



Stockholms  
stad

# Årsrapport 2013

## Servicenämnden

Rapport från  
Stadsrevisionen

Nr 4,2014

Dnr 3.1.2-40/2014

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Stockholm granskar nämnders och styrelser ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I ”årsrapporter” för nämnder och ”granskningspromemorior” för styrelser sammanfattar Stadsrevisionen det gångna årets synpunkter på verksamheten. Fördjupade granskningar som sker under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på Stadsrevisionens hemsida. De kan också beställas från revisionskontoret.

Till  
Servicenämnden

Revisorerna för servicenämnden har avslutat revisionen av nämndens verksamhet under år 2013. Kopia på den revisionsberättelse som överlämnas till kommunfullmäktige bifogas.

Revisorerna överlämnar och åberopar revisionskontorets årsrapport för servicenämnden.

Revisorerna emotser ett yttrande över årsrapporten från nämnden senast 2014-06-30.

På revisorernas vägnar

Bengt Akalla  
Ordförande

Maria Lindgren Persson  
Sekreterare

## **Sammanfattning**

### **Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi**

Revisionskontoret bedömer sammantaget att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Budgethållningen har varit tillräcklig och fullmäktiges mål för verksamheten har uppnåtts.

### **Intern kontroll**

Revisionskontoret bedömer att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig. Bedömningen grundas på granskning av nämndens verksamhetsplan, tertialrapporter, verksamhetsberättelse och på de granskningar i övrigt som genomförts under året. De brister som noterats i årets granskningar bedöms inte väsentligen påverka bedömningen av den interna kontrollen. Nämnden rekommenderas dock att se över rutiner och arbetssätt i de delar som berörs av granskningarna.

### **Bokslut och räkenskaper**

Revisionskontoret bedömer att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande och följer gällande regler och god redovisningssed.

# Innehåll

Årets granskning	1
Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi	1
Intern kontroll	3
Bokslut och räkenskaper	5
Uppföljning av tidigare års granskning	5
Bilaga 1 - Bedömningskriterier	
Bilaga 2 - Årets fördjupade granskningar och projekt	
Bilaga 3 - Uppföljning av lämnade rekommendationer	



## Årets granskning

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi
- Intern kontroll
- Bokslut och räkenskaper

Revisionen sker i enlighet med kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt i enlighet med reglementet för stadsrevisionen och god revisionssed i kommunal verksamhet. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning och ansvarsprövning av nämnden. Revisionskontorets bedömningskriterier redovisas i *bilaga 1*.

I rapporten redovisas översiktligt resultatet av revisionsårets grundläggande och fördjupade granskningar. De fördjupade granskningar som genomförts under revisionsåret redovisas närmare i *bilaga 2*.

En uppföljning av i vad mån nämnden har beaktat rekommendationer från tidigare års granskning redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i *bilaga 3*.

De förtroendevalda revisorerna har träffat representanter för nämnden i samband med genomgång av 2012 års granskning och avstämning inför år 2013.

Granskningsledare har varit Karin Meding vid revisionskontoret och Karin Jäderbrink vid PwC.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

## Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål, uppdrag och budget samt de beslut, riktlinjer och föreskrifter som gäller för verksamheten.

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

## Ekonomiskt resultat

Nämnden redovisar följande budgetutfall och avvikelser för år 2013:

Mnkr	Budget 2013	B o k s l u t 2 0 1 3			Budget- avvikelse 2012
		Utfall	Avvikelse		
<b>Driftbudget</b>					
<b>Verksamhet</b>					
Kostnader	177,9	182,2	-4,3	2,4%	-2,8
Intäkter	178,8	184,3	5,5	3,1%	5,4
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-0,9</b>	<b>-2,1</b>	<b>1,2</b>		<b>2,5</b>
Avskrivningar	0,8	0,9	- 0,1	12,5%	0,0
Internräntor	0,1	0,2	-0,1	0,0%	0,0
<b>Driftbudgetens nettokostnader</b>	<b>0,0</b>	<b>-1,0</b>	<b>1,0</b>		<b>2,5</b>
<b>Justerat netto, efter resultat- överföringar</b>		<b>-1,0</b>	<b>1,0</b>		<b>2,5</b>
<b>Investeringsplan</b>					
Utgifter	1,0	1,8	-0,8	80,0%	0,8
Inkomster	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0
<b>Nettoutgifter</b>	<b>1,0</b>	<b>1,8</b>	<b>-0,8</b>	<b>80%</b>	<b>0,8</b>

Av ovanstående redovisning framgår att nämnden redovisar ett nettoöverskott om 1,0 mnkr.

Kostnadssidan visar underskott beroende på kostnader främst av engångskaraktär för bland annat utbildning, uppsättning av ekonomi- och personalmodul för försäljning av tjänster till bolag, projekt HR-service och tjänsteutveckling, samt personalkostnader för utökade/nya uppdrag inom upphandling, ekonomi och IT.

Överskottet på intäktssidan är en följd av ökade uppdrag och ca 2,0 mnkr i vite från Volvo IT på grund av att avtalet om hur snabbt ärenden kunde lösas inte hade uppfyllts under våren och sommaren. Nämnden, som är en enda resultat-enhet, bedömer därför att överskottet inte beror på eget handlande, varför en oförändrad resultatfond om 7,0 mnkr överförs till 2014.

Investeringskostnaderna uppgår till 1,8 mnkr vilket är 0,8 mer än tilldelad budget. Avvikelsen beror på ökade utgifter för inventarier till Kontaktcenter, för ombyggnaden i Husby och för flytten från Tekniska nämndhuset.



Utfallet visar att budgethållningen har varit tillräcklig. Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

### **Verksamhetens resultat**

Revisionskontoret bedömer att nämndens resultat för 2013 i allt väsentligt är förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Bedömningen grundas på granskning av nämndens budgethållning och verksamhetsberättelse samt övrig granskning som har genomförts under året.

Samtliga mål och uppdrag har avrapporterats i verksamhetsberättelsen. Avvikelser har kommenterats. Verksamhetsberättelsen ger en i allt väsentligt en rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet.

Nämnden har bidragit till att uppnå kommunfullmäktiges inriktningsmål. Alla de av kommunfullmäktige fastställda verksamhetsmålen har uppnåtts, liksom nämndens egna mål.

Revisionskontoret har genomfört en granskning av nämndens arbete med att se över gränssnitt och arbetssätt för att hitta lösningar som bättre svarar mot kundernas behov som redovisas i *bilaga 2*. Bedömningen är att nämnden arbetar aktivt med tjänsteutvecklingen i samarbete med kunderna efter deras behov.

Årets kundundersökning om nöjdheten med löneservice visade att andelen mycket nöjda och nöjda var 80 %. Nämndens eget mål på 90 % nås inte men detta är kraftig ökning jämfört med 2012 då resultatet var 59 %. Med utgångspunkt från förra årets resultat har en översyn av arbetssätt och ansvarsfördelning genomförts. I augusti genomfördes också en ny funktion, ”Chefsstöd”, för e-post och telefon som riktar sig till stadens chefer och personaladministratörer. En första utvärdering kommer att göras i början av 2014.

### **Intern kontroll**

Den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Den interna kontrollen säkerställer, med en rimlig grad av säkerhet, att verksamheten drivs effektivt, att lagar, förordningar och andra regler följs samt att en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten lämnas.

Sammanfattningsvis bedömer vi att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig. De iakttagelser som ligger till grund för denna

bedömning redovisas nedan. Av redovisningen framgår att inga väsentliga brister har noterats.

En del i nämndens interna kontroll är att säkerställa en ändamåls-  
enlig styrning och kontroll av ekonomi och verksamhet. Revisions-  
kontoret har granskat nämndens verksamhetsplan för år 2013 och  
bedömer att den utgör ett ändamålsenligt styrdokument med  
relevant information om verksamhetens ekonomi och prestationer.

Revisionskontoret bedömer att nämnden har en i huvudsak tillfreds-  
ställande uppföljningsstruktur. Ekonomi, verksamhet och kvalitet  
följs systematiskt upp i samband med nämndens månads- och  
tertrialrapporter.

Nedanstående sammanställning visar att prognossäkerheten i  
nämndens tertrialrapporter har varit god under året.

Mnkr	Tertial- rapport 1 2013	Tertial- rapport 2 2013	Bokslut 2013	Avvikelse T2 - bokslut	
<b>Driftbudget</b>					
<b>Verksamhet</b>					
Kostnader	182,9	182,8	182,3	-0,5	0,3%
Intäkter	182,0	182,4	184,3	1,9	1,0%
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>0,9</b>	<b>0,4</b>	<b>-2,1</b>	<b>-1,7</b>	<b>425,0%</b>
Avskrivningar	0,9	0,9	0,9	0,0	
Internräntor	0,0	0,2	0,2	0,0	
<b>Driftbudgetens nettokostnader</b>	<b>1,8</b>	<b>1,5</b>	<b>-1,0</b>	<b>-0,5</b>	<b>33,3%</b>
<b>Justerat netto, efter resultat- överföringar</b>	<b>1,6</b>	<b>0,7</b>	<b>-1,0</b>	<b>0,3</b>	<b>42,9%</b>
<b>Investeringsplan</b>					
Utgifter	1,5	1,7	1,8	0,1	
Inkomster	0,0	0,0	0,0	0,0	
<b>Nettoutgifter</b>	<b>1,5</b>	<b>1,7</b>	<b>1,8</b>	<b>0,1</b>	<b>5,9%</b>

Revisionskontorets granskning av nämndens system för intern  
kontroll visar att systemet som antogs av nämnden i december 2009  
är aktuellt. Eftersom nämnden sedan dess har fått utökade uppgifter  
rekommenderar revisionskontoret att nämnden gör en översyn, inte  
minst med tanke på hänvisningarna i systemärendet till lagar och  
riktlinjer.

Nämndens internkontrollplan har koppling till nämndens risk- och väsentlighetsanalys. I planen återfinns flera kontroller inom nämndens väsentliga processer. De kontroller som finns upptagna i 2013 års plan har genomförts och en redogörelse finns i verksamhetsberättelsen. Redogörelsen innehåller vilka åtgärder som bör vidtas där så behövs.

Löpande granskningar har skett av nämndens rutiner för fakturering och lönekontroller.

Inga brister har påträffats som påverkar bedömningen av nämndens totala interna kontroll. Dock rekommenderas nämnden att utarbeta en intern rutinbeskrivning för dokumentation av att utbetalda löner har kontrollerats.

## **Bokslut och räkenskaper**

I detta avsnitt redovisas en bedömning av om nämndens bokslut är rättvisande samt om räkenskaperna är upprättade i enlighet med den kommunala redovisningslagen och god redovisningssed.

Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande. Bedömningen baseras på en granskning av nämndens bokslut och av kvaliteten i redovisningen.

## **Uppföljning av tidigare års granskning**

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionskontoret gör årligen en uppföljning och bedömning av i vad mån nämnden har beaktat rekommendationerna, se *bilaga 3*.

Revisionskontorets uppföljning visar att nämnden har beaktat revisionens rekommendationer.



## Bilaga 1 - Bedömningskriterier

### Revisionskontorets bedömningskriterier

För avsnitten Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi och Intern kontroll används följande bedömningar:

<i>Tillfredsställande/Tillräcklig</i>	Kriterierna är i allt väsentligt uppfyllda
<i>Inte helt tillfredsställande/ Inte helt tillräcklig</i>	Brister finns som måste åtgärdas
<i>Inte tillfredsställande/ Inte tillräcklig</i>	Väsentliga brister finns som måste åtgärdas omgående

För avsnitt 4 Bokslut och räkenskaper gäller följande bedömningar:

<i>Rättvisande, Inte helt rättvisande eller Inte rättvisande</i>
--

### Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Nämnden har uppnått kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer och föreskrifter som gäller för verksamheten. Verksamhetens resultat och resurser står i ett rimligt förhållande till varandra.

- Nämndens resultat följer fullmäktiges beslut om mål, uppdrag och budget.
- Nämnden har inom tilldelat anslag uppfyllt sina mål för verksamheten och uppnått i verksamhetsplanen angiven verksamhet.
- Nämndens verksamhet har bedrivits enligt lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.

### **Intern kontroll**

Den interna kontrollen är en process som utförs av nämnd, förvaltningsledning och personal. Den är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Processen säkerställer, med en rimlig grad av säkerhet, att verksamheten drivs effektivt, att lagar, förordningar och andra regler följs samt att en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten lämnas.

- Nämnden genomför årligen en riskanalys som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås.
- Nämndens organisation har en tydlig fördelning av ansvar och befogenheter som bidrar till att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter.
- Nämndens verksamhetsplan överensstämmer med fullmäktiges beslut om mål, uppdrag och budget. Nämnden har för varje verksamhetsområde fastställt mätbara/uppföljningsbara mål för ekonomi och verksamhet.
- Nämnden följer kontinuerligt och systematiskt upp ekonomi, verksamhet och kvalitet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, analyserar väsentliga avvikelser samt vidtar åtgärder vid behov.
- Nämnden har ett fungerande informations- och kommunikationssystem för styrning, kontroll och uppföljning av verksamheten.
- Nämnden har riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.
- Nämnden följer upp den interna kontrollen systematiskt och regelbundet för att säkra att den fungerar på ett betryggande sätt.

---

### **Nämndens bokslut och räkenskaper**

Nämndens redovisning är upprättad i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed så att räkenskaperna ger en rättvisande bild av resultat och ställning.

- Nämndens bokslut är rättvisande.
- Nämndens räkenskaper är upprättade i enlighet med den kommunala redovisningslagen och god redovisningssed.

## **Bilaga 2 - Årets fördjupade granskningar och projekt**

### **Fördjupade granskningar och projekt under perioden april 2013 – mars 2014**

---

#### **Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi**

*Nämndens arbete med att se över gränssnitt och arbetssätt för att hitta lösningar som bättre svarar mot kundernas behov*

Nämnden har under 2013 med hjälp av konsult intervjuat 16 förvaltningschefer och 3 bolagschefer samt administrativa chefer, ekonomichefer och personalchefer vid förvaltningarna/bolagen för att kartlägga både deras utmaningar och deras förväntningar på en servicefunktion. Kartläggningen resulterade i många förslag och idéer på nya och utvecklade tjänster. Många idéer är möjliga att genomföra inom ramen för befintliga tjänsteområden, andra är framtida/möjliga tjänsteområden.

Servicenämnden kommer nu att från och med 2014 fortsätta driva projektet Tjänsteutveckling med inriktning på att under två år utveckla och erbjuda nya och befintliga tjänster. Befintliga gränssnitt ska ses över och utvecklas med kundens behov i fokus. Kundfokus ska ökas genom samverkan via fokusgrupper. Fokusgrupperna, en per verksamhetsområde (ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling), ska vara med och påverka servicenämndens tjänster. En ny funktion ska etableras för tjänsteutveckling, i nära samarbete med kunder och respektive verksamhetsområde inom servicenämnden.

Bedömningen är att nämnden arbetar aktivt med tjänsteutvecklingen i samarbete med kunderna efter deras behov.





### Bilaga 3 - Uppföljning av lämnade rekommendationer

Gransk- ningsår	REKOMMENDATION	ÅTGÄRDAT			KOMMENTAR
		J A	D E L V I S	N E J	
2012	<p><b>Tilldelning och borttagning av Agresso-behörigheter</b></p> <p>I allt väsentligt tillräcklig intern kontroll men nämnden bör se till att aktuella behörighetsblanketter finns i samtliga fall samt att genomförda kontroller dokumenteras.</p>	X			Rutinerna har setts över utgående bl a från revisionskontorets rekommendationer.