

www.pwc.se

Uppföljning av tidigare granskningar

Sollefteå kommun

Bo Rehnberg
Certifierad kommunal revisor

Susanna Huber
Michaela Nyman
Revisionskonsulter



Inledning

Uppföljande granskning
PwC

December 2018
2



Bakgrund

Målet med revisorernas arbete är inte enbart att det efter årets slut ska leda till en revisionsberättelse. Revisorernas arbete ska också leda till en bättre trygghet, säkerhet och effektivitet. Därför är det nödvändigt att de förslag som lämnats tidigare är löpande följs upp så att revisorerna kan bedöma om erforderliga åtgärder vidtagits från kommunens sida. Uppdraget innebär att följa upp att beslutade åtgärder utifrån tidigare granskningars rekommendationer genomförts.

Syfte och revisionsfråga

Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga:

- Vilka åtgärder har blivit genomförda med anledning av de förslag och synpunkter som lämnats i revisionsrapporter 2016?

Avgränsning

Uppföljningen avser följande projekt som genomfördes 2016:

- Handläggning och samverkan kring barn som riskerar att fara illa
- Personalfrågor, sjukfrånvaro, arbetsmiljö
- Styrning och ledning av IT och informationssäkerhet

Uppdraget ingår i 2017 års revisionsplan. Revisionsobjekt är kommunstyrelsen.

Metod

Genomgång av revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder som angetts i lämnade revisionsrapporter och följebrev till styrelser och dåvarande nämnder. Genomgång av svar från granskade nämnder. Skriftliga frågor/korta intervjuer till relevanta tjänstemän.

Iakttagelser

Handläggning och samverkan kring barn som riskerar att fara illa

Revisionsfråga

Syftet med granskningen var att bedöma om kommunstyrelsen säkerställt att handläggning av ärenden avseende barn och unga sker på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll.

Brister

I granskningen påpekades brister kopplade, i huvudsak, till följande områden:

- Avsaknad av tydliga mål, riktlinjer och dokumenterade rutiner för ärendehandläggning
- Bristande efterlevnad av lagstiftningen och kommuninterna mål/riktlinjer
- Kommunstyrelsens styrning och kontroll inom området

Rekommendationer

Revisorerna rekommenderade kommunstyrelsen att säkerställa att:

- Handläggning av barnärenden ytterligare effektiviseras. Lägsta kravet bör vara att lagstadgad tidsfrist för utredning av barn som riskerar att fara illa uppfylls.
- Dokumentationen av ärenden som berör barn och unga sker i enlighet med lagstiftning.
- Samverkan med, och information till, interna och externa parter bör utvecklas.

Svar

Kommunstyrelsen behandlade revisionsrapporten 2016-12-06 (§ 253). Vid sammanträdet beslutade kommunstyrelsen att anta förvaltningens yttrande som sitt eget. Utöver detta anges i protokollet inte något annat beslut om åtgärder. I förvaltningsyttrandet går följande att utläsa:

- Kommunstyrelsen uppdrar till huvudenhetschef att utreda hur verksamhetsutveckling, där extern samverkan är en del, inom socialtjänsten skulle bedrivas.
- För att åtgärda en bristande dokumentation övervägs möjligheten att införa enklare rutiner i verksamhetsstödet Procapita i syfte att säkerställa att dokumentation sker. Enklare rutiner syftar till enklare, effektivare och säkrare uppföljningar. Dokumentation kommer således framgent att ske i enlighet med gällande lagstiftning.
- Bemanningen har förstärkts. From januari 2017 finns inga vakanser på enheten. Interkontrollen avseende 2016 visar att lagstadgade tidsfrister följts i sådan mån att handläggningen bedöms ha effektiviserats till en tillfredsställande nivå redan under 2016.
- Avsikten fanns att under 2017 förbättra intern samverkan med enheten för Ekonomiskt bistånd.

Kommunstyrelsen delgav revisionerna sitt svar. Revisorerna hade begärt svar senast 2016-12-15 och erhöll således styrelsen svar inom given tidsfrist.

Nuläge

Vid avstämning med representant för *Barn, unga och familjeenheten* uppges att handläggning av barnärenden har effektiviserats sedan granskningen genomfördes och i nuläget handläggs de allra flesta ärendena inom lagstadgad tidsfrist (4 månader). Med statliga medel har satsningar gjorts på att bland annat anställa ytterligare arbetsledare och fler handläggare samt administrativ personal för att avlasta handläggarna. Behovet av konsulter är idag lågt och konsulter används uteslutande i ärenden där det föreligger jävsförhållanden. Dokumenterade rutiner avseende hantering av ärenden för samtliga enheter ligger i kvalitetsledningssystemet och uppges vara väl kända inom verksamheten.

Enklare rutiner avseende dokumentering uppges ha införts i verksamhetsstödet Procapita. En systemansvarig arbetar med att, i Procapita, framställa mallar innehållande färdiga fraser och formuleringar kopplade till aktuellt lagrum i syfte att förenkla dokumentation. Sollefteå kommun ingår även i ett pågående nationellt dokumentationsprojekt vars syfte är att korta dokumentationstiden avseende inkomna ansökningar och på så sätt frigöra tid för handläggarna.

Av intervju framgår även att den interna samverkan på en övergripande nivå inte utvecklats vidare mellan Barn, unga och familjeenheten och enheten för Ekonomiskt bistånd. Detta uppges bero på en ansträngd situation inom Ekonomiskt bistånd. Dock har en styr- och arbetsgrupp för enheterna utsetts där samverkan avseende våld i närområdet har utvecklats. Vidare uppges vid intervju att enheterna sitter samlokaliserade och samverkar därför i konkreta ärenden.

Det uppdrag som kommunstyrelsen gav till huvudenhetschefen angående att utreda hur verksamhetsutvecklingen inom socialtjänsten skulle bedrivas har inte genomförts. Extern samverkan avseende verksamhetsutveckling sker i dagsläget i form av sociala insatsgrupper mellan skola, fritids, IFO samt polis i syfte att bland annat förebygga kriminalitet.

Iakttagelser

Personalfrågor, sjukfrånvaro, arbetsmiljö

Revisionsfråga

Syftet med granskningen var att bedöma om kommunstyrelsens åtgärder för att minska sjukfrånvaron och att åstadkomma en god arbetsmiljö är ändamålsenliga.

Brister

I granskningen påpekades brister kopplade, i huvudsak, till följande områden:

- Aktiva åtgärder för att minska sjukfrånvaron
- Uppföljning och regelbunden utvärdering
- Återkoppling från företagshälsovården
- Avsaknad av en övergripande resursfördelningsmodell

Rekommendationer

- Kommunstyrelsen bör upprätta ett handlingsprogram med åtgärder som vidtas för att minska sjukfrånvaron.
- Tydligare styrning för upprättande av egna verksamhetsspecifika riktlinjer.
- Utveckla utvärdering av sjukfrånvaro samt säkerställa återkoppling från företagshälsovården till chefer i organisationen.
- Överväga en övergripande resursfördelningsmodell.

Svar

Kommunstyrelsen behandlade revisionsrapporten 2016-12-06 (§ 253). Vid sammanträdet beslutade kommunstyrelsen att anta förvaltningens yttrande som sitt eget. Utöver detta dokumenterades inget beslut om åtgärder i protokollet. I yttrandet presenteras följande åtgärder:

- Upprättande av ett handlingsprogram med åtgärder och aktiviteter som vidtas för att minska sjukfrånvaron.
- Utvecklande av uppföljningsanalys och utvärdering av sjukfrånvaron.
- Översyn av övergripande styrdokument och komplettering av dessa där det erfordras verksamhetsspecifika riktlinjer.
- Översyn av hur dialogen med, samt återkoppling från, företagshälsovården kan utvecklas.

Avseende övriga förslag som revisorerna lämnade till åtgärder gör förvaltningen bedömningen att den möter de mål som ställs på verksamheten.

Kommunstyrelsen delgav revisionerna sitt svar. Revisorerna hade begärt svar senast 2016-12-15 och erhöll således styrelsen svar inom given tidsfrist.

Slutligen noterar vi att ett förvaltningsyttrande inte finns bilagt som underlag till protokollet.

Nuläge

Vid intervju med representant från HR-enheten uppges att enheten sedan tidigare arbetade utifrån en handlingsplan med åtgärder och mot sjukfrånvaro vilken redan var implementerat i verksamheten innan granskningen genomfördes. Dessa åtgärder redovisas och följs upp kontinuerligt i kommunstyrelsens allmänna utskott. Rutinerna, som redan tidigare fanns, sammanställdes efter granskningen i ett handlingsprogram.

I syfte att säkerställa att övergripande styrdokument finns på övergripande, respektive verksamhetsnivå, har HR-enheten gått ut med en genomförandeplan hur arbetet på övergripande nivå ska ske. Varje verksamhet får därefter, utifrån genomförandeplanen, ta fram verksamhetsspecifika riktlinjer innehållande mål och aktiviteter. Uppföljning sker i samverkansgrupper per oktober.

Vid intervju uppges även att varje verksamhet med hjälp av statistik följer upp sjukfrånvaron på enhetsnivå. HR-enheten har jobbat för att chefer ska arbeta mer med uppföljning av sjukfrånvaro, vilket skett genom bland annat arbetsgivarialoger. Avseende återkopplingen från företagshälsovården har rutin införts att chefer får detta via en beställningsblankett som säkerställer att återkoppling ges. Avstämning med företagshälsovården genomförs var tredje månad.

Behovet av en resursfördelningsmodell anses inte finnas då dialog kring ambition och viljeriktning för resursfördelning sker i själva budgetprocessen.

Iakttagelser

Styrning och ledning av IT och informationssäkerhet

Revisionsfråga

Syftet med granskningen var att bedöma om den interna styrningen och kontrollen av hantering av IT och informationssäkerhet är tillfredsställande.

Brister

I granskningen påpekades brister kopplade, i huvudsak, till följande områden:

- Uppföljning gällande tillämpning av styrande dokument.
- Ansvars- och rollfördelning
- Systematisk riskanalys
- Backuphantering

Rekommendationer

- Kommunstyrelsen bör säkerställa att styrande dokument är aktuella, kommunicerade och tillämpas i tillräcklig grad. Detta innebär bl.a. att uppföljning och utvärdering av IT och informationssäkerheten utvecklas samt att ansvar och roller förtydligas.
- Kommunstyrelsen bör utveckla arbetet med riskanalys för kommunens IT/informationssäkerhet bl.a. i syfte att tydliggöra vilka hot och brister som finns i kommunens IT-miljö och informationssäkerhet (inklusive backuphantering) samt för att få en överblick över kommunens system och dess väsentlighet.

Svar

Kommunstyrelsen behandlade revisionsrapporten 2016-12-06 (§ 253). Vid sammanträdet beslutade kommunstyrelsen att anta förvaltningsyttrandet som sitt eget. Utöver detta återges i protokollet inget beslut om åtgärder. I förvaltningsyttrandet går följande att utläsa:

- En säkerhets- och krisberedskapssamordnare har tillsatts för arbetet med informationssäkerhet. Säkerhets- och krisberedskapssamordnaren har i samråd med kanslichef och arkivarie upprättat en övergripande tidplan för arbetet med informationssäkerhet under 2017-2019. Tidplanen omfattar bland annat:
 - Antagande av policy, plan och anvisningar för informationssäkerhet
 - Kartläggning av system och verksamheter
 - Informations/utbildningskampanj till samtliga verksamheter
- Kommunen avser arbeta efter MSB:s rekommendationer kring informationssäkerhet samt MSB:s m.fl. myndigheters metodstöd för införandet av ledningssystem för informationssäkerhet.
- Förvaltningen anser att ett ledningssystem för informationssäkerhet bör införas, inklusive tydliga ansvar och roller samt uppföljning och utvärdering av de åtgärder som vidtas.

Kommunstyrelsen delgav revisionerna sitt svar. Revisorerna hade begärt svar senast 2016-12-15 och erhöll således styrelsen svar inom given tidsfrist.

Nuläge

Vid avstämning med berörda tjänstemän framgår att arbetet med informationssäkerhet till viss del fortlöper i enlighet med antagen tidplan. Ett ledningssystem för informationssäkerhet är ännu inte på plats. En policy för informationssäkerhet har antagits av fullmäktige, men en plan eller anvisningar har ännu inte fastställts. Ett utkast till anvisningar finns, vari ansvarsfördelning och roller tydliggörs.

Kartläggning av system och verksamheter har genomförts och en systemförteckning tagits fram. Dock uppfyller denna ännu inte samtliga förteckningskrav i GDPR utan arbetet fortgår.

Utbildningsinsatser till kommunens anställda kring informationssäkerhet och krisberedskap har genomförts. Säkerhets- och krisberedskapssamordnare har lagt stor vikt vid att informera kring detta.

En heltäckande riskanalys inom informationssäkerhet och IT har inte genomförts. Dock har en avgränsad riskanalys gjorts i samband med att kommunen går över till Office 365.

Arbetet har ännu inte nått fram till att uppföljning och utvärdering av IT och informationssäkerheten har systematiserats.

Backup-hanteringen har inte förändrats utan sker på samma sätt som vid den fördjupade granskningen 2016, som innebär samma frekvens av backup för samtliga hanterade system varje dygn, utan inbördes värdering.

Avslutning

Sammanfattning och rekommendationer

Kommunstyrelsen har behandlat samtliga tre granskningar vi följer upp inom ramen för denna uppföljande granskning. Kommunstyrelsen har delgett revisorerna relevanta svar, där den bemöter de synpunkter och rekommendationer som revisorerna lämnat i respektive granskning.

I samtliga tre fall antar kommunstyrelsen ett förvaltningsyttrande i vilket både redan genomförda samt tilltänkta åtgärder framgår. Förvaltningsyttranden tenderar att fokusera på *vad* som skall göras (eller har gjorts), snarare än *vem* som ska genomföra åtgärder, eller *när* åtgärder skall vara klara. Vi rekommenderar kommunstyrelsen att utifrån förvaltningsyttranden formulera konkreta uppdrag till förvaltningen där det framgår *vad* som skall göras, av *vem*, samt *när* uppdraget skall återrapporteras.

Med bakgrund av att uppdraget som uti samband med granskningen *Handläggning och samverkan kring barn riskerar att fara illa* gavs till huvudenhetschef, men som inte genomfördes, ser vi att det kan föreligga ett behov att kommunstyrelsen ser över aktuella rutiner för verkställighet av beslut.