

Handläggare

Emma Furtenbach Lundqvist
Telefon: 072-4599310

Till

Överförmyndarnämnden

Uppföljning av Intern kontroll 2025, Överförmyndarnämnden

Innehållsförteckning

Bedömning av nämndens interna kontroll.....	3
Uppföljning av nämndens internkontrollplan	5
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	5
1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid	5
1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	5
1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	6
2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	7
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd.....	7
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	9
3.5 Hög beredskap och stark rådgivning ska råda i alla verksamhetsområden	10
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	10
3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt.....	11

Bedömning av nämndens interna kontroll

 Tillräcklig

Analys

Överförmyndarnämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2025 varit tillräcklig.

Nämnden har en hög kvalité och förankring av arbetet med internkontroller vilken bland annat utgått ifrån den kritik nämnden fått från revisorer och Länsstyrelsen. En uppföljning har gjorts utifrån den rapport som följde efter länsstyrelsens granskning under 2024. Nämnden brukar varje år följa upp de individärenden som länsstyrelsen uppmärksammat och den kritik nämnden får.

De interna kontrollerna har skett en gång varje månad under året och dokumenterats i detalj i en *särskild bilaga* som sedan 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 onödigt lång handläggningstid samt för att identifiera utbildningsbehov samt upplevda problem med handläggningssystemet.

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 direkt 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. Ibland fördelas även kontroller ut till medarbetare vilket även styrker insikten och syftet med internkontroller. Vissa kontroller görs genom avstämningar med samordnare eller processledare.

De avvikelser som framkommer vid kontrollerna kan leda till uppföljning med medarbetare eller vid systemfel, ändring av rutiner, utbildningsinsatser. Internkontroller är en integrerad del i verksamheten och bidrar till nämndens kontinuerliga kvalitetsarbete.

Under 2024 begärde nämnden en särskild revision av arbetet med arvodering av ställföreträdare. Detta efter kännedom om att oegentligheter förekommit inom överförmyndarverksamhet i andra kommuner. Inga oegentligheter framkom vid revisionen men nämnden fick några rekommendationer att se över. Bland annat att göra internkontroller innan utbetalning av arvoden vilket har gjorts under hela 2025.

Nämnden genomförde även en egen omvärldsanalys där ett par överförmyndarförvaltningar som utsatts för förskingring intervjuades. Dels pratade man om vilka incidenter som hänt samt vilka åtgärder man vidtagit efter händelserna för att arbeta förebyggande. Utifrån denna utredning togs nämnden själv fram ett antal åtgärder som håller på att implementeras i verksamheten.

1. Beloppsgräns för arvodesbeslut om 35 000 kr. Belopp över denna gräns fattas i samråd med enhetschef. Vilket även lett till en ändring i nämndens delegationsordning.
2. Månadsvisa internkontroller av utbetalningslistor för utbetalning av arvode där staden står för arvode. Pågår sedan november 2024.

3. Beställning av systemleverantören att få utvecklat varningar i systemet som ska minska risken att göra fel såsom arvodering av fel ställföreträdare eller till Optio, Förvaltarenheten.

Den väsentligaste avvikelserna som internkontrollen 2025 visar är brist på tid till att revidera rutiner, missnöje med handläggnings systemet som leder till stress och längre handläggningstider, minskad service från Kontaktcenter har påverkat arbetsbördan på förvaltningen.

Kontroll visar att ärenden inte alltid fördelas ut på en handläggare inom fyra dagar såsom tanken var från början. Detta på grund av hög arbetsbelastning, frånvaro samt prioritering av granskning som gjorts under hösten. Prioritering görs dock av akuta ärenden som fördelas ut direkt. Balanser av ärenden har byggts på i andra typer av ärenden då granskningen varit särskild prioriterad för att hinna betala ut arvode innan årsskiftet.

Nämnden har under året infört funktioner som ska effektivisera arbetet såsom digital post samt utvecklandet av e-tjänster. Ytterligare beställning av förbättring av systemet kommer göras ytterligare under 2026.

Arbetsätt har behövt finjusteras och ansvarsfördelning mellan enheterna har förtydligats.

Uppföljning av nämndens internkontrollplan

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid

Process: Barnärenden

Arbetssätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Förordnande 11:1, skärpande föreskrifter, tillsyn av barns medel	Uppföljning av månadsstatistik, ärendedragningar	<p>Uppföljning av de 5 äldsta ärendena 3 ggr per år i utvalda processer per enhet</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Utredningsenheten- Ärenden där god man ska förordnas för barn kontrolleras och inga avvikelser framkommer. I övriga ärenden hittas ett från december 2024 som handlar om tillsättande av god man 11:2 som borde blivit hanterat. Återkoppling kommer ske till ansvarig handläggare.</p> <p>Tillsyn: I ärenden avseende förteckning är handläggningstiden lång men det finns förklarliga skäl till detta då viteshantering inte prioriterats.</p> <p>Verksamhetstöd: Arbetsbelastningen inom verksamhetstöd är hög och har varit det i över ett års tid. Möjligheten att kunna utföra alla uppgifter inom ramen för enhetens grunduppdrag saknas med nuvarande resurs bemanning. Prioriteringar görs dagligen för att lösa de arbetsuppgifter som bedöms mest prioriterade.</p>

1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

Process: Mappstruktur

Arbetssätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Rutiner	Uppföljning i ledningsgrupp, rensning av gamla dokument	<p>Uppföljning av framtagande av handlingsplan för övergång</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>En arbetsgrupp tillsattes i början av året som ansvarat för att välja ny mappstruktur samt välja ut dokument som ska flyttas över. Arbetet slutfördes och övergången till ny mappstruktur gjordes i mars. Det gamla mappsystemet med gamla dokument kommer rensas i mars 2026.</p>

Process: Verksamhetssystem och IT

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Handläggning i Lex	Uppföljning sker i ledningsgruppen, Lex arbetsgrupp	<p>Uppföljning av löpande avstämningsmöten med systemleverantör</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Systemet har under 2025 upplevts som segt. Problemet berodde troligen på minneskapacitet på databas servern vilket åtgärdats under året. En uppföljningsenkät gällande upplevelsen av Lex skickades ut i september ett år efter föregående enkät. Resultatet visar att många medarbetare är missnöjda med systemet och upplever det trögt, icke användarvänligt och svårigheter med att få överblick. Man upplever att det tar längre tid att handlägga vissa processer. Vissa upplever att andra processer numera är lättare att handlägga. Flera upplever att digitala dokument och hantering har underlättat och möjliggjort hemarbete i större utsträckning.</p>

1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet

Process: Ledning

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Beslutsfattande och kommunikering av beslut	Do board i ILS webb	<p>Avstämning och analys gällande upplevelse hos personalen samt hos chefer, hur det fungerar att ta fram gemensamt underlag till möten för enheterna.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Diskussion mellan enhetschefer om hur det fungerar. Gemensam planering sker numera inför APT möten. Man tar fram gemensamma bilder underlag tillsammans en vecka i förväg.</p> <p>En stående punkt på dagordningen för enhetschefsmötet, innebär att en genomgång görs av vilka punkter från ledningsgruppsmötet föregående vecka som ska kommuniceras ut på APT mötena.</p>

2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

Process: Inköp och användning av papper och kuvert

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Minimera antalet utskrifter och digitalisera kedjan från inkommen handling till expedierad handling	Avstämning av pågående IT relaterade projekt för att digitalisera verksamheten	<p>Uppföljning av månadsvisa avstämningssamtal med medarbetare</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Medarbetaren som ansvarat för projektet e-tjänst slutade i maj vilket gjorde att ledningsgruppen fick se över resurs tillsättning för återstående delar i införandet. Samtidigt pågick införande av utskick till digital brevlåda och införande av nya e-tjänster för handläggare gentemot olika myndigheter, för att underlätta i arbetet.</p>

3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Process: Budgetföljsamhet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Budgetuppföljning	Förvaltningschef har månadsvisa uppföljningar med controller och enhetschefer gällande budgetföljsamhet	<p>Månadsvisa avstämningar med medarbetare</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Upplevelsen är att ärenden som egentligen borde kunna besvaras av KC ändå skickas över till ÖFF för återkoppling. Det kan vara att en individ ringer in och vill överklaga ett beslut. Handläggaren får då ge information om att överklagan behöver vara skriftlig vilket även KC borde kunna informeras om. Även samtal där man undrar när ens årsräkning kommer att granskas. Detta även om ett arvodesbeslut nyligen fattats vilket KC borde kunna se och ge besked om. Generellt tycker medarbetarna att det är en för stor del av arbetstiden som går åt till att svara på mail, sitta i jouten och ringa tillbaka till medborgare. Det har också lyfts att det sker en del felkopplingar och att man får ärenden som tillhör andra enheter.</p>

Arbetssätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Stickprov av utbetalningar och granskning av OPTIO och Förvaltarenhetens ärenden 2ggr per år</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Inga utbetalningar görs till Förvaltarenheten så kontroller uppföljning görs av Optioärenden.</p> <p>Det finns nu en utsedd person samt back up för denne som har i uppgift att följa upp Optio ärenden och stämma av kostnader. Rapporter har byggts upp i Lex som ska syfta till att sammanställa arvodeskostnader samt andra kostnader som huvudmännen eller staden ska stå för.</p>

Process: Effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter

Arbetssätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Utnyttjande av nya lokaler i Tekniska nämndhuset samt gemensamma mötesrum	Utvärdering av användandet av nya lokaler	<p>Avstämningssamtal med medarbetare</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Upplevelsen är att det inte är ett jättestort problem. Dock används jourrummen av de som inte har egen plats och därmed blockeras telefonrum ibland. Även vissa som har fasta platser kan välja att sätta sig i ett jourrum.</p>
		<p>Uppföljning på enheterna 2 ggr per år hur, var handlingar förvaras</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Risken kvarstår trots inskanning av handlingar. Inkommen handling kan efter inskanning registreras i fel ärende, dvs digital felsortering. Fysisk felsortering förekommer också ibland, särskilt vid större volymer. Handlingar som lämnats in i receptionen har försvunnit vid ett antal tillfällen.</p>

3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Process: Arbetsmiljö

Arbetssätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Arbetsmiljöarbete	Löpande arbete i SAM modulen i ILS webb gällande arbetsmiljö. Utvecklingssamtal mellan medarbetare och chef. Uppföljning av handlingsplan utifrån utskickad enkät i augusti. Uppföljning av risklista i IA	<p>Avstämning på enheternas APT möte 2 ggr per år</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Otydligheter som identifierades i enkäten som skickades ut 2024 har man under 2025 arbetat med för att förtydliga områden där det funnits oklarheter i ansvarsfördelning.</p> <p>Vid en senare kontroll, intervjuades samordnarna på varje enhet samt processansvariga intervjuas/tillfrågas om de upplever att det fortfarande finns otydligheter. Där framkom oklarheter gällande hantering sekretessmarkering, hantering av avslut av objekt/huvudman, hantering av utdrag ur MR/BR register m.m.</p>
		<p>Uppföljning av upplevelsen av efterlevnad på förvaltningen</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Risken kvarstår. Förvaltningen saknar fortfarande en fungerande struktur för att logga beslut och anvisningar som kommunicerats ut så att de blir sökbara och lätta att återfinna på ett samlad plats.</p> <p>Ett problem är att alla rutiner ännu inte är reviderade</p>

3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Process: Systematiskt informationssäkerhetsarbete

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Incidenthantering	Uppföljning av risklista IA	Avstämningsmöten med leverantör samt testning av nya versioner innan installation. Uppföljning av rapporterade incidenter i IA
Informationsklassning	Ledningens årliga genomgång av befintlig klassning	Avstämning med berörd enhet och medarbetare Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Uppföljning sker med medarbetare av enhetschef som gör bedömningen att arbetet inte blivit eftersatt. En person har nu en särskild tjänst som ISAM sedan i somras. Uppföljning av medarbetarens arbetsuppgifter har gjorts och görs löpande

3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

Process: Tillsyn av ekonomisk förvaltning

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Granskning	Löpande uppföljning av ansvarig chef	Löpande uppföljning av granskningsmål för enheten och förvaltningen. Månadsstatistik Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Veckovis uppföljning görs av granskning föregående vecka avseende de årsräkningar där arvode begärts samt de där arvode inte begärts. Veckomål sätts på individnivå utifrån förmåga och övriga uppdrag. Statistiken visas även för medarbetarna på måndagsmöten och justeringar görs utifrån resultat löpande. I statistiken visas "önskat läge" och "verkligt läge" gällande granskningsmål per vecka. Vid dagens avstämning ligger förvaltningen under "önskat läge" med ca 150 st. Bedömningen är att förvaltningen kommer nå målet om att 95% av ja arvoden ska vara påbörjade innan 1 september 2025.

3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

Process: Rättssäker handläggning

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Rutiner och styrdokument	Ärendedragningar mellan medarbetare och chef	<p>Avstämning 4 ggr per år i chefsmöte</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Revidering av rutiner har gjorts under året men behovet är fortsatt stort. Det är ett mycket stort problem att det inte finns tid att revidera snabbare på grund av mycket hög arbetsbelastning.</p> <p>Utredningsenheten: EKB rutin, förordna god man, Ansökan/Anmälan rutinen kvarstår att revidera, ny rutin 11:4 särskilda angelägenheter- rutin tas fram.</p> <p>Tillsyn: Arbete pågår med Vitesrutin, uttag och placeringar. Saknas rutin för EKB granskning samt granskning av 11:3. Övriga rutiner är reviderade på enheten såsom Granskningsrutinen.</p> <p>Tillståndsenheten: Arbete pågår med rutin "driva näring" samt "skuldsättning barn". Kommer göras klara 2025. Arvskiftesrutinen ska revideras samt försäljning och köp av fastighet. Det återstår att ta fram en rutin för skärpande föreskrifter som saknas helt. Detta får göras 2026.</p> <p>Verksamhetsstöd: Rutin kring viteshantering pågår. Övriga rutiner är klara.</p> <p>- Behov finns att gå igenom processen för hur rutiner revideras, går på remiss, klarspråkas och mallas. Detta kommer tas upp på ett måndagsavstämningsmöte framöver mellan cheferna för att förtydliga.</p>