genomföras under inledningen av 2021.

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:

Situationell prevention

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Driftåtgärder	Regelbundna kontroller med och utan entreprenör.	Beställning är genomförd. Uppföljning avchecklista genomförd. Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Granskning av att det finns protokollförda driftmöten med entreprenör. Granskningen har genomförts genom intervju med enhetschefen och granskning av mappen där protokoll sparas. Åtgärder Kontrollen föranledde inga åtgärder.
Lekplatsbesiktningar	Lekplatsbesiktning, ackrediterad besiktningsman går igenom alla lekredskap enligt lagar och regler.	Besiktningsperson har genomfört kontrollen. Att det finns en färdig besiktningsprotokoll. Beskrivning och av kontrollaktivitet: Granskningen har genomförts genom intervju med enhetschef. Granskningen visar att 2019 genomfördes tillsyn men ingen besiktning. Åtgärder Enheten för lokaler och stads miljö ska genomföra besiktning av lekplatser under 2020. Uppföljning av åtgärder Enheten har genomfört åtgärder enligt plan.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Systematiskt säkerhetsarbete	Genomlysning av nuvarande rutiner.	<p>Genomlysningen är gjort. Det finns dokumentation.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Granskningen har genomförts genom intervju med enhetschef för lokal och stadsmiljö samt granskning av rutiner för hot och våld på enheten för beroendevård. Granskningen visar att förvaltningens rutin för hot och våld är uppdaterad men inte hot- och våldsplanen samt att information, råd med mera inte är uppdaterat på intranätet. Enheten för beroendevård har, i enlighet med stadsdelens övergripande rutiner, en hot- och våldsplan. Enhetens hot- och våldsplan överensstämmer i stora delar med vad som specificeras i den övergripande rutinen, men saknar information om vilken utbildning personalen i hot- och våldssituationer behöver. Enheten har kompletterande handlingar för att säkerställa ett systematiskt arbete mot hot och våld.</p> <p>Åtgärder Enheten för lokaler och stadsmiljö ska genomföra följande åtgärd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hot- och våldsplanen samt information, råd med mera ska uppdateras på intranätet. <p>Enheten för beroendevård ska genomföra följande åtgärder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beroendevården ska i enlighet med övergripande rutiner komplettera sin handlingsplan med information om vilken utbildning personalen i hot- och våldssituationer behöver. • Handlingsplanen ska kompletteras med rutiner för när och hur riskinventering ska genomföras samt plan för uppföljning av handlingsplanen. • I "Handbok för att förebygga och hantera hot och våld på arbetet" ska felaktigt namn på enhetschef och säkerhetsamordnare uppdateras. <p>Uppföljning av åtgärder Åtgärderna för enheten för beroendevård har genomförts enligt plan. Åtgärden för enheten lokal och stadsmiljö har inte genomförts som planerat. Åtgärden kommer att genomföras under 2021.</p>

Process:

Social prevention

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
-----------	----------------------	-------------------

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Förebyggande och långsiktigt arbete för att motverka hemlöshet	Uppföljning och egenkontroll	<p>Granskning av utredning och genomförd egenkontroll.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Granskningen har genomförts av följande material:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rutin för det vräkningsförebyggande arbetet inklusive bilagorna rutinmall för utredning av hyres- och elskulder och informationsbrev till klienter. 2. Utkast på rutinhandbok (under arbete) 3. Stödmaterial för barnrättsperspektivet <p>Utifrån det underlag som enhetschef har redovisat bedöms den granskade verksamheten ha tillräckliga rutiner för att utreda hyresskulder och vräkning, stöd i boendefrågan och stödmaterial för att säkerställa barnrättsperspektivet.</p> <p>Åtgärder Kontrollen föranledde inga åtgärder.</p>
Samverkan mellan aktörer för att fånga upp barn och unga som befinner sig i riskzon	Genomgång av händelser som behöver någon form av åtgärd från närvarande aktörer	<p>Granskning av rutiner.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Granskning har genomförts av enheten för förebyggande arbete och enheten för barn- och ungdoms gemensamma rutin för informationsöverföring samt beskrivning av arbetsätt kring rutinen. Enheterna träffas regelbundet, 1-2 gånger per termin, för att följa upp samarbetet. På enheten för förebyggande arbete lyfts rutinen varje vecka på arbetsgruppsmöten i syfte att säkerställa att den är känd på enheten. Statistiken för allvarssamtalen dokumenteras digitalt på båda enheterna. I rutinen för barn- och ungdom uppges felaktigt namn på enheten för förebyggande arbete.</p> <p>Åtgärder Enheten för barn och ungdom ska korrigera felaktigt namn på enheten för förebyggande arbete i rutinen.</p> <p>Uppföljning av åtgärder Enheten har genomfört åtgärder enligt plan.</p>

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

Process:

Insatser barn, unga och vuxna,

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Uppföljning, granskning och analys</p>	<p>Uppföljning av egenkontroller, avvikelser, klagomål och synpunkter</p>	<p>Granskning av rutiner och hantering av avvikelser, Lex Sarah, synpunkter och klagomål</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p><u>Beställarenheten för funktionsnedsättning och psykisk ohälsa</u> Enheten har en enhets specifik rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Rutinen är tydlig avseende de olika momenten i hanteringen av inkomna synpunkter och klagomål och vilken funktion som ansvarar för de olika momenten. Enheten använder nämndens lokala rutin för lex Sarah. Enheten har ingen specifik rutin för att hantera andra kvalitetsavvikelser som uppstår i verksamheten. Enheten skulle därför behöva dokumentera orsaken till att man valt att inte upprätta en rutin för hantering av kvalitetsavvikelser. Enheten behöver dessutom dokumentera hur man säkerställer att händelser och incidenter som inte är tillräckligt allvarliga för att hanteras enligt lex Sarah, men som har konsekvenser för kvaliteten, fångas upp och åtgärdas.</p> <p>Enheten har olika arbetsätt för att följa upp synpunkter och klagomål beroende på om synpunkten gäller en utförare eller beställarenheten. När ett klagomål på en utförare inkommer ansvarar handläggaren för att meddela ansvarig utförarchef och att begära in ett svar på vilka åtgärder utföraren vidtagit för att en liknande händelse inte ska inträffa på nytt. Gäller klagomålet beställarenheten ansvarar biträdande enhetschef för att besvara och följa upp klagomålet. I samband med verksamhetsberättelsen sammanställs lex Sarah, synpunkter och klagomål och kommuniceras ut på enheten.</p> <p><u>Enheten för boende med särskild service och personligt stöd</u> Enheten har en enhets specifik rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Rutinen är tydlig avseende hur klagomål som inkommer ska hanteras. Av rutinen framgår att inkomna klagomål hanteras på enhetens APT där handlingsplan upprättas och rutiner går igenom. Enheten har även en lokal rutin för avvikelshantering inom verksamheten samt en lokal rutin för lex Sarah. I rutinen för avvikelshantering framgår att avvikelserna följs upp i samband med tertialrapporterna samt verksamhetsberättelsen. Den lokala rutinen för lex Sarah visar att ärendet kan följas genom en checklista för utredning, planering och åtgärder.</p> <p>Åtgärder Beställarenheten för funktionsnedsättning och psykisk ohälsa behöver dokumentera orsaken till att en rutin för att hantera kvalitetsavvikelser inte är framtagen och dokumentera hur enheten på annat sätt säkerställer att avvikelser, som inte är tillräckligt allvarliga för att hanteras enligt lex Sarah, fångas upp och åtgärdas. Om enheten bedömer att behov av en rutin för att hantera kvalitetsavvikelser finns ska istället en rutin för detta upprättas.</p> <p>Uppföljning av åtgärder Enheten har genomfört åtgärder enligt plan.</p>

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

Process:

Hjälp i hemmet (Hemtjänst)

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Uppföljning granskning och analys	Uppföljning av egenkontroller, avvikelser, synpunkter och klagomål	<p>Granskning av rutiner och hantering av avvikelser, Lex Sarah, synpunkter och klagomål</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p><u>Beställarenheten</u> Aktuell klagomålsrutin med giltighet från 2018-09-01. Rutinen tar fasta vid att den person som får kännedom om, eller själv vill framföra ett klagomål, ansvarar för att klagomålet skickas till samordnaren för vidare hantering av klagomålet. Inkommande klagomål som avser utförarverksamheter ansvarar enhetens samordnare för. Vid klagomål på beställarenheten är det ansvarig chef som ansvarar för att hanteringen och uppföljningen av klagomålet. Enhetsspecifik lex Sarah-rutin som utgår från förvaltningens övergripande rutin. I rutinen framgår processen om vilka missförhållanden som ska rapporteras och tillvägagångssättet.</p> <p><u>Utförarenheten</u> Aktuell klagomålsrutin från 2019-04-19. Enligt rutinen ska de inkomna klagomålen registreras hos förvaltningens registrator. Klagomålen hanteras av enhetschef som utreder klagomålet, eller delegerar detta till person i arbetsledningen, tillsammans med ansvarig medarbetare och tillsammans med den person som inlämnat klagomålet. Enligt rutinen ska klagomålsutredningen avslutas inom en vecka och utmytna i en åtgärdsplan där detta behövs. Enhetschef återkopplar till den person som inlämnat klagomålet och till berörd personal. Enhetsspecifik lex Sarah-rutin, upprättat 2018-12-05, som utgår från förvaltningens övergripande rutin. I rutinen framgår processen om vilka missförhållanden som ska rapporteras och tillvägagångssättet.</p> <p><u>För båda enheterna</u> De aktuella dokumenten fångar inte upp händelser och incidenter som inte är tillräckligt allvarliga för att rapporteras enligt lex Sarah, men som kan ha konsekvenser för kvaliteten har inte inkommit. Ett utvecklingsområde är att fånga upp dessa som en del av utvecklingsarbetet kring kvalitet och egenkontrollen. Uppföljning av egenkontroll kommer att vara ett utvecklingsområde under 2021 och finnas med i förvaltningens verksamhetsplan för 2021.</p> <p>Åtgärder Kontrollen föranledde inga åtgärder.</p>

2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

Process:

Säkerställa en trygg miljö för barn och unga i fritidsverksamhet.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Kontinuerlig implementering och uppdatering av handlingsplaner	Kontroll av genomgång och uppdatering av handlingsplaner	<p>Granskning av dokumentation</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Granskning har genomförts av att handlingsplanerna har tagits upp under året checklist av introduktion för nyanställda innehåller information om handlingsplaner.</p> <p>I granskningen konstaterades att varje fritidsgård och parklek har en krispärm, men att checklist av introduktion för nyanställda saknas. Enheten för kultur och fritid saknar handlingsplaner för hedersrelaterat våld, våldsbejakande extremism, olycksfall och ANDT.</p> <p>Åtgärder Enheten för kultur och fritid ska:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lägga in uppdatering i årshjul och genomgång med medarbetare på apt i maj. • Ta fram checklist av introduktion för nyanställda. Information om handlingsplaner till nyanställda behöver uppdateras och datummärkas. • Handlingsplaner för: hedersrelaterat våld, våldsbejakande extremism, olycksfall och ANDT ska upprättas. <p>Uppföljning av åtgärder Åtgärderna är inte vidtagna enligt plan på grund av sjukfrånvaro. Enheten har vidtagit åtgärder utifrån internkontrollens resultat och kompletterat enhetens rutiner med information om ANDT och datummärkt rutinerna. De övriga åtgärderna kommer vidtas under 2021.</p>

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Process:

Budgetföljsamhet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
-----------	----------------------	-------------------

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Uppföljning och prognostisering	Rapportering enhet till avdelning/ekonomiavdelning till nämnd	<p>Granskning av uppdateringar i prognosfil och åtgärdslista</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kriterier för bedömning: Sammanvägning av svar från controllers och enhetschefer kring kvalitén på arbetet kring månadsprognoser, med särskilt fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Att rätt funktioner är inblandade: 4/4 godkända - Tillräckligt antal möten/mån: 4/4 godkända - Tillräckligt med prognosfiler (dvs kontrollerad Excelfil med månadsprognos): 4/4 godkända - Tillräckligt med styr-stöddokument (utöver kontrollerad Excelfil med månadsprognos): 1/4 godkända - Valfungerande process: 4/4 godkända - Åtgärdsplaner vid underskott: 3/4 godkända <p>Enheterna har ett tillräckligt väl fungerande arbete kring månadsprognoser, men tre av fyra saknar styr- och stöddokument för hur man uppdaterar prognoserna (vilket kan behövas vid backup/överlämning) och standardiserade mallar/arbetsätt för åtgärdsplaner saknas hos en av fyra. För en tillräckligt god prognos säkerhet behövs inga större och dokumenterade åtgärder vidtas för enheterna.</p> <p>Åtgärder Kontrollen föranledde inga åtgärder.</p>

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process:

Förhindra fusk och oegentligheter

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
-----------	----------------------	-------------------

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Förebygga fusk, jäv och oegentligheter genom utbildning och information till enhetens medarbetare.</p>	<p>Informera på apt, intro nyanställda.</p>	<p>Granskning av att den nya rutinen är implementerad.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Två av fyra granskade enheter använder en checklista för introduktion som anger att information om fusk och oegentligheter/mutor och jäv ska lämnas till den nyanställda. Två av fyra enheter använder ett årshjul för APT där det framgår att information om fusk och oegentligheter/mutor och jäv ska lämnas till samtliga anställda årligen. Den ena granskade enheten som har information i årshjulet hade planerat att informera medarbetare på APT i maj. Dock uteblev informationen på grund av den pågående pandemin. Enhetschef uppger att informationen ska lämnas på APT under hösten. Den andra granskade enheten har uppgett att informationen ska lämnas på APT i november. Tre av fyra enheter använder stadens riktlinjer för mutor och representation för att informera medarbetare. En enhet uppger att det saknas rutin och underlag för att årligen informera medarbetare.</p> <p>Följande underlag har granskats:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Checklista för introduktion • Samtliga APT-protokoll för 2020 • Underlag för att informera medarbetare om fusk och oegentligheter <p>Åtgärder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pusslets förskola ska föra in information om fusk och oegentligheter/mutor och jäv i checklista för introduktion för att säkerställa att samtliga nyanställda får kunskap om stadens arbete för att förebygga oegentligheter • Barn och ungdom ska föra in information om fusk och oegentligheter/mutor och jäv i checklista för introduktion, ange i årshjul för APT att information ska lämnas årligen till medarbetare samt säkerställa att stadens riktlinjer för mutor och representation används som underlag för information till medarbetare. • Stadsmiljö och lokal ska ange i årshjul för APT att information ska lämnas årligen till medarbetare. <p>Uppföljning av åtgärder</p> <p>Ett flertal av åtgärderna är vidtagna enligt plan. Pusslets förskola ska införa information om fusk och oegentligheter i checklista för introduktion och enheten för barn- och ungdom kommer lägga in information om fusk och oegentligheter i APT-årshjul under 2021.</p>

Process:

Informationssäkerhet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
-----------	----------------------	-------------------

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Hantering av personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordning (GDPR)	Kännedom om rutiner för hantering av personuppgifter.	<p>Kontroll av hanteringen av personuppgifter enligt GDPR.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Granskningen har genomförts genom intervju med avdelningschef. Granskningen visar att det inte finns fullt fungerande rutiner för uppföljning samt att registerförteckning av personaluppgiftsbehandling inte är uppdaterad.</p> <p>Åtgärder Registerförteckning av personaluppgiftsbehandling och implementera rutiner för uppföljning ska uppdateras.</p> <p>Uppföljning av åtgärder Åtgärden utifrån genomförd internkontroll har visat sig vara otillräcklig. Processen systematiskt informationssäkerhetsarbete har riskbedömts i väsentlighets- och riskanalys för 2021 och nya åtgärder kring processen har beslutats. Åtgärden ingår i ett större arbete med att utveckla nämndens informationssäkerhetsarbete och följsamhet till GDPR</p>

Process:

Inköp

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Avtalsförvaltning enligt gällande tillämpningsanvisning.	Kontroll att avtalsförvaltning sker av respektive avtalsansvarig.	XXX
E-handel och systemnyttjandegrad	Genomgång av listor för systemutnyttjande	<p>Kontroll av åtgärder för ökat systemutnyttjande</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kriterier för bedömning: Höga köpvolymer utan någon e-handel alls Antal kontrollerade förekomster: samtliga rader ca tusen stycken granskades Andel godkända: Alla utom en beställning. Beställningen utanför E-handel påverkar resultatet negativt. Denna skulle kunna förbättra resultatet från 63 procent till 68 procent.</p> <p>Åtgärder Avdelningen ekonomi och kvalitet ska påminna respektive enhetschef och handläggare.</p> <p>Uppföljning av åtgärder Åtgärder har vidtagits enligt plan.</p>

Process:
Lokalförsörjning

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
In- och uthyrning av lokaler.	Avstämning av att in- och uthyrning stämmer.	<p>Kontroll av att den veckovisa avstämningen genomförs.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Granskningen genomfördes genom intervju med enhetschef. På grund av personalförändringar har de veckovisa avstämningar inte genomförts enligt plan.</p> <p>Åtgärder Veckovisa avstämningar ska genomföras.</p> <p>Uppföljning av åtgärder Åtgärden utifrån genomförd internkontroll har visat sig vara otillräcklig. Processen effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter har riskbedömts i väsentlighets- och riskanalys för 2021 och nya åtgärder kring processen har beslutats. Den åtgärd som ska vidtas under 2021 är att ta fram en systematisk kontroll av in- och uthyrning av lokaler. Åtgärden ingår i ett större utvecklingsarbete med att implementera nämndens lokalprocess i samtliga verksamheter.</p>
Lokalprocessen	Besiktning	<p>Granskning av dokumentation.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p>

Process:
Löneprocessen

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
-----------	----------------------	-------------------

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Uppföljning av felaktiga löneutbetalningar.	Uppföljning och kontroll av uppkomna löneskulder.	<p>Granskning av rutin och arbetsätt.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Fyra enheter har granskats avseende rutiner för att motverka felaktiga löneutbetalningar. Samtliga enheter har aktuella rutiner för att förebygga att avvikelse i LISA självservice inte uppstår. Inom förvaltningen finns en gemensam hantering av löneskuldprocessen mellan HR och ekonomi. Redovisningsansvarig genomför avstämningar i Agresso avseende balanskonton som har med löneskulder att göra. HR och ekonomi har en gemensam excelfil där de kan hantera de löneskulder som uppstår och de genomför avstämningsmöten en gång per månad. Det förekommer att löneskulder uppstår då felaktig löneutbetalning attesteras av chef och att det mellan chef och löntagare inte görs en överenskommelse om återbetalning. Förvaltningens redovisningsansvarige bedömer dock att hanteringen av löneskulder fungerar bra.</p> <p>Åtgärder Kontrollen föranledde inga åtgärder.</p>