

**Handläggare**

Emma Furtenbach Lundqvist  
Telefon: 072-4599310

**Till**

Överförmyndarnämnden

## Uppföljning av intern kontroll 2024, Överförmyndarnämnden

## Innehållsförteckning

<b>Bedömning av nämndens interna kontroll.....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av nämndens internkontrollplan .....</b>	<b>5</b>
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen .....	5
1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	5
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	5
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	6
3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	8
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	8

## Bedömning av nämndens interna kontroll

● Tillräcklig

### Analys

Överförmyndarnämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2024 varit tillräcklig.

Nämnden har en hög kvalitet och förankring av arbetet med internkontroller vilken bland annat utgått ifrån den kritik nämnden fått från revisorer och Länsstyrelsen. En uppföljning har gjorts utifrån den rapport som följde efter länsstyrelsens granskning under 2023. Nämnden brukar varje år följa upp de individärenden som länsstyrelsen uppmärksammat och den kritik nämnden får.

De interna kontrollerna har skett en gång varje månad under året och dokumenterats i detalj i en *särskild bilaga* 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 samt för att identifiera utbildningsbehov.

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

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

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

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

1. Beloppsgräns för arvodesbeslut om 30 000 kr. Belopp över denna gräns fattas av enhetschef. Vilket även ger en ändring i nämndens delegationsordning.
2. Månadsvisa internkontroller av utbetalningslistor för utbetalning av arvode där staden står för arvode. Pågår sedan november 2024.
3. Pågår diskussion med systemleverantören om möjligheten att spärra utbetalning till vissa mottagare för att förhindra felaktiga

utbetalningar till, till exempel Optio, Förvaltarenheten.

Den väsentligaste avvikelserna som internkontrollen 2024 visar är längre handläggningstider inom flertalet processer. Det gäller särskilt granskning av årsräkningar, sluträkningar samt handläggning av arvsskiften och fastighetsförsäljningar samt hantering av överklaganden.

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

Detta är huvudsakligen en följd av att nämnden i början av året genomgick två stora förändringar som påverkat resten av verksamhetsåret. I januari genomfördes en flytt till nya lokaler samt en omorganisering av verksamheten. Samtidigt har nämnden under året arbetat vidare med införandet av det nya verksamhetssystem som påbörjades under 2023 men som visade sig inte uppfyllde de krav som ställts i upphandlingen. Detta har lett till att systemet inte varit tillförlitligt att handlägga i eller underlättat handläggningen utan snarare fördröjt arbetet och gjort att handläggningstiderna ökat. Mycket tid och resurser har gått åt under året för att löpande följa upp rättningar med systemleverantören, testa nya versioner och arbeta med supportärenden. Nya arbetssätt har behövt finjusteras och rutiner revideras. Detta arbete kommer fortsätta under 2025. En allvarligt fel har varit att koppling mot folkbokföringsadresser inte fungerat vilket lett till några personuppgiftsincidenter där brev skickats till fel adress. Eftersom detta uppmärksammades tidigt efter införandet har personalen påmint löpande om vikten av att innan handläggning, stämna av att folkbokföringsuppgifter stämmer i ett annat system. Detta har givetvis gjort att handläggningstiderna ökat generellt.

Det nya ärendehanteringssystemet ger dock på sikt betydligt bättre förutsättningar för att utveckla internkontrollarbetet och ta fram fler siffror än vad som tidigare varit möjligt. Nu fortsätter arbetet med att sätta rutiner för hur statistiken ska tas fram utifrån att ändringar fortfarande görs i systemet vilket påverkar statistikuttagen.

## Uppföljning av nämndens internkontrollplan

### Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

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

##### Process: Förordna /byte av god man

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Anmälan ansökan god man samt bytesprocess	Systematiskt arbete utifrån äldst ärende först. Samt möjlighet för snabbspår vid brådskande händelser	<p>Uppföljning av de 5 äldsta ärendena 3 ggr per år</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Det är svårt att återskapa där blixtar skulle ha funnits i systemet varpå kontrollen består i att följa upp äldsta ärenden för att minimera risken för att tappa bort ärenden. Kontroller under året visar att handläggning pågår. I enstaka fall har ärendet tappat tid då bevakning har glömts bort. Oklart i vissa fall varför handläggning tycks ha dragit ut på tiden.</p>
		<p>Stickprov av 5 ärenden 2 ggr per år där nämnden fattat beslut om vite. Kontroll av om bytehantering är påbörjad/genomförd</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Kontroller gjorda i mars månad. Tyvärr finns ett problem i staden som gör att dokument försvinner och inte går att återskapa från den senaste versionen. Marskontrollerna har därmed gått förlorade. Felanmält till Tieto.</p> <p>Kontrollerna visade dock på försening av bytshantering efter att ställföreträdaren fått beslut om vite pga. hög arbetsbelastning.</p>

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

#### Process: Budgetföljsamhet

Arbetssätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Budgetuppföljning	Förvaltningschef har månadsvisa uppföljningar med controller och enhetschefer gällande budgetföljsamhet	Uppföljning i ledningsgrupp varannan månad  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Uppföljning av restlista och fellogg vid acceptanstester följs upp löpande tillsammans med SPIT (solarplexus it) genom gemensamma möte var tredje vecka. Rättningar kommer uppdelat på versioner som nämnden först ska testa och sedan installera. Viktiga prioriterade rättningar avser framförallt EPS koppling (koppling till folkbokföringssystem) Detta fel har inneburit att ställföreträdare och huvudmäns adressuppgifter inte automatiskt uppdateras vilket kan leda till personuppgiftsincidenter. Handläggarna har uppmanats att alltid uppdatera adresser manuellt inför utskick. Rättningar fortgår i dags datum vid årsskiftet. Cirka sex krav från upphandlingen kvarstår i dagsläget där nämnden inte godkänt.

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

#### Process: Arbetsmiljö

Arbetssätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Arbetsmiljöarbete	Löpande arbete i SAM modulen i ILS webb gällande arbetsmiljö. Utvecklingssamtal	Avstämning på gemensamma måndagsmöten för chefer  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Diskussion i chefernas måndagsavstämning. Önskad händelse inte längre ett problem då de chefer som önskat eget rum i de nya lokalerna har fått det.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
	mellan medarbetare och chef. Uppföljning av risklista i IA	<p>Månadsvisa avstämningar mellan chef och medarbetare</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Avstämningsamtal har skett kombinerat med uppföljningssamtal och lönebeskeds samtal under våren. Regelbundna avstämningar ses som viktiga för att ge medarbetare tillfälle att lyfta frågor enskilt med sin chef.</p> <p>I vissa fall har avstämningar genomförts med enskilda medarbetare där behov finns med ett mer operativt syfte.</p>

### Process: Hantera handlingar

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Diarieföring	Löpande uppföljning	<p>Uppföljning av osorterade handlingar i Lex 4 ggr /år</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Drygt 100 osorterade handlingar finns från 2023 samt ca 15 st. från 2024. Frågan har tagits upp idag 24-01-29 på chefernas avstämningsmöte där genomgång gjordes av avvikelsen samt var i systemet det troligen sker felregistreringar.</p>
		<p>Uppföljning på enhetsmöten av hantering</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>En fråga läggs in i enkäten för utvärdering av omorganisation och införande av LEX.</p> <p>Resultatet visar att det inte tydligt visar på att upplevelsen är att det är krångligt att registrera inkomna telefonsamtal i systemet. Dock inväntar förvaltningen beställd utveckling från Lex där funktionen "Anteckningar" ska diarieföras så att dessa noteringar kommer med i ett samlingsdokument vilket inte är fallet idag.</p>
		<p>Uppföljning i Lex 3 ggr/ år</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Ca 170 ärenden ligger utan ansvarig HL eller enhet. Vid en genomgång framkommer att flera av dessa är migrerade bevakningar från Wärna. I andra fall har det skapats dubbla ärenden vid migrering varav det ena avslutats efter handläggning och det andra glömts bort.</p> <p>Handläggaren lägger sig själv som "tidigare handläggare" utan att avsluta ärendet. Ärendet ligger öppet utan en enhetstillhörighet eller ansvarig handläggare.</p>

## Process: Kompetens

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Utbildnings/handledning	Ärendedragningar	Uppföljning av de 5 äldsta ärendena i varje process per enhet 2 ggr per år  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Mottagningsbevis som inte kommer in tycks inte hanteras på något sätt. Ärenden måste avslutas
		Genomlysning av 3 sekretessärenden 3 ggr per år  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Ett mindre fel identifieras av behörighetsinställningar av leverantören. En person utan sekretessbehörighet ska få en träff vid sökning på en person med sekretess men inte kunna läsa något i ärenden eller i objektskort. En bugg gör troligtvis så att ingen träff fås om sökningen görs genom s.k. "enkel sökning". Dock uppnås träff om sökningen görs från menyfältet "objektssökning"
		Uppföljning av överklaganden i alla inkorgar i Lex 4 ggr/år  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Ett antal överklagandeärenden saknar ansvarig handläggare. Dessa ska hanteras skyndsamt. En handfull har legat runt ca två veckor.

## Process: Planera och följa upp verksamheten

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Styrning och uppföljning	Checklista för när medarbetare slutar	Uppföljning 2 ggr per år av om det finns ärenden kopplade till medarbetare som slutat eller är tjänstlediga  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Ett tiotal ärenden hittas där ansvarig handläggare precis gått på föräldraledighet eller blivit längre sjukskriven. Dessa omfördelas av ansvariga chefer.



### 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

#### Process: Systematiskt informationssäkerhetsarbete

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Informationssäkerhet inom upphandlingsförfarandena	Hanteringsförfarande vid upphandling	Stickprov i genomförda upphandlingar under året  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Inga upphandlingar gjorda under 2024
Uppföljning informationssäkerhetsarbete	Ledningsgruppens årliga genomgång	Uppföljning av genomförande av årlig efterlevnadskontroll  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Kontrollen visar att efterlevnadskontrollen ännu inte genomförts.

### 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

#### Process: Tillsyn av ekonomisk förvaltning

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Granskning av redovisningar	Granskningsrutin, systematisk uppföljning på enhetsträffar och individuellt	Uppföljning av 3 bytesärenden 2 ggr per år för kontroll av att utbetalning av arvode skett till rätt ställföreträdare efter byte av ställföreträdare  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Dokumentet försvann och kunde inte återskapas i den version som innehåll kontroller för mars månad. Tieto kontaktade för detta. Supportärende pågår då förvaltningen upplevt detta problem under en längre tid. Dokument försvinner och behöver återskapas.