



Handläggare
Emma Furtenbach Lundqvist
Telefon: 0850829696

Till
Överförmyndarnämnden

Verksamhetsberättelse 2022 för Överförmyndarnämnden

Förslag till beslut

1. Överförmyndarnämnden godkänner förslag till verksamhetsberättelse för 2022 och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Överförmyndarnämnden godkänner upprättad Årsrapport för 2022 avseende dataskydd.



Håkan Andersson
Förvaltningschef

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	5
KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	25
KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	26
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	27
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	27
KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden.....	29
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	31
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	32
Uppföljning av ekonomi.....	38
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	38
Resultatenheter	40
Investeringar	40
Särskilda redovisningar	40
Agenda 2030	40
Jämställdhet	41
Barns rättigheter	41
Nationella minoriteters rättigheter	41
Bedömning av nämndens interna kontroll.....	42
Systematiskt kvalitetsarbete	43

Övrigt.....	44
-------------	----

Bilagor

Bilaga 1: Uppföljning av intern kontroll Överförmyndarförvaltningen 2022

Bilaga 2: GDPR Årsrapport 2022 - Överförmyndarnämnden

Bilaga 3: Nyckeltal, personal, 2022 Överförmyndarnämnden (002)

Sammanfattande analys

Nämndens ansvar omfattar bland annat:

- rekrytering och byte av gode män och förvaltare
- tillsyn och arvodering av gode män och förvaltare
- särskilt stöd för rekrytering och arvodering av särskilt förordnade vårdnadshavare

Nämnden har fem stora utmaningar 2022:

Nämndens *första utmaning* är att korta handläggningstiderna.

Nämndens *andra utmaning* är rekrytera och utbilda fler ställföreträdare.

Nämndens *tredje utmaning* är att medverka till införandet av professionella ställföreträdare.

Nämndens *fjärde utmaning* är att upphandla och införa ett ärendehanteringssystem.

Nämndens *femte utmaning* är att förbättra arbetsmiljön.

Nämnden prioriterar arbetet med, och utveckling av, kärnverksamheten. Införandet av ett ärendehanteringssystem och professionella ställföreträdare har också varit prioriterat. Nämnden har haft följande produktionsmål:

1. Att besvara frågor som inkommer via mejl inom fyra arbetsdagar. Målet nås.
2. Ansökningar och anmälningar ska vara påbörjade inom 30 dagar. Målet nås.
3. 95 procent av de årsredovisningar där arvode begärs ska vara påbörjade senast den 1 september. Målet nås.
4. 95 procent av de årsredovisningar där arvode inte begärts ska vara påbörjade den 1 december. Målet nås.
5. Överklaganden hanteras och skickas till tingsrätten inom fem dagar. Målet nås delvis.

Budget

Nämnden redovisar ett samlat överskott om 0,2 mnkr. Nämnden håller budgeten 2022 liksom under 2021 och 2020.

Nämndens budget är 66,8 mnkr. Budgeten för 2022 ökar med 3,4 mnkr jämfört med 2021. Av nämndens budget är 51,8 mnkr reserverade för nämnd och förvaltning samt 15,0 mnkr till arvoden. 0,1 mnkr har tilldelats i investeringsbudget.

Nämnden ska i samband med tertialrapport 2 rapportera helårsprognos för arvodeskostnaderna, som ska ligga till grund för bedömningen om budgetjustering. Den totala kostnaden för arvoden 2022 prognostiserades till 24 mnkr. För arvodeskostnader som överstiger 15 mnkr har nämnden möjlighet att begära en budgetjustering. Nämnden begärde därför i tertialrapport två, 9 mnkr ur centrala medelsreserven för arvoden, vilket beviljades och resulterar i en justerad nettobudget på 76,1 mnkr för år 2022.

Verksamhet

Nämnden har kortat handläggningstiderna främst när det gäller ansökan, anmälan, klagomål samt handläggning av uttagstillstånd. Att rekrytera ställföreträdare är en stor utmaning. Trots

flera annonskampanjer saknas fortfarande ställföreträdare till många uppdrag. Befintliga ställföreträdare har 2022 erbjudits fler utbildningar än tidigare. Ett intensivt arbete har bedrivits för att förbättra arbetsmiljön på förvaltningen.

Nämnden har upphandlat ett ärendehanteringssystem som skulle ha införts under hösten. Införandet har dock flyttats till våren 2023 för att kvalitetssäkra införandet. Parallellt med förberedelse för införandet av ett ärendehanteringssystem pågår ett arbete med att utveckla e-tjänster. Målet är att ärenden ska komma in digitalt, handläggas digitalt och arkiveras digitalt. Det skapar förutsättningar att på sikt effektivisera verksamheten, höja kvalitén i handläggningen och korta handläggningen.

Arbetsmarknadsförvaltningen har genomfört en upphandling av "förmedling av och stöd till ställföreträdare". Det arbetet har nu avbrutits i enlighet med kommunfullmäktiges beslut i budgeten för 2023. Däremot har arbetsmarknadsförvaltningen bildat en förvaltarenhet som ska tillhandahålla professionella ställföreträdare som kan åta sig uppdrag där det inte är möjligt eller lämpligt att rekrytera ideella ställföreträdare till. Förvaltarenheten beräknas ta sina första uppdrag i början av 2023. Detta skapar förutsättningar att rekrytera ställföreträdare i särskilt krävande uppdrag och ge hjälp till huvudmän med ett särskilt stort behov av stöd. Det ska även bidra till att korta handläggningstiderna.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Nämnden bedömer att inriktningsmålet uppfylls helt. Stor vikt läggs till att korta handläggningstider men målen kommer inte nås helt på grund av förseningar av digitalisering och därmed medföljande effektivisering.

Nämnden fokuserade 2022 på att korta handläggningstiderna, förbättra servicen, medverka till införandet av professionella ställföreträdare och digitalisera verksamheten genom att införa ett nytt verksamhetssystem och bidrar med detta till att kommunfullmäktiges inriktningsmål uppfylls. Nämnden driver ett långsiktigt och hållbart förändringsarbete mot en effektivare och mer ändamålsenlig organisation. I likhet med tidigare år tar nämnden emot såväl feriearbetande gymnasieungdomar som aspiranter från Jobbtorg Stockholm.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

● Uppfylls helt

Analys

Nämnden bedömer att verksamhetsmålet uppfylls helt. Nämnden välkomnar feriearbetande ungdomar och tillhandahåller platser för Stockholmsjobb och bidrar på så sätt till kommunfullmäktiges mål om att fler ska bli självförsörjande och komma i arbete. Nämnden erbjuder

även fyra högskolestuderanden sommarjobb men inte praktikplatser. Nämnden har två aspiranter från Jobbtorg Stockholm.

Nämnden bidrar även till målet genom att tillhandahålla god man och förvaltare till många med olika arbetshinder och på så sätt underlätta deras möjlighet att både söka och behålla ett arbete. Gode män till ensamkommande barn kan korta vägen till självförsörjande arbete och svenskkunskaper.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	3			3	3 st.	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2022
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	4			4	2 st.	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2022
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	0			0	0	Tas fram av nämnd	VB 2022
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi 	3 st.	0 st.	3 st.	3 st.	3 st.	9 000 st.	VB 2022
Analys Indikatorn Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi redovisas av respektive stadsdelsnämnd, inte av de mottagande facknämnderna.							

Nämndmål: Genom praktik och feriejobb hos överförmyndarnämnden får ungdomar och arbetssökande arbetslivserfarenhet

 Uppfylls helt

Beskrivning

Överförmyndarnämnden tar emot ett begränsat antal sommarjobbande ungdomar samt aspiranter från Jobbtorg

Förväntat resultat

Sommarjobbande ungdomar får en inblick i hur det kan vara att arbeta i en kommunal verksamhet. Aspiranter från Jobbtorg stärks i sina möjligheter att få ett mer stadigvarande arbete eller satsning på vidareutveckling genom studier

Analys

Nämnden når målet helt. Förvaltningen har tagit emot två aspiranter från Jobbtorg, som ett led i stadens strävan att ge dem som står utanför arbetsmarknaden en väg in och en möjlighet till

utveckling. Under sommaren erbjöd förvaltningen tre gymnasieungdomar feriejobb och studerande vid adekvat högskoleutbildning sommarjobb.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	3				3 st.		2022
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2			3	2 st.		2022

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

 Uppfylls helt

Analys

Nämnden bedömer att inriktningsmålet nås helt. Överförmyndarnämnden bidrar till att Stockholm är en trygg stad att leva i genom att säkerställa att överförmyndarverksamheten är rättssäker och pålitlig. Den dag stockholmarna behöver en ställföreträdare ska man kunna lita på att det finns ställföreträdare tillgängliga och att nämnden utövar en god tillsyn. Nämnden har 2022 prioriterat arbetet med att korta handläggningstiderna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Nämnder och bolagsstyrelser ska omsätta lärdomar från krishanteringen av pandemin i uppdaterad beredskapsplanering, såsom krisledningsplanering, kontinuitetsplanering och krisledningsövningar	2022-01-01	2022-12-31	

Nämndmål: Stärka huvudmännens ställning och skydd

 Uppfylls helt

Beskrivning

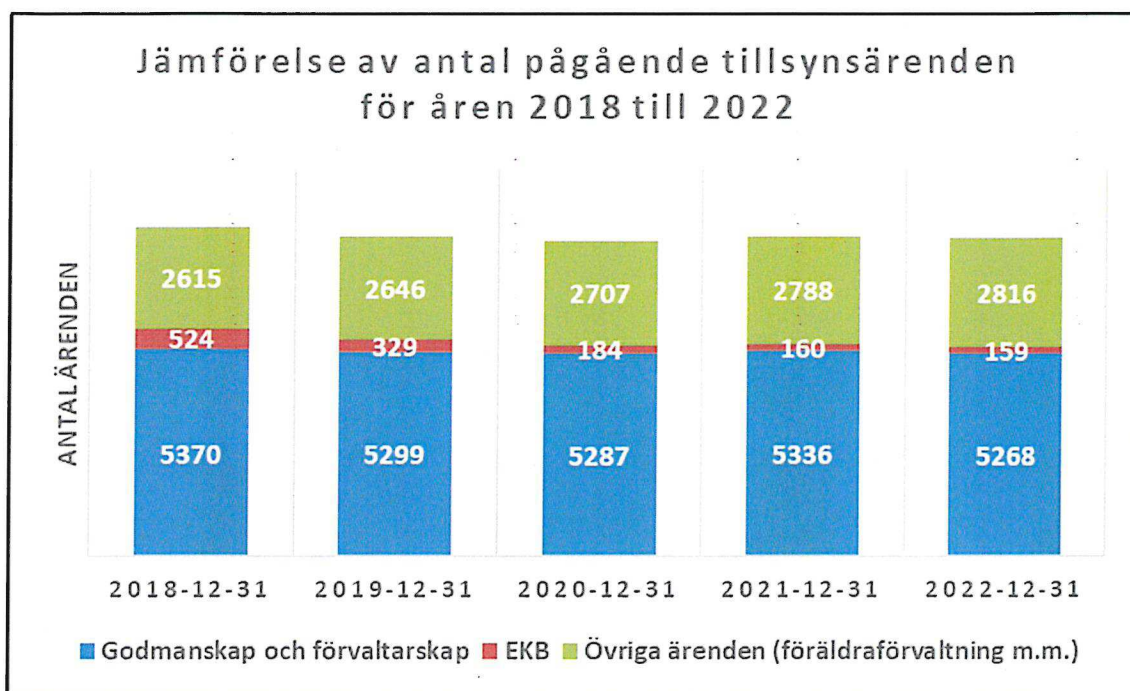
Överförmyndarförvaltningen ska utöva en rättssäker tillsyn och ge ställföreträdarna stöd i deras uppdrag

Förväntat resultat

Huvudmännen har ställföreträdare som kan sitt uppdrag och som ger dem ett adekvat stöd utifrån behov.

Analys

Nämnden bedömer att målet nås helt.



Förklaring

Diagrammet visar en jämförelse mellan hur många aktiva ärenden som förvaltningen utövade tillsyn över vid fem olika datum.

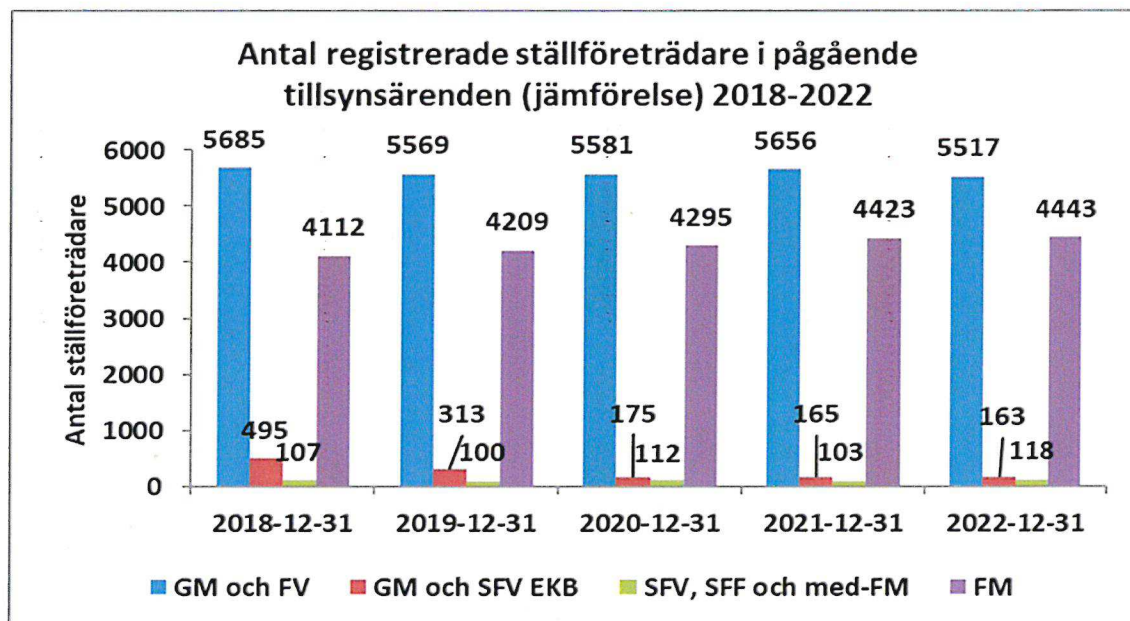
Sammanlagt utövar förvaltningen tillsyn i 8243 ärenden per den 31 december 2022. I stort sett varje tillsynsärende har en fysisk akt kopplad till ärendet. I varje tillsynsärende kan det finnas en eller flera typer av handläggningsåtgärder som förvaltningen behöver vidta. Det kan till exempel handla om att granska redovisningshandlingar som inkommit i ärendet, handlägga en begäran om byte av ställföreträdare eller utreda om tillstånd till en fastighetsförsäljning bör lämnas.

Kategorierna

Kategorin godmanskap och förvaltare visar antalet pågående tillsynsärenden för godmanskap och förvaltare på grund av hälsoskäl där tingsrätten utser en god man eller förvaltare, och tillfälliga godmanskap där förvaltningen utser en god man.

Kategorin EKB visar antalet pågående tillsynsärenden gällande ensamkommande barn, där barnet har en god man eller en särskild förordnad vårdnadshavare utsedd för sig.

Kategorin övriga ärenden visar antalet övriga ärenden som förvaltningen utövar tillsyn i. Där ingår bland annat ärenden gällande tillsyn över föräldrars ekonomiska förvaltning av barns tillgångar samt tillsyn över särskild förordnad vårdnadshavare och förmyndare (observera dock att ärenden gällande särskild förordnad vårdnadshavare för ensamkommande barn redovisas i kategorin EKB).



Förklaring

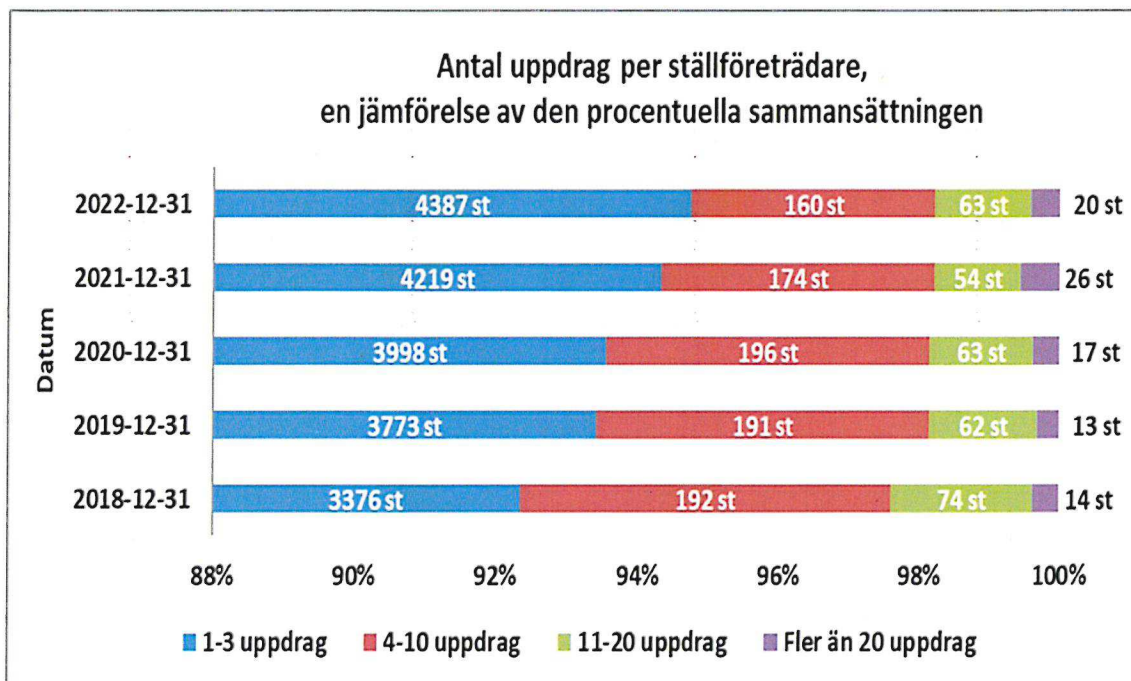
Kategorin *GM och FV* visar hur många gode män enligt 11 kap. 1-4 § föräldrabalken och förvaltare som finns registrerade i pågående tillsynsärenden hos Stockholms överförmyndarförvaltning.

Kategorin *GM och SFV EKB* visar hur många gode män och särskilda förordnade vårdnadshavare för ensamkommande barn som finns registrerade i pågående tillsynsärenden hos Stockholms överförmyndarförvaltning.

Kategorin *SFV, SFF och med - FM* visar hur många särskilda förordnade vårdnadshavare, särskilda förordnade förmyndare och medförmyndare för andra barn än ensamkommande barn som finns registrerade i pågående tillsynsärenden hos Stockholms överförmyndarförvaltning. Här ingår alltså de förmyndare och vårdnadshavare som blivit utsedda till det genom särskilt beslut, till skillnad från förmyndare som blir det därför att de är föräldrar för sina barn.

Kategorin *FM* visar hur många förmyndare, där det är en förälder som är förmyndare, som finns registrerade i pågående tillsynsärenden hos Stockholms överförmyndarförvaltning.

Det totala antalet registrerade ställföreträdare i pågående tillsynsärenden i Stockholms stad är 10 241 den 31 december 2022. Orsaken till att staden har fler ställföreträdare än tillsynsärenden är att det i en del tillsynsärenden finns fler än en ställföreträdare. Det gäller till exempel ofta vid föräldraförvaltning. Även i andra ärenden kan det finnas fler än en ställföreträdare. Det beror till exempel på att en ställföreträdare kan ha i uppgift att bevaka rätt och sörja för person medan en annan ansvarar för att förvalta egendom.



Förklaring

Diagrammet visar hur många aktiva uppdrag som god man eller förvaltare varje fysisk person har, som är ställföreträdare för ärenden som Stockholms överförmyndarförvaltning utövat tillsyn över, vid olika tidpunkter. Alla typer av godmanskap, alltså godmanskap enligt 11 kap. 1-4 § föräldrabalken och godmanskap för ensamkommande barn samt förvaltarskap, ingår i beräkningen.

Siffrorna inuti staplarna visar hur många personer som hade det antal uppdrag som respektive kategori representerar. Den vågräta axeln visar den procentuella sammansättningen av hur många uppdrag varje person har. Observera att axeln börjar på 84 procent av det totala antalet uppdrag, så hela längden av axeln visas inte i diagrammet. Om hela stapeln hade visats hade den blå delen varit betydligt längre.

Exempel: kategorin *1-3 uppdrag* (med blå färg) visar hur många fysiska, unika personer som hade mellan ett och tre pågående uppdrag som god man eller förvaltare hos förvaltningen.

Förteckningar

Förvaltningen har under 2022 tagit emot 868 förteckningar samt granskat 837 stycken. Den 31 december har förvaltningen 80 förteckningar kvar att granska klart.

En instruktionsfilm för att ställföreträdarna finns som ska ge hjälp att förstå hur förteckningen har gjorts. Filmen finns på hemsidan.

Årsredovisningar

3915 årsräkningar har lämnats in där arvode har begärts, av dessa har 3904 hittills blivit granskade. Det innebär att 11 årsredovisningar där ja-arvode begärts återstår att granska klart. Målet är att 95 procent av de årsredovisningar där arvode begärs ska vara påbörjade senast den 1 september. Målet nåddes under året.

1544 årsräkningar har lämnats in där arvode inte begärts, av dessa har 1510 granskats. 34 återstår att granska klart. Målet är att 95 procent av de årsredovisningar där arvode inte begärts ska vara påbörjade den 1 december. Målet nås.

Sammanlagt har 5459 årsräkningar för 2021 inkommit. Förvaltningen har 45 årsräkningar från 2021 kvar att granska klart.

Vanliga brister som har uppmärksamats i årsredovisningarna hittills i granskningen är att ställföreträdare inte har betalat in skatt och arbetsgivaravgifter, sammanblandat sin egen ekonomi med huvudmannens, haft för högt belopp på transaktionskontot som ställföreträdaren kan disponera, tagit ut fel arvode med mera. Samtliga gode män och förvaltare har erbjudits en digital redovisningsutbildning.

Vid nämndens sammanträde i maj och juni har de ställföreträdare som inte lämnat in årsredovisning vitesförelagts och en process för att entlediga ställföreträdaren som inte lämnar in begärda redovisningshandlingar har påbörjats.

Redogörelser

Tillsammans med årsräkningen lämnar ställföreträdaren en redogörelse för utfört uppdrag. Redogörelsen är en viktig redovisningshandling som visar hur ställföreträdaren har utfört sitt uppdrag. Redogörelsen utgör även underlag för bedömning av storleken på ställföreträdarens arvode.

De ställföreträdare som har befriats från skyldighet att lämna årsräkning ska lämna redogörelse för sitt uppdrag. Detta är en förstärkning av tillsynen.

Under 2022 har 340 redogörelser granskats. Förvaltningen har 2 redogörelser för 2021 att granska klart och 38 från 2022, dvs. sammanlagt 40 redogörelser att granska klart.

Gode män för ensamkommande barn är ofta befriade från att lämna in årsredovisning då det inte finns någon ekonomi att redovisa. Andra behöver inte lämna in årsredovisning därför att förvaltning av ekonomi inte ingår i uppdraget. I båda fallen lämnas istället en redogörelse för utfört uppdrag. Förvaltningen har granskat drygt 270 redogörelser gällande ensamkommande barn och betalat ut arvode.

Slutredovisningar

1055 slutredovisningar kommit in och 1001 har granskats. Från 2021 är antalet slutredovisningar som inte har granskats färdigt 0 och antalet för 2022 är 35. Nya slutredovisningar kommer in löpande därför att huvudmän avlider, behovet av ställföreträdare upphör eller på grund av byte av ställföreträdare.

Vitesförelägganden

Ställföreträdare som inte lämnar in de redovisningshandlingar de är skyldiga att lämna enligt lag ska vitesföreläggas. Majoriteten av nämndens vitesärenden rör ställföreträdare som inte lämnat in sin årsräkning i tid. Om förteckning, årsräkning eller sluträkning inte kommer in och det inte finns något anstånd ska nämnden förelägga ställföreträdaren att vid vite lämna in redovisningshandlingar och sedan ansöka till tingsrätten om utdömande av vite.

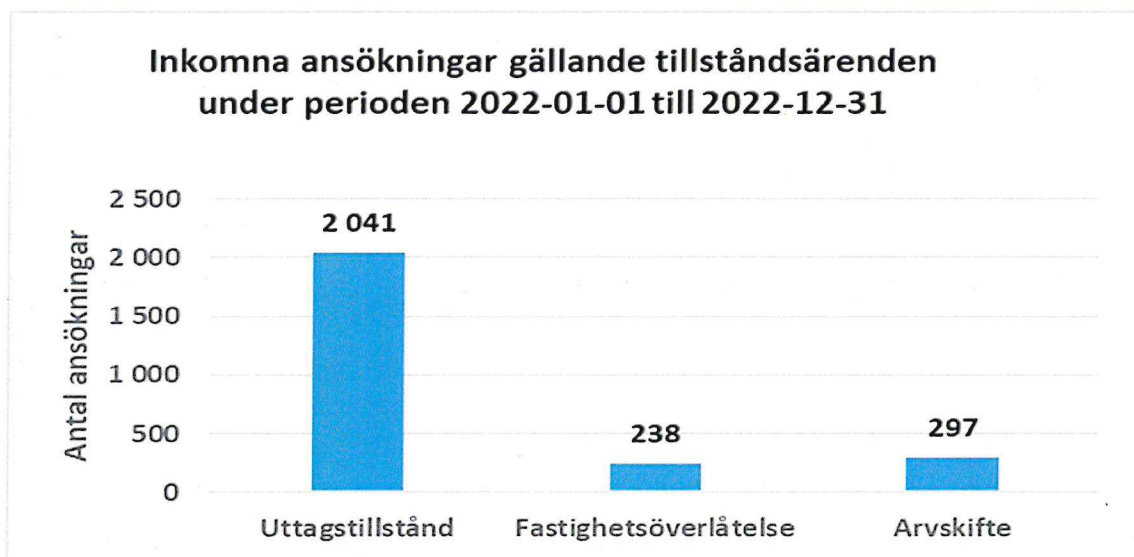
När en ställföreträdare fått vite gör förvaltningen en lämplighetsprövning om denne kan kvarstå som ställföreträdare eller inte. I vissa fall handlar det om okunskap och i andra fall om direkt olämplighet hos individen. Förvaltningen försöker i denna bedömning alltid utgå ifrån huvudmannens bästa vid bedömningen av om ställföreträdaren kan kvarstå eller inte.

Nämnden har till 31 december vitesförelagt i 200 ärenden gällande sluträkning, förteckning samt årsräkning. Av det har förvaltningen i 70 fall skickat vidare till tingsrätten för utdömande av vite.

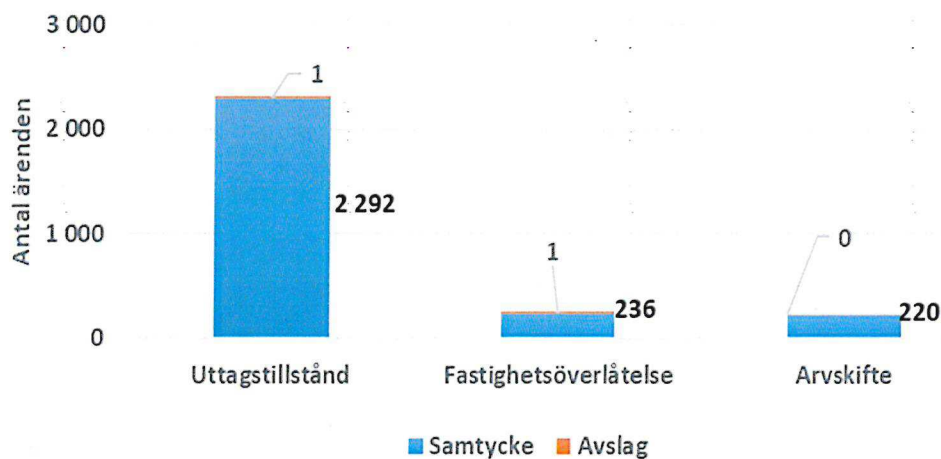
Om en redovisningshandling inte kommer in trots att tingsrätten dömt ut vite finns en möjlighet för nämnden att fatta beslut om förhöjt vite för ställföreträdaren som inte lämnat in handlingen.

Samtliga ställföreträdare som inte lämnat in årsredovisning ska vitesföreläggas vid maj- eller juninämnden. Målet nås.

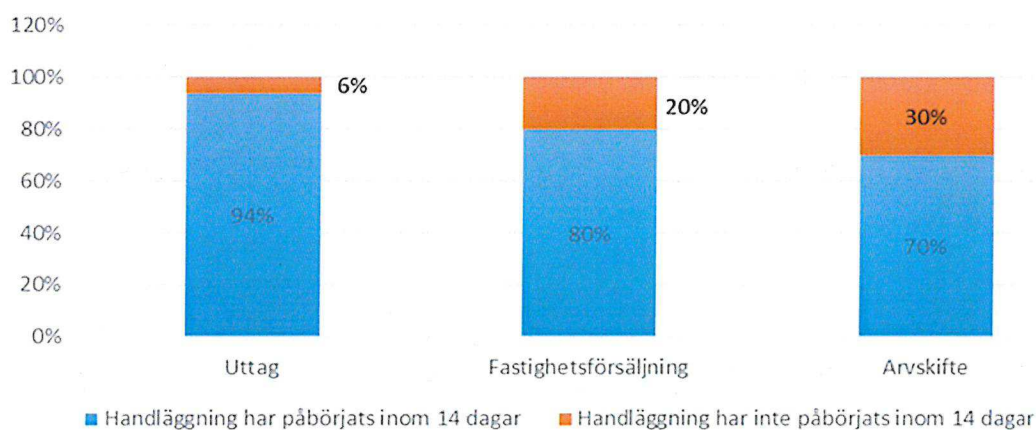
Ansökan om samtycke till uttag, fastighetsöverlåtelse och arvskifte



Beslut gällande tillståndsärenden under perioden 2022-01-01 till 2022-12-31



Tillståndsärenden måluppfyllnad 2022-01-01--12-31 (stickprov)



Under 2022 har 2041 ansökningar om, och samtycke till, omplaceringar, förvärv av aktier med mera inkommit. Under samma period har 2293 beslut fattas. Det är fler beslut än antalet ärende som inkommit. Det beror på att nämnden arbetat ikapp balanser från 2021. Nämnden har avslagit 1 ansökningar om uttag. Orsaken till att det är få avslag är att ställföreträdare efter kontakten väljer att dra tillbaka eller korrigera ansökningar när nämnden påpekar att de inte kan bifallas.

Handläggningstiden varierar kraftigt på grund av att vissa ärenden gällande placering är mycket komplexa och utredningstiden i vissa fall är lång då förvaltningen behöver begära in en eller ibland flera kompletteringar. I dagsläget har förvaltningen de lägsta siffrorna på ej

handlagda ärenden om uttag som någonsin varit. De ärenden som ska avslås beslutas av nämnden, vilket förlänger handläggningstiden.

Under 2022 har 238 ansökningar om samtycke till fastighetsöverlåtelse och 297 ansökningar om samtycke till arvskiften inkommit. Sammanlagt ger det 535 ärenden att samtycka till eller att avslå. Beslut har fattats om 237 fastighetsöverlåtelse och 220 arvsskiften. Ett fastighets-skifte har avslagits. Nämnden ligger i fas med behandling av fastighetsförsäljningar men behöver arbeta ikapp handläggningen av arvsskiften.

Omprövning av förvaltare

Nämnden ska enligt 5 § förmyndarskapsförordningen (1995:379) årligen särskilt granska samtliga förvaltare för att pröva om det finns skäl att ansöka om att förvaltare ska upphöra. Om överförmyndarförvaltningen får reda på att ett förvaltare inte längre behövs är förvaltningen skyldig att ansöka till tingsrätten om att förvaltare ska upphöra.

Under 2022 har 777 förvaltare omprövats. I 40 ärenden gjordes fortsatt utredning om eventuell ändring. En del förvaltare har inte behövts omprövats därför att de tillkommit under det senaste året.

Förvaltningen har tagit ställning till om det är aktuellt att ansöka om förvaltarens upphörande eller inte för de ärenden där förvaltare anordnades före 2022. Förvaltare som inte medverkar till en omprövning av förvaltare genom att inte lämna in underlag för omprövning, utreds för att se om de är fortsatt lämpliga för uppdraget. Det kan dock ta tid innan dessa kan lämplighetsprövas och bytas ut på grund av hög arbetsbelastning, där fokus är att ompröva förvaltare. Det finns även en fördröjning när det gäller att hitta nya lämpliga förvaltare vid behov av byte.

Internationella ärenden

Enligt särskilda bestämmelser i 16 kapitlet 2 § föräldrabalken ska överförmyndaren i Stockholm utöva tillsyn över enskilda ärenden för förmyndare, gode män och förvaltare för huvudmän som inte är folkbokförda i Sverige, men som har rätt till en svensk ställföreträdare. Om det är frågan om att huvudmannen vistas i en kommun i Sverige eller om det är frågan om ett dödsbo där den avlidne hade sin hemvist i en kommun i Sverige är det den kommunen som ska utöva tillsyn. Finns ingen sådan kommun hör ärendet till Stockholms överförmyndarnämnd. Förvaltningen utövar nu tillsyn i 250 internationella ärenden. Förvaltningen får också många ärenden och förfrågningar från försäkringsbolag och allmänheten i frågor som på något sätt har internationell anknytning. Handläggare vid förvaltningen ska ges kompetensutveckling inom de lagvalsfrågor som handläggarna ställs inför i de områden som det är möjligt att internera. Förvaltningen har fått stöd av juridiska avdelningen vid stadsledningskontoret för att se över finansiering av detta nationella uppdrag samt ta fram rutiner utifrån förordningar och internationella överenskommelser.

Utifrån en delvis osäker uppskattning, får förvaltningen in mellan 20-70 nya ärenden per år med internationell anknytning. Det är ärenden där huvudmannen flyttat utomlands eller där personen vistas utomlands på okänd plats eller till och med försvunnit. I dessa ärenden har förvaltningen att göra vissa administrativa åtgärder, anmoda om att få in redovisningshandlingar, granska dessa samt hantera olika inkomna ansökningar som kräver överförmyndarens

samtycke. Förvaltningen har en utredningsskyldighet vid anordnande, upphörande och i vissa fall under pågående ställföreträdarskap när det gäller förvaltare, samt ska ta beslut om vite när redovisningshandlingar inte lämnas in, vilket förekommer då förmyndare eller ställföreträdare och huvudman flyttat utomlands.

Förvaltningen svarar varje vecka på ett antal frågor som kommer via telefon och e-post från allmänheten, jurister, försäkringsbolag, banker och andra överförmyndare. Ingen myndighet verkar i nuläget ha kompetens om internationell förmyndarskapsrätt och tenderar därför att söka stöd och ledning hos förvaltningen, vilket tar tid i anspråk. Arbetet med att utreda uppkomna juridiska frågor pågår parallellt med handläggning av de befintliga ärendena. Utredningsarbetet innebär en omfattande dialog med externa parter för att klargöra gällande juridik och praxis.

De internationella ärendena är ofta mer tidskrävande än andra. Detta för att de är svårare att handlägga då huvudman, förmyndare eller ställföreträdare befinner sig utanför Sverige och det finns svårighet med kommunikation och språk. Det kan också vara svårt att få fram den dokumentation som behövs för tillsyn av ärendet, exempelvis går underlag från banker, vårdinstanser och myndigheter som tillsynen kräver sällan att få fram. Oklarheterna när det gäller vilket lands lagar som ska gälla förekommer ofta och det finns inget stöd att få.

Nämnden har fått i uppgift att beräkna kostnaderna för handläggningen av internationella ärenden. En generell bedömning av nämndens kostnader för hantering av internationella ärenden är att kostnaden uppgår till 10 000 kronor per ärende och år eller mer beroende på omständigheterna

i ärendet. Denna bedömning grundar sig på uppskattning av tidsåtgång av ett enskilt ärende från att det anländer till förvaltningen och den löpande tillsynen. Detta blir sammantaget en kostnad på drygt 2 miljoner kronor årligen. Utöver det uppskattas kostnaden till 7 000 kr/vecka (cirka 365 000 kr/år) för övrig hantering såsom att svara på frågor samt utreda och ha kontakt med externa parter.

Förvaltningen bedömer att tillsynen i dagsläget inte är tillräcklig i de enskilda ärendena och att mer tid skulle behöva läggas på tillsyn i dessa ärenden samt att reda ut ett antal juridiska frågor och ställningstaganden som är oklara. Detta skulle öka kostnaderna ytterligare. Enligt en uppskattning skulle kostnaden kunna bli ytterligare 8000 kr/vecka (416 000 kr/år) och uppåt beroende på hur mycket man väljer att handlägga i dessa ärenden samt utreda i de frågor som finns att utreda. Ovan exempel utgår ifrån att en person arbetar 20 procent lika med åtta timmar av sin arbetstid med att utreda lagområdet.

Jämlikhet med mera

Det är huvudmannens behov av stöd som ska avgöra vilket stöd som ges. Huvudmannens kön får inte göra det lättare eller svårare att få stöd. Stickprovskontroller visar att så inte heller är fallet. All personal har under året deltagit i diskussioner om vikten av att inte låta faktorer som kön, könsöverskridande identitet, sexuell läggning, etnisk tillhörighet, religion eller ålder påverka vilket stöd som ges, bland annat på ett arbetsplatsmöte. Funktionsnedsättning är däremot relevant vid bedömning av behov av stöd.

Informationssäkerhet

Nämnden handlägger stora mängder information bestående av allt från obetydliga tjänstean-teckningar i ett enskilt ärende till läkarintyg rörande huvudmännen. Stora delar av verksam-hetens informationsmaterial är därför känslig och behöver garanteras ett acceptabelt skydd. Nämnden har upprättade rutiner för hur information som hanteras i verksamheten ska omhän-dertas så att den hålls skyddad från obehörig tillgång. Därtill måste nämnden säkerställa att all information som passerar verksamheten informationssäkerhetsklassas. En informationsklass-ning innebär att verksamheten identifierat, kartlagt och riskbedömt all information som hand-läggs så att den kan beläggas med lämpliga skyddsåtgärder. Förvaltningen har under 2022 inte hunnit med någon sådan informationsklassning. Inför övergången till nytt verksamhetssystem under 2023 är det dock nödvändigt att påbörja en sådan informationsklassning så att all in-formationens material är korrekt kartlagd. Informationsklassning tar tid och kräver hela verk-samhetens delaktighet.

Särskilda insatser i det trygghetsskapande och brottsförebyggande arbetet

Nämndens hela verksamhet som tillsynsmyndighet syftar till att stävja fusk, oegentligheter och organiserad brottslighet. En stor del av tiden går åt till att granska redovisningshandlingar, utreda klagomål och lämplighetspröva blivande och befintliga ställföreträdare. En särskild djupgranskning har gjorts av mångförmyndare, det vill säga ställföreträdare som har många uppdrag. Samtliga gode män har kontrolleras i polisens belastningsregister och om de har betalningsanmärkningar. Ställföreträdare som inte lämnar in redovisningshandlingar i tid vi-tesföreläggs och en del entledigas. Nämnden har gjort en särskild granskning av Stockholms läns god mans och förvaltarförening som får bidrag av nämnden varje år. Särskild uppmärk-samhet har ägnats åt att säkerställa att hanteringen av assistansbolag går rätt till. Personalen har fått en genomgång av olika välfärdsbrott som förekommer och hur förvaltningen kan bidra till att stävja dessa.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 100 % av ställföreträdarna har erbjudits årlig vidare-utbildning för att få stöd i sitt uppdrag.	100 %				100 %		2022
 Andelen årsräkningar där arvode inte begärts som är påbörjade 1 december ska vara 95 %	100 %				95 %		2022
 Andelen årsräkningar, där arvode begärs, som är påbörjade senast den 1 september ska vara 95 %	100 %				100 %		VB 2022
 Ansökningar och anmäl-ningar ska vara påbörjade inom 30 dagar	85 %				100 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
-----------	------------	-----------	-----------

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	En lämplighetsprövning av alla förordnade ställföreträdare ska göras genom kontroll i polisens belastningsregister samt genom en kreditprövning. De ställföreträdare som har anmärkningar byts ut.	2022-01-01	2022-12-31	
✓	I samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna ta fram förbättrade rutiner för effektiv och säker hantering och redovisning av enskildas pengar och inköp för dessa inom äldreomsorgen.	2022-01-01	2022-12-31	
✓	Nämnden ska särskilt granska ställföreträdare med många uppdrag	2022-01-01	2022-12-31	
✓	Samverka med arbetsmarknadsnämnden i inrättandet av stadens förvaltarenhet	2022-01-01	2022-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

◆ Uppfylls delvis

Analys

Nämnden bedömer att inriktningsmålet delvis uppfylls delvis. Stockholmare som har behov av ställföreträdare ska få en lämplig ställföreträdare inom rimlig tid. Ställföreträdare ska lämplighetsprövas och erbjudas utbildning och stöd för att kunna hjälpa sina huvudmän på ett bra sätt. På detta sätt bidrar överförmyndarnämnden till stadens mål om att stockholmare som behöver stöd ska få insatser i tid. I dagsläget saknas tillgång till professionella ställföreträdare, tillgång till ett ärendehanteringssystem och stöd när det gäller hantering av internationella ärenden. Arbetsmarknadsförvaltningen har startat en förvaltarenhet under hösten 2022 som kommer att ta ärenden våren 2023. Ett ärendehanteringssystem är upphandlat som kommer att införas under våren 2023. Förvaltningen försöker att korta handläggningstiderna genom att se över rutiner och utbilda personalen i hur ärendena ska handläggas på ett effektivt sätt.

Nämndmål: Nämnden ska utöva en rättssäker handläggning

◆ Uppfylls delvis

Beskrivning

Förvaltningens handläggning ska i alla delar vara rättssäker

Förväntat resultat

Att handläggningen sker på ett rättssäkert sätt.

Analys

Nämnden bedömer att nämndmålet nås delvis. Det beror i första hand på brist på ställföreträdare. Det gäller särskilt brist på professionella ställföreträdare som kan ta ärenden som är särskilt krävande.

Ansökan, anmälan och föreläggande om behov av god man och förvaltare

Nämnden har under 2022 fått in 2128 ärenden gällande ansökan och anmälan. Under samma tid har 832 beslut om anordnande eller upphörande fattats av tingsrätten. Det äldsta ärendet där handläggning inte har påbörjats kom in den 23 december.

Ansökan om god man eller förvaltare kan komma från huvudmannen eller från huvudmannens nära anhöriga. Ansökan görs direkt till tingsrätten som kan begära in kompletterande utredning från förvaltningen. Tingsrätten kan förelägga förvaltningen att rekrytera en ställföreträdare eller att lämplighetspröva en i ansökan föreslagen ställföreträdare. Tingsrätten begär alltid att förvaltningen ska yttra sig över om kraven för god man eller förvaltare är uppfyllda.

Nämnden har under 2022 fått in 1252 förelägganden från tingsrätterna gällande ansökan om ställföreträdare eller upphörande av ställföreträdarskap. Under samma period har 1055 förelägganden handlagts.

En anmälan kan komma in från vem som helst och utreds av förvaltningen. Ansökan om god man enligt FB 11:4 eller förvaltare enligt FB 11:7 görs till tingsrätten som fattar beslut om anordnande.

Interimistiska ärenden

Om behovet av ställföreträdare är akut kan tingsrätten besluta om ett interimistiskt anordnande av god man eller förvaltare i avvaktan utredning och beslut som gäller tillsvidare. Brådskande och interimistiska ansökningar/anmälningar om god man eller förvaltare ska handläggas snarast möjligt. En ansvarig handläggare utses veckovis för dessa ärenden. Antalet beslut om interimistiskt anordnande godmanskap eller förvaltarskap är 12.

Rekrytering av ställföreträdare för vuxna

Förvaltningen fortsätter med en långsiktig plan för rekrytering och kontroll av gode män, förvaltare och särskilda vårdnadshavare, samt ser över hur rekrytering och kontroll kan utvecklas. Förvaltningen hade den 31 december 2022 482 ärenden att rekrytera i. Det kan jämföras med rekryteringsbehovet vid årsskiftet 2021/2022 som uppgick till 372 ärenden. Drygt hälften bedöms ha behov av en professionell ställföreträdare, det vill säga att uppdraget är alltför krävande för en ideellt arbetande ställföreträdare. I budgeten för 2022 har kommunfullmäktige beslutat ge överförmyndarnämnden i uppdrag att bistå arbetsmarknadsnämnden med att under året påbörja upphandling av förmedlingstjänster avseende ställföreträdare samt upprättande av stadens förvaltarenhet. Det arbetet har pågått under hela 2022. Överförmyndarförvaltningen har genomfört tre kampanjer för att rekrytera ideella ställföreträdare under 2022.

Begäran om entledigande och byte

Förvaltningen har under perioden fått in 858 ärenden gällande byten och klagomål under perioden. Det äldsta ärendet där handläggning inte påbörjats kom in den 4 november 2022.

Bytes- och klagomålsärenden fördelas enligt följande: 77 procent av ärendena är begäran om entledigande från ställföreträdare som inte vill eller kan fortsätta som god man eller förvaltare, huvudmän och anhöriga som vill byta ställföreträdare eller där förvaltningen funnit att en ställföreträdare inte är lämplig för uppdraget. Klagomål från obehöriga parter, exempelvis socialtjänst, myndigheter och oroliga medmänniskor, utgör 13 procent av ärendena. Nämnden har under perioden entledigat flera ställföreträdare som förekommit i polisens belastningsre-

gister eller genom kreditupplysning visat sig ha betalningsanmärkningar eller genom att förvaltningen i sin tillsyn funnit att ställföreträdaren inte är lämplig.

Föräldraförvaltning

Om ett barn har tillgångar som överstiger åtta prisbasbelopp, har tillgångar som ska stå under överförmyndarkontroll eller äger fast egendom ska förmyndaren ge in en förteckning över egendomen. Vidare ska vissa utbetalningar till barn sättas in på spärrat konto enligt lag. Det kan till exempel handla om utbetalning på grund av arv, försäkringsersättning eller skadestånd. Det är den som betalar ut som ska meddela både föräldrarna och överförmyndaren. Att ett konto är spärrat innebär att föräldrarna inte kan ta ut pengar utan samtycke från överförmyndaren. Statistik gällande dessa ärenden redovisas under rubriken "Ansökan om samtycke till uttagstillstånd, fastighetsöverlåtelse och arvskifte".

Förvaltningens tillsyn syftar till att säkerställa att barnets tillgångar används till barnets bästa i enlighet med lagens krav. Här finns tydliga rutiner och förvaltningen arbetar bland annat med ärendedragningar för att säkerställa en likställig handläggning.

Ensamkommande barn

Förvaltningen hade vid årsskiftet 159 aktiva tillsynsärenden som rör ensamkommande barn. Frågan om ansvarig kommun för att ansöka till tingsrätten om en särskild förordnad vårdnadshavare är tydlig enligt föräldrabalken. Frågan om vilken kommun som ska betala arvodeskostnaderna tolkas däremot olika mellan kommuner och ger upphov till diskussion och många frågor. På grund av detta uppkommer därför frågor kring arvode gällande de barn som är anvisade till Stockholms stad men placeras i annan kommun. Flera kommuner vill vid dessa tillfällen att Stockholms stad ska stå för kostnaden, vilket skiljer sig från den tolkning staden gör där det är folkbokföringen som avgör ansvarig kommun i enlighet med föräldrabalkens bestämmelser.

I Stockholms stad finns en uppgörelse sedan 2015 om att överförmyndarförvaltningen ska arvoda i både förmyndarskapsdelen och i omvårdnadsdelen. Detta delas ofta upp i andra kommuner där socialtjänsten betalar arvode för omvårdnadsdelen. Att kommunerna gör olika ger också upphov till frågor och missförstånd mellan ställföreträdare, socialtjänster och överförmyndarverksamheter.

Vid anmälan om god man för ensamkommande barn ska beslut fattas inom 14 dagar från ankomst. Nämnden når målet.

Förvaltningen arbetar med att bli bättre på att följa upp gamla ärenden. Det handlar om registervård och om att avsluta ärenden. Det handlar också om att bevaka och stadigt driva ärenden framåt. Inget ärende får ligga utan åtgärd för länge. De äldsta ärendena följs upp kontinuerligt.

Gamla ärenden

Förvaltningen måste bli bättre på att följa upp gamla ärenden. Det handlar om registervård och om att avsluta ärenden. Det handlar också om att bevaka och ständigt driva ärenden framåt. Inget ärende får ligga utan åtgärd för länge. De äldsta ärenden måste följas upp kontinuerligt.

Samarbete med stadsdelsnämnderna, socialnämnden och äldre- och funktionsnämnden

För att nämndens verksamhet ska fungera är det viktigt att det finns kunskap och kännedom om nämndens uppdrag inom stadsdelsnämnderna, socialnämnden och äldre- och funktionsnämnden. Det är också nödvändigt att det hos alla dessa nämnder finns förståelse för respektive nämnds roll och ansvarsområde. För att uppnå det krävs forum för kunskaps- och erfarenhetsutbyte. Nämnden har ett stort behov av att informera om sin verksamhet.

Samarbete med domstolarna

Förvaltningen har samarbete med tre domstolar i länet och har utsett en kontaktperson per domstol för samordning. Förvaltningen bjuder varje år in de tre domstolarna till en diskussion om hur kommunikation och samarbete kan förbättras.

Samarbete med Migrationsverket, Länsstyrelsen, andra överförmyndarförvaltningar med flera

Förvaltningen samverkar med övriga aktörer, exempelvis Migrationsverket, Sveriges Kommuner och Regioner, Länsstyrelsen, domstolar samt övriga överförmyndarförvaltningar för att säkerställa informationsöverföring, en likformig bedömning vid arvodering och ärendehandläggning samt stöd vid budget- och prognosarbete.

Förvaltningen medverkar två gånger per år i länssträffar med Stockholms läns överförmyndarförvaltningar, dels i ett nätverk för förvaltningschefer och dels i ett nätverk kring ensamkommande barn. Två gånger per år träffas förvaltningscheferna i överförmyndarförvaltningarna i landets större städer. En gång per år träffas representanter för i stort sett samtliga överförmyndarförvaltningar i landet på föreningen Sveriges överförmyndares studiedagar.

Tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning

Förvaltningen utgår från stadens program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023 vid planeringen av verksamheten. Målet är att alla ska ha tillgång till och kunna delta på lika villkor i samhällets gemenskap. Hela överförmyndarverksamheten syftar till att huvudmännen med stöd av sina ställföreträdare ska få den hjälp och det stöd som krävs för att man så långt som möjligt ska kunna delta i samhällsgemenskapen. Funktionshinderperspektivet tillämpas i den dagliga handläggningen av ärenden som rör ställföreträdarskap. En översyn har gjorts av informationen på förvaltningens webb har gjorts för att göra den så lättbegriplig och tillgänglig som möjligt. Flertalet av nämndens indikatorer och aktiviteter syftar till att nå detta mål. Nämnden är varje månad representerad i funktionshindersrådet som är mycket engagerade i nämndens verksamhet då deras medlemmar i hög grad är berörda av verksamheten. Representanter från funktionshindersrådet ska ingå i en referensgrupp när nämnden utvecklar e-tjänster för att säkerställa att de blir så bra som möjligt ur ett funktionshinderperspektiv.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Arsmål	KF:s årsmål	Period
♦ Överklaganden hanteras och skickas till tingsrätten inom fem dagar	85			80	100 %		2022

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	All personal ska under året utbildas i förvaltningslagen	2022-01-01	2022-12-31	
✓	Nämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen verka för att nämndens nationella ansvar, när så är möjligt, överförs till lämplig statlig myndighet	2022-01-01	2022-12-31	

Nämndmål: Nämnden ska vara tillgänglig och ge bra service

● Uppfylls helt

Beskrivning

Förvaltningen ska bli mer tillgänglig via mejl och telefon samt ge ställföreträdare, anhöriga och andra intressenter en förbättrad service i form av exempelvis kortare handläggningstider, snabbare svar och ett gott bemötande

Förväntat resultat

Antalet klagomål som gäller förvaltningens tillgänglighet och service minskar.

Analys

Nämnden bedömer att nämndmålet nås helt.

Information på webben

Det är nu möjligt att hänvisa till webben i högre utsträckning än tidigare då mer information finns där. Informationen har utvecklats ytterligare under 2022 då förvaltningen köper webbredaktörstjänst av serviceförvaltningen och informationen har blivit ännu tydligare och återfinns under en egen webbadress, godman.stockholm.se Tre instruktionsfilmer som är tillgänglighetsanpassade finns; en om hur en årsredovisning ska fyllas i, en om hur en förteckning ska fyllas i samt en om vad som ingår i uppdraget som god man och förvaltare. Ett utvecklingsarbete har påbörjats med stöd av stadsledningskontorets kommunikationsfunktions och Gullersgrupp för att utveckla webben ytterligare.

Det har blivit enklare att lämna synpunkter på förvaltningen via webben. Ett webbformulär finns numera där personer lätt kan skicka in synpunkter och klagomål till förvaltningen. Förvaltningen försöker i större utsträckning frångå blanketter.

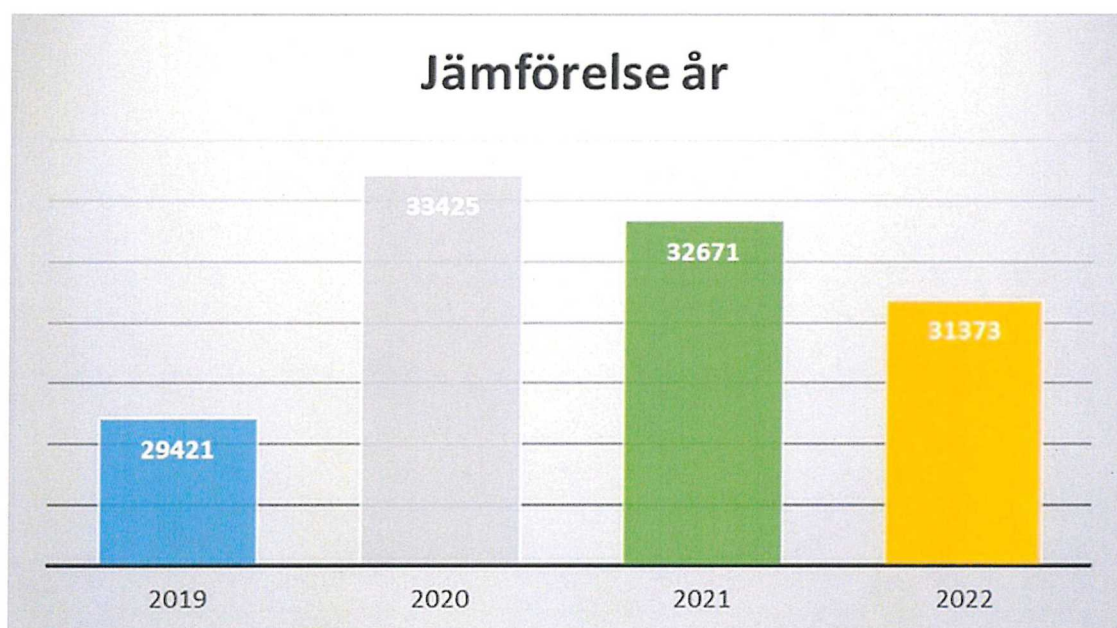
Telefon och mejlservice

Kontaktcenter är första kontakten för den som ringer eller mejlar. De frågor som Kontaktcenter inte kan svara på slussas vidare till förvaltningens jourtelefoner där handläggare svarar. Nästan alla får svar på sina frågor inom fyra dagar. Det finns dock vissa ärendekategorier där det kommer många mejl men där det inte alltid finns frågeställningar att besvara. Det kan bland annat handla om anhöriga eller huvudmän som återkommande hör av sig med samma information, till exempel i aktuella bytesärenden. Där kan förvaltningen inte svara på samtliga och inte alltid inom fem dagar, ofta finns det ingen ny information att ge

eller ingen fråga att besvara. Det finns även mejl där svar på frågor kräver längre utredningar. Där strävar förvaltningen efter att ge ett informativt första svar så att den som hört av sig förstår att det kommer ta tid innan ett svar på sakfrågan går att ge.

Kontaktcenter

Genom Kontaktcenter hanteras varje månad omkring 3 000 frågor via telefon och e-post. Den som kontakter Kontaktcenter kan oftast få svar på sin fråga direkt. I vissa fall behöver en handläggare ta kontakt för att besvara frågan. Vanligen är det ungefär 20 procent av de frågor som kommer in via Kontaktcenter som förmedlas vidare till förvaltningen. Kontaktcenter kan antingen koppla fram personen eller skicka vidare frågan som ett meddelande till förvaltningens funktionsbrevlåda. Ett system finns för att bevaka och hantera inkommande frågor. Ett första svar kan nästan alltid ges inom fyra dagar. Det gäller även fysiska brev som skickas direkt till överförmyndarförvaltningen.



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel frågor som inkommer via mejl som besvaras inom fyra arbetsdagar	93 %			88 %	80 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska öka tillgängligheten till förvaltningen för tingsrätterna.	2022-01-01	2022-12-31	

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Utbilda personalen i att hantera svåra samtal	2022-01-01	2022-12-31	
✓	Utbilda personalen vid Kontaktcenter för att höja kompetensen	2022-01-01	2022-12-31	
✓	Vidareutbilda personalen i service och bemötande	2022-01-01	2022-12-31	

Nämndmål: Nämnden ska öka barns delaktighet utifrån mognad och förutsättningar

 Uppfylls helt

Beskrivning

Förvaltningen ska utveckla sina rutiner och öka kompetensen bland handläggarna för att i handläggningen, där så är relevant göra barnet delaktigt

Förväntat resultat

Barn ska i större utsträckning vara delaktiga inför beslut som rör dem direkt eller indirekt.

Analys

Nämnden bedömer att nämndmålet nås helt.

Förvaltningen handlägger ett stort antal ärenden som rör barn eller deras vårdnadshavare. I dessa ärenden ska förvaltningen, där så är lämpligt, låta barnet yttra sig inför beslut som kan påverka dem direkt eller indirekt. Barnkonventionen slår fast att barn har samma rättigheter och lika värde som vuxna. Förvaltningens mål är att barnperspektivet ska stärkas genom att beakta barns rättigheter i ärenden som berör dem. Barn har rätt att komma till tals i ärenden som berör dem utifrån ålder och mognad. Barnets bästa ska alltid beaktas i dessa ärenden.

Förvaltningen har tidigare tagit fram en promemoria gällande ställföreträdarskap för barn och ansvarsfördelning mellan förvaltningen, socialtjänsten och tingsrätten. Promemorian skickades till socialförvaltningen i början av 2020. Syftet är att lyfta frågor kring barn med ställföreträdare och öka kompetensen kring detta.

Förvaltningen har varit aktiv medlem i stadens nätverk för barns rättigheter under 2022. Här delas kompetens och erfarenhet gällande hur man implementerar barnets bästa i verksamheten.

Förvaltningen har tidigare utbildat delar av personalen gällande barnets bästa och tagit fram checklistor och mallar till stöd i handläggningen. Utvecklingsområden är att genomlysna fler enskilda processer än vad som gjorts inom förvaltningen för att kunna lyfta fram och synliggöra barnets bästa samt utveckla rutiner och mallar. Ett annat utvecklingsområde är att starta en dialog och samverkan med tingsrätterna i större utsträckning i barnärenden. Det kan handla om att en ställföreträdare behöver tillsättas till exempel när en vårdnadshavare får förvaltare och därmed inte längre kan vara förmyndare för sitt barn.

En barngrupp har bildats under 2022 för att arbeta med att belysa barnrättsfrågorna på förvaltningen. Stadens barnombudsman bjöds in i april för att utbilda personalen i barnkonventionen. Gruppen har tagit fram en handlingsplan där en av aktiviteterna under året är att göra

en översyn av mallar för beslut och tjänsteutlåtanden för att föra in barnperspektivet i beslut och dokumentation.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Alla anställda ska erbjudas utbildning i hur man kan göra barn delaktiga inför beslut	100 %			100 %	100 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Nämnden ska nätverka med stadens socialtjänster för att öka kompetensen om ställföreträdarskap för barn	2022-01-01	2022-12-31	
 Nämnden ska ta fram ett informationsblad till barn om vad som gäller för minderårig att driva näring.	2022-01-01	2022-12-31	

Nämndmål: Stockholm ska ha kompetenta ställföreträdare

 Uppfylls helt

Beskrivning

Förvaltningen fortsätter att utbilda ställföreträdare, befintliga såväl som presumtiva.

Förväntat resultat

Ställföreträdare har erforderlig kompetens för sitt uppdrag, i utövandet och i sin redovisning till förvaltningen.

Analys

Nämnden bedömer att nämndmålet nås helt.

Ställföreträdarna erbjuds digitala utbildningar för att öka sin kompetens, bredda sina kunskapsområden och bli säkrare i uppdraget gentemot huvudmannen. Det finns en film som beskriver hur en årsredovisning ska fyllas i. Det finns en film som beskriver vad ett uppdrag som ställföreträdare innebär och ett webbstest för blivande ställföreträdare. Slutligen finns en film som beskriver hur en redovisning ska fyllas i.

Under våren 2022 genomfördes en första utbildning för såväl befintliga som nya ställföreträdare som anmält intresse för uppdrag enligt föräldrabalken 11 kap 1 §, 11 kap 2 § och 11 kap 3 § (tillfälligt godmanskap). Detta som ett led i att öka kompetensen hos ställföreträdarna inom den här typen av uppdrag, som ibland kan kräva särskild kunskap inom olika områden till exempel juridik.

Under hösten har en utbildning för ställföreträdare genomförts tillsammans med FUB som handlar om hur huvudmän med begåvningshinder kan bemötas. En utbildning för ställföreträdare har genomförts med en representant för Silviastiftelsen om hur huvudmän med demens kan bemötas. Två utbildningar har genomförts tillsammans med bankföreningen om hur ställ-

företrädare kan sköta bankärenden i en tid när fysiska pengar avvecklas allt mer. Två utbildningar har genomförts i egen regi om varför ställföreträdare ska lämna in redovisningar och hur redovisningar ska göras.

Nämnden ger ett bidrag till Stockholms läns god mans- och förvaltarförening för 2022, bland annat för att de ska ordna kurser och ge stöd för sina medlemmar.

Förvaltningen ska samarbeta med relevanta aktörer så att även ideella krafter tas tillvara samt fortsätta den dialog som inletts med funktionshinderrådet.

Jämställdhet med mera

Det är lämplighet och kompetens som avgör om en person får bli ställföreträdare. All personal kommer att delta i diskussioner på arbetsplatsmöte om vikten av att inte låta faktorer som kön, könsöverskridande identitet, sexuell läggning, etnisk tillhörighet, religion, ålder eller funktionsnedsättning påverka om en person får bli ställföreträdare.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ställföreträdare för vuxna som erbjudits kompetensutveckling	100 %			100 %	100 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Nämnden ska driva fler rekryteringskampanjer för rekrytering av ställföreträdare med olika metoder och utvärdera utfall	2022-01-01	2022-12-31	
 Nämnden ska fortsätta arbetet med att se över hur utbildningen av gode män förbättras med fokus på effektiva utbildningsinsatser.	2022-01-01	2022-12-31	
 Nämnden ska samarbeta med relevanta aktörer så att även ideella krafter tas tillvara samt fortsätta den dialog som inletts med funktionshinderrådet.	2022-01-01	2022-12-31	
 Nämnden ska samverka med andra myndigheter och civilsamhället	2022-01-01	2022-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

 Uppfylls helt

Analys

Nämnden bedömer att inriktningsmålet uppfylls helt. Överförmyndarnämndens verksamhet fyller en viktig roll för många äldre stockholmare. En ställföreträdare, god man eller förvaltare, kan utgöra ett gott stöd i situationer när de egna förmågorna sviker. Fler seniora ställföreträdare har rekryterats. Nämnden bidrar med sina insatser till stadens mål att ge äldre en tillvaro präglad av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande. Överförmyndarverksamheten fyller en viktig roll i stadens utvecklingsarbete mot att bli en äldrevänlig stad.

Nämndmål: Med stöd av en god man eller förvaltare ska äldre ges en trygg livssituation

 Uppfylls helt

Beskrivning

En stor andel av huvudmännen är äldre personer, som genom en ställföreträdare kan ges en trygghet i vardagen.

Förväntat resultat

Gode män och förvaltare ska ha den kompetens som de behöver för att öka tryggheten för äldre huvudmän.

Analys

Nämnden bedömer att nämndmålet nås helt.

Förvaltningens mål har under 2022 varit att vidareutveckla samarbetet med pensionärsorganisationerna. Syftet är både att sprida kunskap om överförmyndarförvaltningens verksamhet och få in synpunkter på hur verksamheten kan utvecklas. Målet har varit att värva fler seniora ställföreträdare. Många ställföreträdare är äldre och de har möjlighet att lämna synpunkter på nämndens verksamhet via de enkäter som regelbundet skickas ut till alla ställföreträdare. Många huvudmän är äldre och de har möjlighet att lämna synpunkter via de enkäter som nämnden nu börjat skicka ut till huvudmän. Hela nämndens verksamhet bidrar till att göra Stockholm till en äldrevänlig stad.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ställföreträdare som erbjudits utbildning om demens och ålderdomssvaghet	100 %			0 %	100 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Nämnden ska möjliggöra att nischade utbildningar för gode män erbjuds, till exempel om demens	2022-01-01	2022-12-31	

KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Nämnden bedömer att inriktningsmålet uppfylls helt. Nämnden ansvarar för att bidra till att staden når högt ställda miljömål. Det handlar om sopsortering, spara energi, köpa miljöcertifierade produkter och att åka kollektivt.

Nämnden är beredd att möta en utveckling mot fler stockholmare och en äldre befolkning. Mellan 1-2 procent av befolkningen har erfarenhetsmässigt behov av en ställföreträdare. Ju

äldre befolkning desto fler behöver ställföreträdare. En välfungerande överförmyndarverksamhet är nämndens bidrag till en dynamisk storstad med hög tillväxt.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

● Uppfylls helt

Analys

Nämnden bedömer att verksamhetsområdesmålet uppfylls helt. Nämnden följer stadens riktlinjer i "Näringslivspolicy för Stockholms stad" där staden stakar ut riktlinjer och mål för hur synsätt samt arbetssätt inom staden långsiktigt kan utvecklas så att innovation, utveckling, näringsliv och tillväxt främjas på bästa sätt.

Nämnden beslutar om underåriga ska få starta företag. Den bedömningen utgår från en positiv syn på eget företagande. Det är viktigt att tillvarata ungas vilja att starta företag och stimulera deras initiativtagningsförmåga. Samtidigt är det viktigt att försäkra sig om att den underårige inte blir utnyttjad och inte riskerar att skuldsätta sig och hamna i svårigheter för att man inte fullföljt sina skyldigheter gentemot anställda och myndigheter.

Nämndens verksamhet i övrigt är inriktad mot hjälpbehövande individer. En del av nämndens huvudmän äger företag. Ställföreträdarens uppdrag är då att ta hjälp att driva, sälja eller avveckla företaget. Nämnden bedriver ingen verksamhet gentemot företag. Nämnden upphandlar dock städning och anlitar ett företag som tillhandahåller professionella ställföreträdare. Nämnden har dessutom upphandlat ett ärendehanteringssystem under 2021-2022. Nämnden har en upphandlingsplan för 2023. I planen uppgår upphandling av IT-konsulter. Denna *bifogas*.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

● Uppfylls helt

Analys

Nämnden bedömer att målet uppfylls. Överförmyndarnämnden bidrar till stadens mål om att vara en hållbar stad med god livsmiljö genom att handla och agera på ett miljömässigt hållbart sätt. Det innebär bland annat att resa hållbart, spara energi, köpa miljömärkta varor och tjänster och källsortera så många fraktioner som det för närvarande finns förutsättningar för. Nämnden lämnar äldre möbler, datorskärmar och datorer till återbruk inom stadens verksamhet. Vid flytt till nya lokaler har nämnden för avsikt att återvinna befintliga möbler. Det är nämndens bidrag till att staden når målen i Stockholms stads miljöprogram 2020-2023 och Klimathandlingsplan 2020-2023 för ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm 2040.

Nämndmål: Nämnden bidrar till målet genom att i så hög utsträckning som möjligt köpa miljöcertifierade varor och tjänster

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Material och varor som inhandlas ska vara kravmärkta eller på annat sätt miljögodkända, tjänster ska vara miljöcertifierade.

Analys

Nämnden bedömer att nämndmålet nås helt.

Förvaltningen eftersträvar alltid att så långt det är möjligt inhandla såväl varor som tjänster som uppfyller ställda miljökrav, utifrån Svanenmärkning, KRAV eller andra miljöcertifieringar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Självskattad andel av nämndens inköp av varor och tjänster som är miljöcertifierade	91,89 %			90,67 %	90 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Nämnden ska förebygga att avfall uppstår och verka för att en större andel produkter och material återanvänds genom att källsortera och återvinna samt använda stadens system för återbruk av kontorsmaterial	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Utbilda personal som gör mindre inköp om vikten av att välja miljövänliga varor och tjänster	2022-01-01	2022-12-31	

Nämndmål: Nämndens pappersförbrukning ska minska jämfört med föregående år

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Nämnden minskar nyttjandet av papper då information digitaliseras

Analys

Nämnden bedömer att nämndmålet nås delvis. Det beror i första hand på att införandet av ett ärendehanteringssystem har försenats.

eDok har införts under 2022 och nämnden får tillgång till nämndhandlingarna digitalt, de behöver då inte tryckas upp vilket minskar pappersanvändningen.

Under hösten skulle ärendehanteringssystem Lex ha införts. Det skulle gjort att färre hand-

lingar behövt skrivas ut. Införandet är dock flyttat till våren 2023. Pappersförbrukningen förväntas därför minska under 2023.

För att minska jämfört med föregående år har dessutom diskussioner förts med medarbetarna om vikten av att minska användandet av papper i onödan. Det är viktigt att tänka efter före en utskrift görs. Genom minskade ogenomtänkta utskrifter av dokument och handlingar kan förvaltningen delvis uppnå det tänkta målet.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	100 % av nämndens användning av pappers-broschyrer ersätts med digital information	100 %			10 %	100 %		2022

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Verka för minskad energianvändning genom att digitalisera nämndens broschyr "Välkommen som god man"	2022-01-01	2022-12-31	

KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Nämnden bedömer att inriktningsmålet uppfylls helt då verksamheten tagit ett viktigt steg mot digitaliseras under 2023 då ett ärendehanteringssystem införs. Det är början på en digitaliseringsresa som syftar till att effektivisera verksamheten, höja kvalitén eller sänka kostnaderna.

Antalet invånare i Stockholm beräknas öka under kommande år. Dessutom beräknas andelen äldre öka. Då andelen i befolkningen som har behov av ställföreträdare utgör mellan 1 och 2 procent förväntas behovet av ställföreträdare öka i samma takt som befolkningsökningen. Andelen som behöver en ställföreträdare bland äldre är högre än bland yngre. Ju större den gruppen blir ju fler behöver en ställföreträdare.

Nämndens kostnader för arvoden till ställföreträdare påverkas av hur stor andel av huvudmännen som kan betala ställföreträdarnas arvoden själva och arvodenas storlek. Om antalet huvudmän med mycket begränsade ekonomiska resurser ökar leder det till att stadens kostnader för arvoden ökar. Om inflationen och priser ökar kan det därför leda till ökade kostnader för staden. Mycket tyder på att Sverige är på väg in i en lågkonjunktur bland annat på grund av Rysslands anfall mot Ukraina och efterföljande krig. Även det kan leda till att kommunen behöver betala en större andel av ställföreträdarnas arvode. Nämnden har haft svårt att rekrytera ställföreträdare 2022. Ett sätt att göra uppdragen mer attraktiva är att höja arvudet 2023. Det leder till ökade kostnader för arvoden.

Pandemin har inneburit stängda gränser mellan länder vilket försvårar möjligheten att fly till Sverige. Det kommer därför färre ensamkommande barn än tidigare vilket ger lägre kostnader. När gränserna öppnar igen och flygen börjar gå kan det innebära att antalet ensamkommande barn ökar, vilket innebär att stadens kostnader för gode män ökar. Om kriget i Ukraina och oroligheter i Afghanistan leder till att fler ensamkommande barn kommer till Stockholm

leder även det till ökade kostnader. Det finns dock inget nu, i januari 2023, som tyder på att så blir fallet.

Det är enligt föräldrabalken Stockholms stads ansvar att administrera och handlägga samt avsluta ärenden från landets samtliga 290 kommuner där ensamkommande barn försvunnit. Då antalet ensamkommande barn minskat i hela landet minskar också antalet som avviker. Skulle antalet ensamkommande barn i landet öka igen så kan antalet avvikna barn också öka.

Kommunfullmäktige har beslutat ge överförmyndarnämnden i uppdrag att bistå arbetsmarknadsnämnden med att genomföra en upphandling av förmedlingstjänster avseende ställföreträdare samt upprättande av stadens förvaltarenhet. Hur beslutet påverkar överförmyndarnämndens budget påverkas och hur kostnaderna fördelas mellan kommunstyrelsen, arbetsmarknadsnämnden och överförmyndarnämnden. Detta är inte klart än. Däremot förväntas förändringar 2023.

Kommunfullmäktige beslutade den 13 december 2021 att "Överförmyndarnämnden ska utifrån verksamhetens behov upphandla ett systemstöd, vilket inkluderar beslut om upphandlingsunderlag, tilldelning av kontrakt, avtalshantering, implementering av upphandlat system samt etablering av systemförvaltning. Överförmyndarnämnden medges finansiering om 15 mnkr och sker genom disposition av de i eget kapital avsatta medel för modernisering av sociala system".

Överförmyndarnämnden har nu genomfört en upphandling av ett ärendehanteringssystem. Målet är att införa ett ärendehanteringssystem LEX våren 2023. I upphandlingen ingick inte e-tjänster som möjliggör att handlingar kan skickas in digitalt av ställföreträdare. Det beror på att e-tjänster i Stockholms stad ska vara byggda på stadens e-tjänsteplattform. Nu förbereds införandet av LEX och en förstudie har genomförts för införandet av e-tjänster. Förhoppningen är att e-tjänster som innebär möjlighet att effektivisera arbetet både för ställföreträdare och förvaltningens handläggare kan finnas på plats 2024-2026.

Om nämnden delat ärendehanteringssystem med andra förvaltningar hade man kunnat dela kostnader för systemförvaltning, drift och utveckling med andra förvaltningar och stadsledningskontoret hade kunnat bistå med teknisk kompetens och samordna arbetet. När nämnden nu ska ha ett helt eget ärendehanteringssystem behöver nämnden inrätta en egen IT-funktion som kan arbeta som ansvarig för kontakt med leverantören, systemförvaltning, support, utbildning av medarbetare i ärendehanteringssystemet, utveckling av e-tjänster på stadens e-tjänsteplattform i samband med leverantören, samverkan med andra överförmyndarförvaltningar som har samma system till exempel när det gäller kravställning. Det är arbetsuppgifter som kräver en djup kunskap om överförmyndarförvaltningens verksamhet som inte finns på någon annan förvaltning. Då nämnden idag inte har något ärendehanteringssystem är det helt nya arbetsuppgifter som tillkommer 2023. För att kunna fortsätta med digitaliseringsarbetet krävs därför ytterligare medel kommande år.

År 2024: 4,7 MSEK fördelade på nytt system, processförändringar, verksamhetsutveckling, interna resurser

År 2025: 4,7 MSEK fördelade på nytt system, processförändringar, verksamhetsutveckling, interna resurser

Stadsdirektören har meddelat att överförmyndarförvaltningen ska flytta till tekniska nämndhuset på Kungsholmen 1 januari 2024. De nya lokalerna kan inte inrymma arkiv för akter med pågående handlingar på samma våningsplan på grund av bristande bärighet. Pågående och avslutade handlingar måste därför förvaras i arkiv lokaler i källaren. Handläggarna måste ha nära tillgång till handlingarna i pappersakterna fram tills dess att de skannats in. Det gör att en del av förvaltningens pappershandlingar behöver skannas in före flytt till de nya lokalerna.

Regeringen har våren 2021 presenterat resultatet från en utredning med namnet "Ställföreträdare att lita på - en översyn av reglerna om gode män". Stockholms stad har i en remiss yttrat sig över utredningens förslag hösten 2021. Om utredningens förslag genomförs påverkas överförmyndarnämndens verksamhet i grunden och därmed även stadens kostnader. Det beror bland annat på att utredningen föreslår att ansvar flyttas från tingsrätterna till kommunernas överförmyndare och att överförmyndarna föreslås få ett utökat ansvar för att utbilda ställföreträdare. Enligt Sveriges kommuner och regioner skulle ärendemängden i så fall öka med 20-30 % för kommunernas överförmyndare. Nämnden väntar nu på att regeringen ska lägga fram en proposition i frågan.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

 Uppfylls helt

Analys

Målet nås helt då budgeten är i balans och nämnden har långsiktigt hållbara finanser.

Nämndens budget är 66,8 mnkr. Budgeten för 2022 ökar med 3,4 mnkr jämfört med 2021. Av nämndens budget är 51,8 mnkr reserverade för nämnd och förvaltning samt 15,0 mnkr till arvoden. 0,1 mnkr har tilldelats i investeringsbudget.

För arvodeskostnader som överstiger 15 mnkr har nämnden möjlighet att begära en budgetjustering. I fullmäktiges budget finns 15 mnkr reserverade i central medelsreserv, CM3, för arvoden. Nämnden ska i samband med tertiärrapport 2 rapportera helårsprognos för arvodeskostnaderna, som ska ligga till grund för bedömningen om budgetjustering.

Nämnden får inte kompensation för pris och löneökningar. Pris och löneökningar motsvarande 0,6 mnkr ska mötas av generella effektiviseringar. Den ökade tilldelningen ska användas till att korta handläggningstiderna och till förberedelse för digitalisering och digitalt stöd till ställföreträdare.

Nämnden har utvecklat ett eget prognosverktyg och rutiner för att ta fram prognoser. Månatliga avstämningar görs med controller, enhetschefer och förvaltningschef. Ett antal osäkerhetsfaktorer som påverkar möjligheten att förutse budgetutfallet är till exempel att förutse hur många huvudmän nämnden har nästa år, hur många ställföreträdare som begär arvode, hur stor andel av huvudmännen som kan betala arvodet själva, hur stor andel som staden ska betala och hur många ensamkommande barn som kommer till exempel från Ukraina.

Nämnden fortsätter arbetet med att ta fram metoder och nyckeltal för att mäta kvalitet, till-

gänglighet, rättssäkerhet, effektivitet samt huvudmännens och ställföreträdarnas uppfattning om verksamheten.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöversföringar	100 %			99,5 %	100 %	100 %	VB 2022
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöversföringar	100 %			99,5 %	100 %	100 %	VB 2022
  Nämndens prognossäkerhet T2	0 %			- 1 %	+/- 1 %	+/- 1 %	2022

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

 Uppfylls helt

Analys

Nämnden når målet helt då skattemedel används effektivt till största nytta för stockholmarna.

Använda skattemedel effektivt

Nämnden ska arbeta rättssäkert, effektivt och med stockholmarnas bästa för ögonen. Verksamheten ska präglas av ett närvarande ledarskap, effektiv handläggning och en god arbetsmiljö. Nämnden har arbetat mycket med den fysiska och psykosociala arbetsmiljön under 2022.

Internationella sammanhang och samverkansytor

Överförmyndarnämnden i Stockholm har ett nationellt ansvar i vissa förmynderskapsfrågor. Om god man har förordnats enligt 11 kap. 3 § föräldrabalken vid utredning av ett dödsbo, utövas tillsynen av överförmyndaren för den kommun där den avlidne hade sin hemvist. Är det i övrigt fråga om godmanskap enligt 11 kap. 3 §, utövas tillsynen av överförmyndaren för den kommun där den gode mannen är folkbokförd. Om det inte finns någon behörig överförmyndare enligt dessa bestämmelser, utövas tillsynen av överförmyndaren för Stockholms kommun. Därför ansvarar nämnden bland annat för ensamkommande barn som avviker från landets samtliga 290 kommuner och för svenskar som bor i andra länder och inte är folkbokförda i någon kommun.

Det finns inget etablerat och erkänt internationellt samarbete inom förmyndarrättens område. Lagstiftningen skiljer sig åt mellan olika länder liksom och liksom hur verksamheten är organiserad. Nämnden skulle gärna se att ett sådant startade. Det bör i så fall vara ett nationellt initiativ.

Samverkan inom Stockholms stad

Nämnden har ett behov av att samverka främst med socialnämnden, äldre- och familjenämnden och stads-

delsnämnderna. Samverkansbehovet rör utbildning av ställföreträdare och utbildning av biståndshandläggare och annan personal som kommer i kontakt med huvudmän och ställföreträdare. Det finns även ett behov av samverkan kring ensamkommande barn.

Personal och arbetsmiljö

Nämnden fortsätter arbetet med att systematiskt förbättra arbetssituationen och arbetsmiljön för anställda, med målet att nämnden ska vara en dynamisk, professionell och uppskattad arbetsplats.

31 december 2022 hade nämnden 70 tillsvidareanställda på heltid varav 3 tjänster går till digitaliseringsprojektet, 4 är föräldralediga och 6 är tjänstlediga. 1 person är sjukskriven på heltid med rehabiliteringsplan. Det innebär att 56 anställda är på plats och handlägger ärenden. Därutöver har förvaltningen 7 visstidsanställda samt en "jobbtorgsanställd". Av förvaltningens 70 tillsvidareanställda 45 är kvinnor och 25 är män.

Insatserna som syftar till att förbättra arbetsmiljön 2022 har bland annat handlat om:

- Tydligare prioriteringar från nämnd och chefer.
- Ett närvarande och stödjande ledarskap.
- Satsning på kompetensutveckling.
- Utveckling av rutiner, mallar och handläggarstöd.
- Ett fortsatt arbete med förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan i arbetsmiljögruppen så att förvaltningen är en inkluderande arbetsplats där varje medarbetare känner sig respekterad, delaktig och uppskattad.
- Företagshälsovården nyttjas för stöd att förhindra sjukdom och för stöd till sjuka.

Personalen uppmuntras att använda sin friskvårdstimme och friskvårdsbidraget. Nämnden samarbetar med företagshälsovården och vid sjukskrivning erbjuds kontakt med företagshälsovården för samtal och eventuell behandling.

Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö har som mål att minska den arbetsrelaterade ohälsan och ställer tydliga krav på arbetsgivaren när det gäller arbetsbelastning, arbetstider och kränkande särbehandling.

Överförmyndarförvaltningen strävar efter att medarbetarna ska känna sig friska och motiverade. En viktig del i detta arbete är satsningen på friskvård. Personalen uppmuntras att använda sin friskvårdstimme och sitt friskvårdsbidrag. Det har också skapats en Friskvårdsgrupp som erbjuder olika friskvårdsaktiviteter. Särskilda teambuildande aktiviteter genomförs både på förvaltnings- och enhetsnivå, finansierade med särskilda medel som kommunstyrelsen avsatt för detta ändamål.

I februari genomfördes stadens medarbetarenkät. Gemensamt medarbetarindexet gick från 78 till 76. Ledarskapsindex gick från 84 till 80. Motivationsindex gick från 77 till 76 samt styrningsindex gick från 75 till 71. Resultatet följs upp med handlingsplaner på respektive enhet under våren och förbättringsområden bearbetas i arbetsmiljögruppen samt på enhetsmöten och arbetsplatsträffar. Därutöver tas en förvaltningsövergripande handlingsplan fram för frågor som är gemensamma för hela förvaltningen.

Arbetet med att förbättra arbetsmiljön ska genomföras i nära samarbete med nämndens fackliga organisationer, förvaltningsgrupp och arbetsmiljögrupp. Arbetet ska förankras på enhetsmöten och arbetsplatsträffar. Förvaltningen har från och med 2022 två skyddsombud som fyller en viktig roll i arbetet med att förbättra arbetsmiljön.

En viktig uppgift är att förhindra att personal drabbas av hot och våld. Allmänheten har inte tillgång till nämndens lokaler, som hålls låsta. Vid behov ska det vara två personer med vid varje besök. Vid behov anlitas vakter. Ett särskilt besöksrum finns som syftar till att öka säkerheten vid besök som gäller exempelvis insyn i akt. Myndighetsbrevlåda och myndighetens officiella e-postadress och telefoner ska i möjligaste mån användas. Hot ska alltid polisanmälas. Chefer och företagshälsovård har i uppgift att ge stöd om någon drabbas av hot eller våld.

Nämnden har en jämställdhets- och mångfaldsplan samt riktlinjer och rutiner för att motverka kränkande särbehandling, den gäller 2022-2024. Ingen kränkande särbehandling, oavsett orsak, accepteras inom nämndens verksamhet. Vid rekrytering strävar nämnden efter en jämnare könsfördelning utan att frånga krav på kompetens. Idag är 64 procent av personalen kvinnor och 36 procent män.

Lokaler

Nämndens lokaler är belägna på Vällingbyplan 2 i Vällingby centrum, nära till tunnelbana, bussar och hela Vällingby centrums utbud av butiker med mera. Hyresvärd är ett fastighetsbolag som heter NREP. Kontorsarean är på 828 kvm. Nämnden har ett hyreskontrakt som sträcker sig till 2024.

Stadsdirektören har meddelat att överförmyndarförvaltningen ska flytta till tekniska nämndhuset på Fleminggatan 1 januari 2024. Ett arbete har påbörjats för att genomföra verksamhetsanpassningar av de nya lokalerna. Stockholms stad har ambitionen att samla förvaltningar i kluster.

En mer ändamålsenlig organisation

Inga organisatoriska förändringar har genomförts under 2022. Nämnden strävar istället efter att ge personalen stabilitet och trygghet. Under 2023 ska ett verksamhetssystem införas. Det kommer att få konsekvenser för arbetssätt, bemanning och organisation. Det kan därför bli aktuellt med någon form av organisationsförändring 2023.

Nyckeltal

Länsstyrelsen i Dalarna samlar varje år, i januari-februari, in nyckeltal från samtliga kommuners överförmyndarverksamheter. I tertialrapport ett redovisades en jämförelse mellan Stockholm, Göteborg och Malmö.

Internkontroll

Nämnden arbetar för att utveckla internkontrollen i syfte att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande lagstiftning och kommunstyrelsens anvisningar och säkerställa att den är aktiv och integrerad i organisationen. I detta arbete beaktas särskilt kritik från granskningsmyndigheter.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	76			78	79	83	2022
  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	100 %			100 %	100 %	93 %	2022
  Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %				100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2022
  Index Bra arbetsgivare	78			85	86	84	2022
  Sjukfrånvaro 	4,5 %	7,1 %	3 %	4,2 %	5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2022
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	1,4 %	1,1 %	1,6 %	1,5 %	1,6 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2022

Nämndmål: En digitaliserad verksamhet ska ge bättre service och underlättar tillsynen

 Uppfylls delvis

Beskrivning

Projektet Modernisering av sociala system fortsätter där målet är införandet av ett nytt verksamhetssystem.

Förväntat resultat

Förvaltningens service till ställföreträdare, huvudmän och andra intressenter har förbättrats och tillsynsarbetet underlättats genom införandet av eDok och nytt verksamhetssystem.

Analys

Nämnden bedömer att nämndmålet uppnås delvis. Det beror på att införandet av ett ärendehanteringssystem har försenats.

Införandet av ett ärendehanteringssystem har varit prioriterat under 2022. Ärendehanteringssystemet LEX är upphandlat och ska införas våren 2023. Införandet är framflyttat från 2022 till 2023 på grund av förseningar. Under perioden 2023-2024 ska förvaltningen gå från en helt pappersbaserad ärendehantering till en helt digital. Förhoppningen är att systemen ska ge stöd för styrning och uppföljning, öppna möjlighet för att automatisera viss handläggning, ge förvaltningen möjlighet att förbättra kvaliteten och underlätta tillsynen. Genom att huvudmän och ställföreträdare själva kan gå in och se statusen på sitt ärende förbättras servicen. E-

tjänster ska utvecklas på stadens e-tjänsteplattform. Ställföreträdarna ska kunna använda e-tjänsterna för att kunna lämna in årsredovisningar och andra handlingar digitalt. Digital ärendehantering till nämnden infördes i början av året.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 100 % av alla anställda har fått utbildning i nytt verksamhetssystem	0 %			80 %	100 %		2022
Analys Pga. förseningar har införandet flyttats till 2023 samt även utbildning av medarbetare							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Nämnden ska arrangera arbetet med nämndens nationella uppdrag så att det är urskiljbart i kostnadsredovisningen	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Utvecklingsarbetet är pausat i avvaktan på införandet av ett ärendehanteringssystem som ska möjliggöra framtagande av ny statistik som kan ligga till grund för en kostnadsredovisning där nämndens arbete med nationella uppdrag är urskiljbart.			
 Nämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen undersöka möjligheterna att få statlig ersättning för nämndens nationella ansvar för ärenden rörande utvandrare personer	2022-01-01	2022-12-31	
 Nämnden ska upphandla samt implementera ett nytt verksamhetssystem för nämndens verksamhet	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Införandet är flyttat från 2022 till 2023 pga. förseningar.			
 Nämnden ska utveckla den interna kontrollen i syfte att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande lagstiftning och kommunstyrelsens anvisningar och säkerställa att den är aktiv och integrerad i organisationen. I detta arbete ska särskilt beaktas eventuell kritik från granskningsmyndigheter såsom länsstyrelsen och Justitieombudsmannen.	2022-01-01	2022-12-31	
 Nämnden ska fortsätta arbetet med att ta fram metoder och nyckeltal för att mäta kvalitet, tillgänglighet, bemötande, rättssäkerhet, effektivitet samt huvudmännens och ställföreträdarnas uppfattning om verksamheten, på ett sätt som gör det möjligt att jämföra bakåt i tiden och med andra överförmyndarnämnder i framförallt Stockholms län	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Utvecklingsarbetet är pausat i avvaktan på införandet av ett ärendehanteringssystem som ska möjliggöra framtagande av ny statistik.			

Nämndmål: En förbättrad och flexibel arbetsplats genom ett digitaliserat arbetssätt

 Uppfylls delvis

Beskrivning

Genom införandet av ett digitalt ärendehanteringssystem ska flexibiliteten för nämndens anställda öka då arbetet i större utsträckning kan ske digitalt

Förväntat resultat

Ökad effektivitet och ökade möjligheter till flexibel arbetsplats

Analys

Nämnden gör bedömningen att nämndmålet uppnås delvis. Det beror på att införandet av ett ärendehanteringssystem har försenats.

Moderna digitala arbetsmetoder ska på sikt leda till en bättre arbetsmiljö. Administrativa moment som utskrift, kopiering och insortering i akter försvinner. Mer tid kan ägnas åt kvalificerad handläggning och kommunikation. Möjligheten att arbeta hemma och på andra platser än arbetsplatsen ökar. Handläggare och registratorer får stöd i att göra rätt. Chefer får stöd i att bättre kunna styra och följa upp verksamheten.

Förvaltningen har genomfört en upphandling av nytt ärendehanteringssystem. Ett införande-projekt pågår nu där det nya systemet Lex ska införas våren 2023. En förstudie inför införandet av e-tjänster är genomförd. E-tjänsterna ska göra det möjligt för ställföreträdare att skicka in underlag digitalt till nämnden.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen av nämndens processer som är tekniskt möjliga att hanteras helt digitalt är 50 %	0				50		2022
Analys Försening av införande av nytt ärendehanteringssystem till 2023							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Nämnden ska fortsätta arbetet med att systematiskt förbättra arbetssituationen och arbetsmiljön för de anställda, med målet att nämnden ska vara en dynamisk, professionell och uppskattad arbetsplats	2022-01-01	2022-12-31	
 Utbildning ska genomföras i flera steg i införandet av ärendehanteringssystem	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Införandet av ärendehanteringssystemet är flyttat till våren 2023 och därmed med och flertalet av utbildningarna i systemet.			

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Nämndens budget för 2022 är 66,8 mnkr, vilket innebär en ökning med 3,4 mnkr jämfört med budgeten för 2021 på 63,4 mnkr. Budgeten är indelad i två separata delar - gemensam förvaltning inklusive nämnd med 51,8 mnkr och arvoden med 15 mnkr. 0,1 mnkr har tilldelats i investeringsbudget.

Budgettillskottet används till köp av tjänster, genomförandet av ett nytt verksamhetssystem, fler anställda samt kompensation för pris- och löneökningar. Medlen för att öka antalet anställda har använts till att komma ikapp med handläggningen när det gäller ansökningar, anmälningar, förelägganden, rekrytering av ställföreträdare och granskning av redovisningshandlingar.

Nämndens budget för arvoden motsvarar inte nämndens verkliga kostnader för arvoden. För arvodeskostnader som överstiger 15 mnkr har nämnden som tidigare möjlighet att begära en budgetjustering. I fullmäktiges budget finns 15 mnkr reserverade i central medelsreserv, CM3, för arvoden. Nämnden ska i samband med tertialrapport 2 rapportera helårsprognos för arvodeskostnaderna, som ska ligga till grund för bedömningen om budgetjustering. I enlighet med kommunfullmäktiges budgetföresättningar, har nämnden över tid utnyttjat möjligheten att, i samband med tertialrapport 2, begära extra medel från den centrala medelsreserven för ökade arvodeskostnader. I tertialrapport två begärde nämnden 9 mnkr i extra medel för ökade arvoden vilket senare beviljades. Utöver det fick nämnden 0,3 mnkr för extra insatser gällande friskvård och Starka team. Den slutgiltiga budgeten uppgår till 76,1 mnkr för år 2022.

	Utfall 2021		Budget 2022		Utfall 2022			
Överförmyndarförvaltningen	Utfall netto	Avvikelse netto	Netto	Efter budgetjustering	Kostnad	Intäkt	Netto	Avvikelse netto
Gemensamt, förvaltningen (inkl. nämnd)	48,1	0,3	51,8	52,1	56,0	-3,9	52,0	0,1
Arvoden	20,0	0,0	15,0	21,8	22,7	-0,6	22,0	-0,2
Arvoden EKB	4,2	0,3	0,0	2,2	1,9	0,0	1,9	0,3
Netto	72,3	0,6	66,8	76,1	80,5	-4,6	75,9	0,2
Investeringar	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1

Nämnden redovisar ett samlat överskott på 0,2 mnkr. Det omfattar de två delarna nämnd och förvaltning samt arvoden. Det vill säga att nämnden håller budgeten.

Utfall för förvaltningen inklusive nämnd är netto 52,0 mnkr vilket är ett överskott på 0,1 mnkr.

Arvodeskostnaderna är fördelade i två delar: 1) arvoden, 2) arvoden för asylsökande ensamkommande barn och arvoden för ensamkommande barn med uppehållstillstånd. Det samlade resultatet för arvoden är 0,1 mnkr.

Utfallet för arvoden (det vill säga ej för ensamkommande barn) är netto 22,0 mnkr vilket

överskrider budgeten med 0,2 mnkr.

Utfallet för arvodeskostnaderna för ensamkommande asylsökande barn och ensamkommande barn med uppehållstillstånd är netto 1,9 mnkr vilket är ett minskat behov med 0,3 mnkr.

Analys av resultaträkning

Resultaträkning	Utfall 2021	Utfall 2022
Intäkter		
Bidrag	-3,9	-4,6
Övriga intäkter	0,0	0,0
Summa intäkter	-3,9	-4,6
Kostnader		
Personalkostnader	40,0	42,0
Arvoden	25,0	25,0
Tjänster	5,6	7,6
Kontor & IT	2,5	2,9
Lokalkostnader	3,1	2,9
Övriga kostnader	0,1	0,1
Summa kostnader	76,2	80,5
Netto resultat		
	72,3	75,9

Verksamhetens intäktssida har även i år fått intäkter för sjukersättning, Covid-bidrag, samt fakturerat avseende internt utlånad personal till det pågående införandet av nytt verksamhets-system (Lex) samt slutligen intäkter för fakturerade arvoden.

Balansräkning

Balansräkning	IB 2022	Förändring	UB 2022
Tillgångar			
Anläggningstillgångar	0,3	-0,1	0,2
Maskiner och inventarier	0,3	-0,1	0,2
Omsättningstillgångar	1,8	0,4	2,2
Kundfordringar	1,1	0,1	1,1
Diverse kortfristiga skulder	0,0	0,0	0,0
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	0,7	0,4	1,0
Kassa bank	0,0	0,0	0,0
Summa tillgångar	2,1	0,3	2,4
Skulder och eget kapital			
Eget kapital	2,0	1,3	3,2
Kortfristiga skulder	-4,0	-1,6	-5,6
Kortfristiga skulder	-0,1	-0,1	-0,2
Leverantörsskulder	-1,4	-2,5	-3,9
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	-2,5	1,0	-1,5
Summa skulder och eget kapital	-2,1	-0,3	-2,4

Resultatenheter

Investeringar

Nämnden beviljades en investeringsbudget om 0,1 mnkr för år 2022. Medlen skulle användas till verksamhetsanpassning av lokalerna. Nämnden har avstått från att göra investeringar i lokalerna då förvaltningen ska flytta 1 januari 2024.

Särskilda redovisningar

Agenda 2030

Nämnden arbetar för att Stockholm ska bli en ekonomiskt, miljömässigt och socialt hållbar stad. En digitalisering ska leda till att verksamheten blir effektivare och ekonomiskt hållbar. Ett medvetet miljöarbete bidrar till att göra nämnden miljömässigt hållbar. Nämnden tar sikte på att förverkliga de mänskliga rättigheterna med fokus på ökad jämställdhet, minskad ojämlikhet och minskad klimatpåverkan. Nämndens mål är att ingen ska lämnas utanför. Det sker genom nämndens sätt att handlägga ärenden, bemöta huvudmän och ställföreträdare samt genom en aktiv personalpolitik. Samverkan sker bland annat med funktionshinderrådet samt godmans- och förvaltarföreningen. En enkät har skickats till huvudmännen under 2021 för att kunna inkludera deras synpunkter i arbetet med att utveckla verksamheten. Under 2021 skick-

ades dessutom en enkät ut till ställföreträdarna för att även deras synpunkter ska ligga till grund för nämndens utvecklingsarbete.

En grundläggande värdering om alla människors lika värde ligger till grund för allt arbete i nämnden. Det är viktigt att skapa förutsättningar för alla människor att utvecklas till sitt bästa jag oavsett kön, könsöverskridande identitet, sexuell läggning, etnisk tillhörighet, religion, ålder eller funktionsnedsättning. Nämnden har en jämställdhets- och mångfaldsplan för 2022-2024. Förvaltningen har även riktlinjer för att motverka kränkande särbehandling. Alla anställda har under året deltagit i diskussioner på möten och om hur man säkerställer att alla huvudmän och ställföreträdare får rätt stöd och ett bra bemötande oavsett vem man är.

Jämställdhet

Det är behovet av stöd och inte kön som ska avgöra vilken hjälp en huvudman får. Det är lämplighet och kompetens som avgör om en person får bli ställföreträdare. All personal har deltagit i diskussioner på arbetsplatsmöten om vikten av att inte låta faktorer som kön, könsöverskridande identitet, sexuell läggning, etnisk tillhörighet, religion, ålder eller funktionsnedsättning påverka om en person får bli ställföreträdare. Förvaltningen strävar efter att ta fram könsuppdelad statistik när det gäller huvudmän, ställföreträdare och anställda. Statistiken ligger till grund för analyser av om det finns skillnader mellan könen som är uttryck för ojämlikhet och diskriminering. Ett exempel på könsuppdelad statistik är resultatet från de enkäter som genomförts under 2021 bland huvudmän. På samma sätt har den enkät som skickats ut till ställföreträdare 2021 varit könsuppdelad. Den statistik som tas fram angående personalen är redan könsuppdelad. Ett exempel på en analys är det gemensamma möte som ledningsgruppen och förvaltningsgruppen hade för att diskutera skillnader i löner mellan män och kvinnor. Ett annat exempel är stickprovskontroller som gjorts av handläggningen och analysera om eventuella skillnader mellan könen är befogade.

Barns rättigheter

Ett barnperspektiv grundat i barnkonventionen präglar arbetet med barn och deras anhöriga. En utgångspunkt i nämndens arbete är "Program för barns rättigheter och inflytande 2018-2022". Nämnden fortsätter att utveckla barnrättsperspektivet i handläggning, bedömning samt dokumentation. Handläggarna ges fortsatt stöd i att beakta barnets bästa. Nämnden arbetar utifrån den promemoria som tagits fram gällande ställföreträdarskap för barn och ansvarsfördelning mellan överförmyndarnämnden, stadsdelsnämnderna och tingsrätten som har tagits fram gemensamt av socialförvaltningen och överförmyndarförvaltningen. Förvaltningen har tillsatt en särskild barngrupp med representanter för förvaltningens olika enheter som ska granska handläggningen i olika processer ur ett barnrättsperspektiv och komma med förslag på förbättringar.

Nationella minoriteters rättigheter

En medvetenhet finns om nationella minoriteters status i Sverige och att Stockholm är förvaltningsområde för finska, samiska och meänkieli. Nämnden arbetar för att säkerställa nationella minoriteters rättigheter i enlighet med "Stockholms stads riktlinjer för nationella

minoriteters rättigheter" och "Stockholms stads strategi för romsk inkludering 2018-2022". Förvaltningen har flera finsktalande i personalgruppen som kan kommunicera på finska både skriftligt och muntligt vid behov, vilket förekommer. Om ett behov uppstår av att kommunicera på samiska och meänkieli anlitar nämnden tolk.

Bedömning av nämndens interna kontroll



Tillräcklig

Analys

Överförmyndarnämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2022 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.

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 2021. Nämnden brukar varje år följa upp de individärenden som Länsstyrelsen uppmärksammat och den kritik nämnden får.

Den väsentligaste avvikelserna som internkontrollen 2022 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 men även förelägganden. Nämnden har under året försökt minska handläggningstiden något och har så gjort genom att föra över resurser från andra processer samt effektivisera och korta ställtider mellan olika åtgärder. En stor bidragande orsak till att det är en utmaning att minska dessa tider är att det blivit än svårare att rekrytera ställföreträdare. Under 2022 har nämnden startat upp ett samarbete och satt rutiner för anlitande av stadens nyupprättade förvaltarenhet. Ett antal ärenden har skickats över till enheten för att upphandla ställföreträdare vilket har visat sig vara svårt då bara ett företag svarat på upphandlingen. Förvaltarenheten genomför nu även rekrytering av professionella ställföreträdare som kommer kunna börja ta uppdrag under 2023.

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 kon-

trollerna 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.

Systematiskt kvalitetsarbete

Systematisk hantering av synpunkter och klagomål

Arbetet med att systematiskt hantera synpunkter och klagomål har fortsatt under 2022. Ett webbformulär finns numera på den externa webben för att lämna in synpunkter. Nämnden utreder alla inkomna klagomål.

Förvaltningen har tagit emot 46 synpunkter och klagomål under 2022. Dessa har handlat om synpunkter på hemsidan, rekrytering av ställföreträdare samt vissa övergripande klagomål på ställföreträdare som inte kan kopplas ihop med ett specifikt ärende. Ett utvecklingsarbete pågår med syftet att förbättra hanteringen och åtgärder kopplat till klagomål på ett mer strategiskt plan.

Med anledning av att eDok nu används som system för registrering av inkomna ärenden förväntas också arbetet med statistik och uppföljning förbättras, både för att säkerställa att svar ges till den som lämnat en synpunkt eller ett klagomål, men också för att på ett mer samlat sätt arbeta för övergripande förbättringar i verksamheten

Ständiga förbättringar

Inom samtliga enheter bedrivs ett systematiskt arbete med att samla upp de förbättringsförslag som finns i organisationen. Arbetet med förbättringstavlor sker numera i digital form. Målet är att skapa en kultur där alla medarbetar bidrar med förslag på stora och små förbättringar.

Utveckling av innovationskapacitet

Öppenhet, nyfikenhet och mod har präglat nämndens förhållningssätt till innovativa förslag under ett år som präglats av covid-19. Nya metoder för hemarbete har utvecklats, digitala mötesformer har introducerats på bred front, arbetsfördelning och arbetsformer har ändrats. Arbetet med att digitalisera verksamheten fick byta riktning under 2021 men har fortsatt under 2022. Arbetet väntas slutföras under våren 2023.

Utveckla beslutsunderlag

Förvaltningens tjänstutlåtanden till nämnden utvecklas i samband med införandet av eDok och digital ärendehantering 2023.

Implementera stadens styrdokument

En genomgång av stadens styrdokument har genomförts under hösten för att säkerställa att nämnden följer dem i de delar som är relevanta för nämndens verksamhet.

Utvecklat ledarskap

Ledningsgruppen har 2022 genomgått en gemensam ledarskapsutveckling med fokus på förändringsledning. Varannan vecka har ledningsgruppen ett särskilt möte där enbart ledarskapsfrågor diskuteras.

Övrigt

Krisberedskap

För att kunna fungera väl och effektivt i kris är det av största vikt att förbereda sig och bekanta sig med krisledningens metoder och verktyg på förhand.

Förvaltningen fick under 2022 medel till krisberedskapsåtgärder. Stadens upphandlade företag 4C strategies fick under året i uppdrag att ta fram en krisplan och en genomgång av förvaltningens samtliga rutiner kring brand, hot och våld och krishantering och ge rekommendationer kring vidareutveckling av krisplan. Den nya krisplanen har sedan förankrats i ledningsgrupp samt bland medarbetarna genom gemensam utbildning.

Ledningsgruppen har vid ett tillfälle haft en workshop och krisövning av en reell möjlig uppstående kris.