



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-04-30

Diarienummer N163-0501/25

Handläggare

Simon Flodén

Telefon: 031 366 00 24

E-post: simon.floden@socialnordost.goteborg.se

Yttrande över revisionsredogörelse 2024

Förslag till beslut

Socialnämnden Nordost översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som eget yttrande till stadsrevisionen.

Sammanfattning

Nämnden ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter och enligt de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige har bestämt. Stadsrevisionen har inkommit med en revisionsredogörelse för 2024 som nämnden ska yttra sig över.

Utöver den grundläggande granskningen som revisionen genomför årligen granskades nämndens hantering av inköp och upphandling, utbetalning av ekonomiskt bistånd, nämndens arbete personsäkerhet för förtroendevalda samt styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning. Utöver dessa delar har stadsrevisionen följt upp nämndens arbete med föregående års rekommendationer kopplat till det lokala föreningsbidraget, kompetensförsörjning samt hedersrelaterat våld och förtryck.

Stadsrevisionens bedömning är att verksamheten i huvudsak har bedrivits på ett ändamålsenligt sätt, men att delar av nämndens verksamhet behöver förbättras. De lämnar därför fem rekommendationer utöver de som kvarstår från tidigare år.

I övrigt bedömer stadsrevisionen att nämnden har skött verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, att räkenskaperna i allt väsentligt är rättvisande samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig.

Bedömning ur ekonomisk dimension

För att nämnden ska kunna bedriva en effektiv verksamhet där resurser tas tillvara och nyttjas till rätt saker är det viktigt att riktlinjer, rutiner och processer systematiskt utvärderas och utvecklas. De åtgärder som ska eller har vidtagits med anledning av stadsrevisionens granskningar är ett led i arbetet med att säkra en tillräcklig intern styrning och kontroll i det systematiska kvalitetsarbetet.

Kostnaden för en utökad internkontroll ska alltid ställas mot nyttan. Förvaltningen bedömer att föreslagna åtgärder och det beskrivna förbättringsarbetet kan genomföras inom ramen för nuvarande budget.

Bedömning ur ekologisk dimension

Granskningen kopplat till inköp och upphandling har en bäring på den ekologiska dimensionen. Stadens regelverk för inköp och upphandling är utformade för att beakta ett

hållbarhetsperspektiv och genom att förvaltningens tjänstepersoner följer stadens, men även förvaltningens regelverk bidrar nämnden till en minskad miljöpåverkan.

Bedömning ur social dimension

För att nämnden ska kunna ge stöd och service, av god kvalitet till dem nämnden är till för, är det viktigt att riktlinjer, rutiner och processer systematiskt utvärderas och utvecklas. De åtgärder som ska eller har vidtagits med anledning av stadsrevisionens granskningar är ett led i arbetet med att säkra en tillräcklig intern styrning och kontroll i det systematiska kvalitetsarbetet.

Flera av granskningarna så som de om hedersrelaterat våld och förtryck, hanteringen av föreningsbidragen samt utbetalningen av ekonomiskt bistånd bedöms dessutom ha en direkt bäring på den sociala dimensionen.

Samverkan

Information har skett i förvaltningens samverkansgrupp (FSG) 13 maj 2025.

Bilagor

1. Granskning av socialnämnden Nordost – verksamhetsåret 2024
2. Granskning av utbetalning av ekonomiskt bistånd socialnämnden Nordost
3. Revisionsrapport - styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning

Ärendet

Stadsrevisionen har 2025-04-08 inkommit med revisionsredogörelse för år 2024. Nämnden skall senast den 19 juni återkomma med ett yttrande till Stadsrevisionen som tydliggör vilka åtgärder nämnden har gjort eller planerar att göra med anledning av rekommendationerna i revisionsredogörelsen för år 2024.

Beskrivning av ärendet

Nämnden ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter och enligt de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige har bestämt. Nämnden ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Stadsrevisionens uppdrag är att pröva om nämnden sköter verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om räkenskaperna är rättvisande samt om nämndens interna kontroll är tillräcklig.

Under 2024 granskade stadsrevisionen nedanstående områden:

- Grundläggande granskning
- Granskning av inköp och upphandling
- Granskning av utbetalning av ekonomiskt bistånd
- Granskning av personsäkerhet för förtroendevalda
- Granskning av styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning
- Uppföljning av tidigare års granskningar kopplat till lokalt föreningsbidrag, kompetensförsörjning samt hedersrelaterat våld och förtryck

Revisionens tidigare granskning kopplat till arbetet mot våldsbejakande extremism och radikaliserings följdes inte upp utan kommer istället att följas upp under 2025. Utifrån att tidigare rekommendationer kvarstår och finns med i revisionsredogörelsen väljer förvaltningen att i detta yttrande även kommentera dessa rekommendationer som en uppdatering, till nämnden såväl som stadsrevisionen, på vad som ändå gjorts under året som gått.

Den samlade bedömningen, utifrån årets granskning av nämnden, är att verksamheten i huvudsak har bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Vidare är bedömningen att nämndens interna kontroll i huvudsak har varit tillräcklig. Genomförda granskningar visar dock på ett antal förbättringsområden men också att nämnden har agerat för att förbättra verksamheten utifrån rekommendationer som lämnats tidigare år. När det gäller de uppföljande granskningarna kopplat till lokalt föreningsbidrag, kompetensförsörjning samt hedersrelaterat våld och förtryck bedömer stadsrevisionen att nämnden har omhändertagit rekommendationerna. Den grundläggande granskningen visar på förbättringsområden avseende följsamheten mot Göteborgs Stads regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning då nämndens budget inte är bruttoredovisad.

I övrigt bedömer stadsrevisionen att nämnden har skött verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, att räkenskaperna i allt väsentligt är rättvisande samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig.

Nedan redogörs för en sammanställning av nya rekommendationer utifrån årets granskningar samt de som finns kvar från tidigare år.

Rekommendationer kopplat till den grundläggande granskningen:

- Nämnden rekommenderas att stärka följsamheten mot Göteborgs Stads regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning.

Rekommendationer kopplat till inköp och upphandling:

- Nämnden rekommenderas att stärka sin styrning av hur brister som identifieras i förvaltningens egenkontroller av inköp och upphandling ska omhändertas.
- Nämnden rekommenderas att säkerställa att beslut om inhyrning av personal från ramavtal fattas i enlighet med delegationsordningen och anmäls till nämnden.

Rekommendationer kopplat till utbetalning av ekonomiskt bistånd:

- Nämnden rekommenderas att omhänderta de rekommendationer som har lämnats i granskningen av utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Rekommendationer kopplat till styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning:

- Nämnden rekommenderas att ta fram kriterier för att kunna värdera och prioritera bland föreslagna förändringsprojekt inom digitaliseringsområdet.

Tidigare rekommendationer kopplat till arbetet mot våldsbejakande extremism och radikalisering:

- Nämnden rekommenderas att identifiera vilka kunskapsbehov rörande våldsbejakande extremism och radikalisering som finns inom den egna organisationen samt upprätta en utbildningsplan för att tillgodose behovet.
- Nämnden rekommenderas att genomföra den verksamhetsspecifika planering som framgår enligt Göteborgs Stads riktlinje mot våldsbejakande extremism och radikalisering och implementera de åtgärder som följer av denna planering.
- Nämnden rekommenderas att säkerställa att lägesbilderna innehåller den information om våldsbejakande miljöer som Göteborgs Stads riktlinje mot våldsbejakande extremism föreskriver.

Förvaltningens bedömning

I nedanstående avsnitt redogörs för vilka åtgärder förvaltningen har gjort eller planerar att göra med anledning av ovanstående rekommendationer.

Stadsrevisionens rekommendationer till Socialnämnden Nordost

Rekommendationer kopplat till den grundläggande granskningen

Nämnden rekommenderas att stärka följsamheten mot Göteborgs Stads regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning

Rekommendationen har getts till flera förvaltningar och en gemensam dialog pågår nu med stadsledningskontoret om huruvida såväl budgetmallen som hela budgetprocessen eventuellt behöver ändras. Utgångspunkten är att processen kan behöva justeras för att rekommendationen ska kunna tillgodoseas helt. Förvaltningen ser risker med att tidigare lägga vissa delar i budgetprocessen enbart för att tillgodose denna rekommendation varför det är av stor vikt att helheten beaktas innan processen justeras.

Rekommendationer kopplat till inköp och upphandling

Nämnden rekommenderas att stärka sin styrning av hur brister som identifieras i förvaltningens egenkontroller av inköp och upphandling ska omhändertas.

Förvaltningen har etablerade rutiner för att identifiera fel och brister i samband med inköp och upphandlingar. Förvaltningen instämmer i stadsrevisionens rekommendationer och kommer utifrån det intensifiera arbetet med att ytterligare förtydliga hur dessa brister hanteras samt vilka konsekvenser de kan få på längre sikt.

Förvaltningen eftersträvar en ökad följsamhet och kommer att se över möjligheten att införa en årlig återrapportering till nämnden gällande upphandlings- och inköpsverksamheten.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att beslut om inhyrning av personal från ramavtal fattas i enlighet med delegationsordningen och anmäls till nämnden.

Förvaltningen instämmer i revisionens rekommendation och kommer att arbeta med att tydliggöra rutinen för inhyrning av personal.

Det ska säkerställas att ramavtal tecknas i enlighet med gällande delegationsordning och att dessa avtal anmäls till nämnden på ett korrekt sätt. Innan avrop sker på ett ramavtal ska ansvarig chef samråda med HR för att säkerställa att partsamverkan genomförs innan beslut fattas om att anlita arbetskraft utan anställning. HR ansvarar därefter för att rapportera delegationsbeslut avseende inhyrning av personal, oavsett om det gäller ramavtal eller direktupphandling

Rekommendationer kopplat till utbetalning av ekonomiskt bistånd

Nämnden rekommenderas att omhänderta de rekommendationer som har lämnats i granskningen av utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Granskningen kopplat till utbetalning av ekonomiskt bistånd visar att nämnden i de allra flesta aspekter uppfyller de ställda kraven men att det trots det finns delar som kan förbättras. Granskningen resulterar i två rekommendationer. Den första handlar om att nämnden säkerställer efterlevnad till aktuella rutiner avseende underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen bland samtliga verksamheter som omfattas av skyldigheten. FUT-gruppen (felaktiga utbetalningar) gör detta i hög grad precis som revisionen påpekar. Förvaltningen delar dock revisionens bedömning att övriga verksamheter behöver utveckla detta arbete.

Förvaltningen planerar för en kompetenshöjande insats från FUT-gruppen för samtliga enheter inom ekonomiskt bistånd. Utöver det kommer förvaltningen värdera om en

liknande kompetenshöjande insats behöver prioriteras inom övriga verksamheter som omfattas av underrättelseskyldigheten.

Förvaltningen kommer utöver detta att se över möjligheten att i det nya ärendehanteringssystemet Ciceron följa diarieförda underrättelser som görs i förvaltningen, för att kunna följa antalet över tid.

Den andra rekommendationen handlar om att nämnden behöver säkerställa att det finns kompletterande anvisningar avseende attest samt listor över utsedda besluts- och betalningsattestanter, utifrån vad som anges i stadens regler för attest. Förvaltningen kommer att se över hanteringen och säkerställa att kraven i Göteborgs Stads regel för attest efterlevs inom förvaltningen.

Rekommendationer kopplat till styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning

Nämnden rekommenderas att ta fram kriterier för att kunna värdera och prioritera bland föreslagna förändringsprojekt inom digitaliseringsområdet.

Förvaltningen ställer sig i grunden positiv till revisionens rekommendation. Att nämnden rekommenderas ta fram kriterier för att värdera och prioritera föreslagna förändringsprojekt inom digitaliseringsområdet är i grunden en viktig åtgärd för att möjliggöra en strategisk och samordnad utveckling. Det bör dock framhållas att detta är en komplex uppgift, då det innebär att väga samman och balansera sex olika förvaltningars behov, prioriteringar och perspektiv. Denna mångfald av viljor och uppdrag försvårar arbetet med att enas om gemensamma kriterier.

Ett arbete med att ta fram sådana kriterier har påbörjats inom förvaltningen, men är ännu inte slutfört. Den pågående processen kräver noggrann förankring, bred delaktighet och ett helhetsperspektiv för att säkerställa att kriterierna blir relevanta, användbara och förankrade i samtliga verksamhetsdelar. För att ytterligare stärka detta arbete har en portföljledare nyligen anställts, med särskilt uppdrag att arbeta med samordning och utveckling av portföljhanteringen inom digitaliseringsområdet.

Tidigare rekommendationer om arbetet mot våldsbejakande extremism och radikalisering

Nämnden rekommenderas att identifiera vilka kunskapsbehov rörande våldsbejakande extremism och radikalisering som finns inom den egna organisationen samt upprätta en utbildningsplan för att tillgodose behovet.

Den lokala arbetsgruppen, bestående av medarbetare från Trygghetssamordningen, enheten Ung Angered, förvaltningens säkerhetschef samt verksamhetsutvecklare från avdelningen Utveckling och kvalitet, formerades i syfte att säkerställa förvaltningens följsamhet gentemot riktlinjen. Gruppen har lagt upp en plan för arbetet som har fokuserat på utbildning. En del av planen var att besöka samtliga kärnverksamheters avdelningsledningsgrupp (ALG) för att där ”kunskapsinventera”, dvs fråga enhetscheferna på respektive ALG vad de anser att deras medarbetare är i behov av för kunskap.

Under kunskapsinventeringen blev det uppenbart att olika verksamheter är i behov av olika typer av kunskap. Kort sagt önskar myndighet utbildning som direkt knyter an till handläggningen, medan utförare och fältverksamheten önskar mer grundläggande kunskap om de olika våldsbejakande miljöerna som sådana. Det senare nämnda behovet kommer täckas av en webbutbildning som SLK tagit fram där representanter från förvaltningens arbetsgrupp deltagit som referenspersoner.

Behovet hos myndighet håller gruppen för närvarande på att arbeta fram ett förslag för hur det kan tillgodoses. Det kommer sannolikt bli ett kunskapsmaterial med fokus på respektive myndighetsutövande avdelnings särskilda uppdrag (Barn och unga/vuxen/försörjningsstöd).

Utöver det anordnade arbetsgruppen i förra månaden en föreläsning om våldsbejakande extremism med en forskare från GU (inom ramen för samarbetsavtalet).

Nämnden rekommenderas att genomföra den verksamhetsspecifika planering som framgår enligt Göteborgs Stads riktlinje mot våldsbejakande extremism och radikaliserings och implementera de åtgärder som följer av denna planering.

Arbetsgruppen har kartlagt behoven kopplat till förvaltningens arbete mot våldsbejakande extremism och kraven som ställs i riktlinjen och kommit fram till tre områden som förvaltningen behöver utveckla. Det första området är utbildning vilket beskrivs i kommentaren ovan kopplat till den första rekommendationen. Det andra området är närvaro på nätet där arbetsgruppen påbörjat ett arbete och en dialog med ansvarig chef för fältverksamheten inom avdelningen Stadsområde, välfärd och fritid. I en tid där en stor del av ungas kommunikation sker digitalt är det avgörande att socialtjänsten också finns tillgänglig online. Genom att etablera en närvaro på nätet kan socialtjänsten möta målgruppen i en miljö som är naturlig för dem och därmed snabbare identifiera och stödja dem som riskerar att fara illa. Arbetet är i sin linda och frågan medför ett antal följdfrågor som behöver besvaras innan ett arbete kan vara i gång.

Till sist pågår ett arbete kopplat till lägesbilderna. I dagsläget är det oklart om innehållet i lägesbilderna kan vara så specifikt som riktlinjen föreskriver. Enhetschefen för trygghetssamordningen har lyft detta i sitt trygghetschefsnätverk för vidare behandling av stadsjuristen. Förvaltningen ser dock oavsett det en potential att utveckla lägesbilderna utifrån revisionens rekommendation.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att lägesbilderna innehåller den information om våldsbejakande miljöer som Göteborgs Stads riktlinje mot våldsbejakande extremism föreskriver.

Se kommentaren ovan.

Uppföljning av rekommendationer

Förvaltningen har en process där stadsrevisionens rekommendationer följs upp till nämnd i samband med att den årliga beslutade internkontrollen återrapporteras till nämnden. Detta planeras att ske i samband med nämndens sammanträde i oktober.

Protokollsutdrag skickas till

Protokollsutdrag samt tjänsteutlåtande skickas till stadsrevisionen.

Socialförvaltning Nordost

Fredrik Johansson
Förvaltningsdirektör

Simon Flodén
Förvaltningscontroller



Granskning av socialnämnden Nordost

– verksamhetsåret 2024

2025-04-08



Missiv till socialnämnden Nordost

Revisorerna har avslutat granskningen av nämnden avseende verksamhetsår 2024.

Nämnden ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt gällande mål, beslut och riktlinjer samt de lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Nämnden ansvarar också för att det finns tillräcklig intern kontroll. Revisorernas uppdrag är att pröva om verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och om den interna kontrollen som görs inom nämnderna är tillräcklig.

Granskning som har genomförts i nämnden under året presenteras i denna revisionsredogörelse. Av redogörelsen framgår de sakkunnigas iakttagelser och bedömningar.

Vi, förtroendevalda revisorer, hänvisar till de sakkunnigas redogörelse som grund för vårt uttalande till kommunfullmäktige. Vi ställer oss bakom de sakkunnigas bedömningar och rekommendationer som framgår av denna redogörelse.

Vi bedömer att nämnden i huvudsak har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Vi bedömer att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig.

Vi har noterat att flera ledamöter under året valt att inte delta i nämndens beslut. Kommunallagen ger en ledamot rätten att avstå från att delta i en omröstning eller i ett beslut. Att avstå från att delta i beslut frångår dock inte ledamoten ansvaret för nämndens uppdrag. Det kan därför ifrågasättas om en ledamot som konsekvent avstår från att delta i beslutet lever upp till det ansvar som följer med nämnduppdraget. Utgångspunkten måste vara att utnyttja denna möjlighet mycket sparsamt. Vi vill betona att det från en demokratisk synpunkt är viktigt att ledamöterna deltar i beslutsfattandet.

Följande rekommendationer lämnas:

Nämnden rekommenderas att stärka följsamheten mot Göteborgs Stads regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning.

Nämnden rekommenderas att stärka sin styrning av hur brister som identifieras i förvaltningens egenkontroller av inköp och upphandling ska omhändertas.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att beslut om inhyrning av personal från ramavtal fattas i enlighet med delegationsordningen och anmäls till nämnden.

Nämnden rekommenderas att omhänderta de rekommendationer som har lämnats i granskningen av utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Nämnden rekommenderas att ta fram kriterier för att kunna värdera och prioritera bland föreslagna förändringsprojekt inom digitaliseringsområdet.

Nämnden rekommenderas att identifiera vilka kunskapsbehov rörande våldsbejakande extremism och radikalisering som finns inom den egna organisationen samt upprätta en utbildningsplan för att tillgodose behovet. (Lämnades 2023, ingen uppföljning gjordes 2024.)

Nämnden rekommenderas att genomföra den verksamhetsspecifika planering som framgår enligt Göteborgs Stads riktlinje mot våldsbejakande extremism och radikalisering och implementera de åtgärder som följer av denna planering. (Lämnades 2023, ingen uppföljning gjordes 2024.)

Nämnden rekommenderas att säkerställa att lägesbilderna innehåller den information om våldsbejakande miljöer som Göteborgs Stads riktlinje mot våldsbejakande extremism föreskriver. (Lämnades 2023, ingen uppföljning gjordes 2024.)

Vi vill betona vikten av att nämnden vidtar lämpliga åtgärder med anledning av de rekommendationer som lämnas i revisionsredogörelsen.

Med anledning av rekommendationerna vill vi också ha ett yttrande från nämnden. Av yttrandet ska det framgå vilka åtgärder som nämnden har gjort eller planerar att göra för att hantera de lämnade rekommendationerna.

Yttrandet ska skickas till stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se senast den 19 juni 2025.

Göteborg den 8 april 2025

För revisorsgruppen,
enligt uppdrag

Jonas Ransgård
ordförande

Torbjörn Rigemar
vice ordförande

Stadsrevisionens uppdrag

Stadsrevisionens uppdrag är att granska kommunens verksamhet. Granskningen sker på uppdrag av kommunfullmäktige som utser förtroendevalda revisorer som ansvarar för granskningen av nämnderna och kommunstyrelsen. Bland de förtroendevalda utser kommunfullmäktige även lekmanrevisorer. Lekmanrevisorerna ansvarar för granskningen av de bolag som kommunen äger.

De förtroendevalda revisorerna anlitar alltid sakkunniga biträden (yrkesrevisorer) som genomför granskningen. I revisionsredogörelserna presenterar yrkesrevisorerna den granskning de har gjort på nämnderna och kommunstyrelsen. Revisionsredogörelserna ligger till grund när de förtroendevalda revisorerna ansvarsprövar nämnderna och lämnar sitt uttalande till kommunfullmäktige.

Viss granskning rapporteras till kommunfullmäktige löpande under året i särskilda revisionsrapporter. Du hittar alla stadsrevisionens redogörelser och rapporter på www.goteborg.se/stadsrevisionen, men du kan också beställa dem från revisionskontoret via stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se.

Diarienummer: SRV-2024-00128

Innehåll

1	Samlad bedömning.....	6
1.1	Rekommendationer	6
2	Grundläggande granskning	8
2.1	Verksamhet	8
2.2	Ekonomi	8
2.3	Intern kontroll.....	9
2.4	Bedömning	9
3	Granskning av inköp och upphandling.....	10
3.1	Avgränsningar	10
3.2	Granskningsresultat.....	11
3.2.1	Inköpsorganisationen	11
3.2.2	Rätt att besluta och attestera	11
3.2.3	Styrande dokument	12
3.2.4	Inköps- och beställarkompetens	13
3.2.5	Egenkontroller	13
3.2.6	Stickprov direktupphandlingar.....	14
3.2.7	Stickprov ramavtal	15
3.3	Bedömning	15
4	Granskning av utbetalning av ekonomiskt bistånd.....	17
5	Granskning av personsäkerhet för förtroendevalda	17
6	Granskning av styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning.....	18
7	Granskning av räkenskaper	19
7.1	Granskningsresultat.....	19
8	Uppföljning av tidigare granskning	20
8.1	Uppföljning av lokalt föreningsbidrag	20
8.1.1	Bedömning	20
8.2	Uppföljning av kompetensförsörjning	20
8.2.1	Bedömning	21
8.3	Uppföljning av arbetet mot hedersrelaterat våld och förtryck..	21
8.3.1	Bedömning	23

Bilaga: Revisionsrapport från PwC: Granskning av utbetalning av ekonomiskt bistånd.

1 Samlad bedömning

Varje år granskar kommunens revisorer nämndens verksamhet i den omfattning som följer av god revisionssed. Årets granskning består av

- grundläggande granskning
- granskning av inköp och upphandling
- granskning av utbetalning av ekonomiskt bistånd
- granskning av personsäkerhet för förtroendevalda
- granskning av styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning
- uppföljning.

Revisionskontoret har faktaavstämt all granskning med förvaltningen.

Den samlade bedömningen, utifrån årets granskning av nämnden, är att verksamheten i huvudsak har bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Vidare är bedömningen att nämndens interna kontroll i huvudsak har varit tillräcklig.

Genomförd granskning visar att det verksamhetsmässiga resultatet är förenligt med reglemente, kommunfullmäktiges mål och riktlinjer. När det gäller det ekonomiska resultatet redovisar nämnden ett mindre underskott.

Vi har under året genomfört grundläggande granskning och flera delar av nämndens verksamhet har även varit föremål för fördjupad granskning. Granskningen visar på ett antal förbättringsområden men också att nämnden har agerat för att förbättra verksamheten utifrån rekommendationer som lämnats tidigare år.

1.1 Rekommendationer

Utifrån årets granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Nämnden rekommenderas att stärka följsamheten mot Göteborgs Stads regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning.
- Nämnden rekommenderas att stärka sin styrning av hur brister som identifieras i förvaltningens egenkontroller av inköp och upphandling ska omhändertas.
- Nämnden rekommenderas att säkerställa att beslut om inhyrning av personal från ramavtal fattas i enlighet med delegationsordningen och anmäls till nämnden.
- Nämnden rekommenderas att omhänderta de rekommendationer som har lämnats i granskningen av utbetalning av ekonomiskt bistånd.
- Nämnden rekommenderas att ta fram kriterier för att kunna värdera och prioritera bland föreslagna förändringsprojekt inom digitaliseringsområdet.

Följande rekommendationer kvarstår sedan tidigare år:

- Nämnden rekommenderas att identifiera vilka kunskapsbehov rörande våldsbejakande extremism och radikalisering som finns inom den egna organisationen samt upprätta en utbildningsplan för att tillgodose behovet. (Lämnades 2023, ingen uppföljning 2024.)
- Nämnden rekommenderas att genomföra den verksamhetsspecifika planering som framgår enligt Göteborgs Stads riktlinje mot våldsbejakande extremism och radikalisering och implementera de åtgärder som följer av denna planering. (Lämnades 2023, ingen uppföljning 2024.)
- Nämnden rekommenderas att säkerställa att lägesbilderna innehåller den information om våldsbejakande miljöer som Göteborgs Stads riktlinje mot våldsbejakande extremism föreskriver. (Lämnades 2023, ingen uppföljning 2024.)

2 Grundläggande granskning

Den grundläggande granskningen syftar till att översiktligt bedöma nämndens ledning och styrning samt interna kontroll. Styrningen och kontrollen ska vara tillräcklig för att leva upp till mål, beslut och föreskrifter.

Den grundläggande granskningen består av tre övergripande revisionsfrågor:

- Har nämnden genomfört sitt uppdrag på ett ändamålsenligt sätt?
- Har nämnden en ändamålsenlig styrning, uppföljning och rapportering av sin ekonomi?
- Har nämnden sett till att den interna styrningen, uppföljningen och kontrollen är tillräcklig?

Granskningen är avvikelsebaserad och fokuserar i huvudsak på nämndens övergripande systematik, strukturer och arbetssätt.

2.1 Verksamhet

Nämnden ska genomföra sitt grunduppdrag enligt reglementet, gällande lag och författning samt enligt de mål och riktlinjer som fullmäktige har beslutat om. Fullmäktige har i budgeten fastställt övergripande mål som gäller för samtliga nämnder och bolag. Flera nämnder och bolag har även tilldelats specifika uppdrag som ska genomföras. Vi har översiktligt granskat hur nämnden har genomfört sitt grunduppdrag och arbetat med fullmäktiges mål och uppdrag. Vi har även granskat nämndens protokoll och beslutsunderlag.

Granskningen visar att nämnden har planerat och genomfört grunduppdraget i enlighet med reglementet. Vidare visar granskningen att nämnden har arbetat med de mål och uppdrag som fullmäktige har gett nämnden och följt upp dessa under året, i delårsrapporter och i årsrapporten.

Vi noterar att det under året har förekommit fall då ledamöter valt att inte delta i nämndens beslut.

2.2 Ekonomi

Nämnden ska se till att verksamheten bedrivs inom de ekonomiska ramar som beslutats av fullmäktige. Nämnden ska också se till att det finns en kontinuerlig ekonomisk uppföljning och rapportering. Vi har översiktligt granskat nämndens styrning av ekonomin samt dess ekonomiska uppföljning och rapportering.

Granskningen visar att nämnden inte helt har bedrivit verksamheten inom de ekonomiska ramarna för året. Nämnden redovisar ett mindre ekonomiskt underskott. Granskningen visar att nämnden har följt upp sin ekonomi kontinuerligt.

I nämndens beslutade budget för 2024 redovisas tilldelad ram för kommunbidraget samt dess fördelning mellan förvaltningens avdelningar. Nämndens budgetbeslut redovisar inte samtliga kostnader och intäkter och är därmed inte

bruttoredovisad, vilket är ett krav enligt stadens regler för planering, budget och uppföljning.

2.3 Intern kontroll

Nämnden ska se till att det finns ett systematiskt arbete med intern styrning och kontroll och riskhantering inom väsentliga områden. Nämnden ska även följa upp och utvärdera detta arbete. Vi har översiktligt granskat nämndens interna styrning, uppföljning och kontroll.

Granskningen visar att nämnden har upprättat en samlad riskbild och en internkontrollplan. Riskhantering har skett inom väsentliga områden. Granskningen visar även att den interna kontrollen har följts upp och att nämndens system för styrning, uppföljning och kontroll har utvärderats.

2.4 Bedömning

Revisionskontorets bedömning utifrån en översiktlig granskning är att nämnden i huvudsak har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som vi har granskat.

Granskningen visar på förbättringsområden avseende följsamheten mot Göteborgs Stads regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning då nämndens budget inte är bruttoredovisad.

Mot bakgrund av de iakttagelser som gjorts i den grundläggande granskningen lämnar vi följande rekommendation till nämnden:

Nämnden rekommenderas att stärka följsamheten mot Göteborgs Stads regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning.

3 Granskning av inköp och upphandling

Inköp och upphandling som genomförs av stadens verksamheter regleras av lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) och fullmäktiges riktlinjer på området. Inköp och upphandling är en förtroendekänslig verksamhet och bristande följsamhet mot bestämmelser i lag och fullmäktiges riktlinjer kan leda till minskat förtroende för den kommunala verksamheten. Enligt LOU kan brister i följsamhet även leda till skadestånd, ogiltigförklaring av avtal och/eller upphandlingsskadeavgift. Mot denna bakgrund har revisionskontoret genomfört en granskning av socialnämnden Nordosts styrning och interna kontroll avseende inköp och upphandling.

Syftet med granskningen har varit att bedöma nämndens följsamhet mot lag och stadens riktlinjer vid inköp och upphandling och om styrningen är ändamålsenlig och den interna kontrollen tillräcklig.

Granskningen har genomförts genom intervjuer med nyckelpersoner inom inköps- och upphandlingsorganisationen, dokumentstudier och stickprov. Stickprovsurvalet baseras på en registeranalys över de leverantörer som nämnden har anlitat under perioden 2023-07-01 till 2024-06-30.

Granskningen har genomförts med utgångspunkt i följande revisionskriterier:

- kommunallag (2017:725)
- lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU)
- Göteborgs Stads riktlinje för inköp och upphandling
- Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll
- Göteborgs Stads regel för attest
- socialförvaltningen Nordosts riktlinje för inköp och upphandling
- socialförvaltningen Nordosts rutin för dokumentation och diarieföring av direktupphandlingar över 50 000 kronor.

3.1 Avgränsningar

Köpt vård och boende omfattas inte av granskningen. Nämndens styrning och organisation för köpt vård och boende skiljer sig till stor del från den för övriga inköp och kommer inte att beskrivas i denna granskning.

Granskningen är inriktad på följsamheten till stadens och nämndens ramavtal samt regelverk för direktupphandlingar.

3.2 Granskningsresultat

3.2.1 Inköpsorganisationen

Enligt stadens riktlinje för inköp och upphandling ansvarar nämnder och styrelser för att det i varje förvaltning/bolag finns en ändamålsenlig organisation med utsedda beställare med tydligt mandat över vilka varor eller tjänster som får beställas.

I förvaltningens riktlinje för inköp och upphandling fastslås att förvaltningens chefer ansvarar för att inköp av varor och tjänster till sin verksamhet följer gällande lagstiftning och policy.

Socialnämnden Nordosts inköpsorganisation består av ett centralt inköpsstöd samt av beställare ute i verksamheten. Inköpsstödet består bland annat av en inköpsamordnare med ett övergripande ansvar för processer och rutiner för inköp och upphandling. Inköpsamordnaren stöttar beställare och chefer i de olika stegen i inköpsprocessen, håller utbildningar för medarbetare samt har en intern kontrollfunktion. Enligt uppgift från förvaltningen ska inköpsamordaren också genomföra alla direktupphandlingar av varor som överstiger 50 000 kronor samt av tjänster som överstiger 10 000 kronor, samt genomföra förnyade konkurrensutsättningar.

Vid enheten för inköp och personaladministration finns även tretton personaladministratörer. Personaladministratörerna får beställa varor samt vissa tjänster¹ på ramavtal, leveranskvittera samt granska, kontera och ordermatcha fakturor i stadens e-handelsverktyg. Fyra av personaladministratörerna har även rollen som avancerad beställare med behörighet att genomföra direktupphandlingar av varor och vissa tjänster upp till 50 000 kronor.

Ute i verksamheterna finns det ca 80 basbeställare som endast får beställa varor på ramavtal. De ansvarar också för att leveranskvittera samt granska, kontera och ordermatcha fakturor i e-handelsverktyget. Tre av dessa är avancerade beställare.

Revisionskontoret noterar att beloppsgränsen för när inköpsamordaren ska genomföra direktupphandlingen av varor respektive tjänster är otydlig i förvaltningens styrande dokument. Beloppsgränsen varierar såväl mellan som inom styrdokumentet och information på intranätet. Revisionskontoret noterar att beloppsgränsen för när inköpsamordaren ska genomföra direktupphandlingen varierar såväl mellan som inom förvaltningsspecifika styrdokument och information på intranätet.

3.2.2 Rätt att besluta och attestera

Av kapitel 3.1 i nämndens delegationsordning framgår att beslut om direktupphandling får fattas av enhetschefer upp till 50 000 kronor och av avdelningschefer upp till 200 000 kronor. Förvaltningsdirektören får fatta beslut om

¹ Handledning och tolktjänster.

direktupphandling upp till direktupphandlingsgränsen² samt vid synnerliga skäl. Beslutet ska anmälas till nämnden vid upphandling över 200 000 kronor. Enhetschefer får besluta om avrop från kommunens eller förvaltningens ramavtal utan någon övre beloppsgräns. Enligt uppgift från förvaltningen ansvarar chefen för att beställningen ryms inom ramen för den egna enhetens budget. Av kapitel 2.4.5 i delegationsordningen framgår att beslut om inhyrning av personal från bemanningsföretag får fattas av lägst avdelningschef och ska anmälas till nämnden.

En beställning i e-handelsverktyget måste attesteras av ansvarig chef innan den kan skickas till leverantören. Av intervjuer och stickprovsgranskning framgår att behörigheten att attestera beställningar i e-handelsverktyget inte är kopplad till beslutanderätten i delegationsordningen. Exempelvis kan enhetschefer attestera beställningar (direktupphandlingar) vars värde överstiger 50 000 kronor.

Enligt stadens regel för attest ska beslutsattest begränsas till den egna organisationens ansvar. Beslutsattesten bör begränsas till visst belopp och kan avse en viss begränsad tidsperiod. Detta ska framgå av en behörighetsförteckning, till exempel delegationsordning eller attestförteckning. Enligt regeln ansvarar förvaltningsdirektör för att utse kontrollattestanter. Uppgiften kan vidaredelegeras.

Förvaltningsdirektör har på uppdrag av nämnden beslutat om förteckningar över utsedda och namngivna beslutsattestanter knutna till ansvar. Det finns ingen beloppsgräns för beslutsattestanternas attesträtt.

Enligt uppgift från förvaltningen utses beställarna, tillika kontrollattestanterna, av förvaltningens enhetschefer i samråd med chef för enheten för inköp och personaladministration. En förteckning över de medarbetare som har beställningsrätt i e-handelsverktyget finns.

3.2.3 Styrande dokument

Av stadens riktlinje för inköp och upphandling framgår att nämnder och styrelser ansvarar för att vid behov besluta om egna styrande dokument som kompletterar till lagstiftningen och stadens riktlinje.

Förvaltningen har en kompletterande anvisning/riktlinje för inköp och upphandling som är beslutad av förvaltningens ekonomichef. Riktlinjen tillsammans med en checklista för direktupphandling finns tillgänglig på förvaltningens sidor på intranätet. Utöver riktlinjen har förvaltningen kompletterande anvisningar för bland annat direktupphandlingar och inhyrning av personal.

Av förvaltningens riktlinje framgår att förvaltningen ska följa stadens inköpsprocess och förvaltningens delegationsordning. Enligt förvaltningen ska inköp göras i stadens e-handelsverktyg. Där ska även dokumentationen av ramavtalsavrop och direktupphandlingar understigande 50 000 kronor sparas. Direktupphandlingar över 50 000 kronor ska enligt förvaltningens rutiner dokumenteras och handlingar kopplade till upphandlingen ska diarieföras. Förvaltningen

² Från den 1 januari 2024 är direktupphandlingsgränsen för varor & tjänster 700 000 kronor. För sociala och andra särskilda tjänster är den 8 109 450 kronor.

uppgger att de använder sig av inköp- och upphandlingsnämndens dokumentationsblankett för direktupphandling. För dokumentation av inhyrning av personal från bemanningsföretag har förvaltningen tagit fram en egen mall.

3.2.4 Inköps- och beställarkompetens

Enligt stadens riktlinje för inköp och upphandling ansvarar nämnder och styrelser för att säkra och stärka inköps- och beställarkompetensen samt att utveckla och förbättra inköpsmognaden i sina respektive förvaltningar och bolag.

För att få behörighet till e-handelsverktyget ställer förvaltningen utbildningskrav vilka ökar i takt med behörighetsnivån. Beställarna får information och utbildning om inköp och upphandling regelbundet via mejl och möten med inköpssamordnaren. Cheferna ges individuell utbildning när inköpssamordnaren ser behov, till exempel vid upptäckt av återkommande avvikelser till inköpsprocessen.

3.2.5 Egenkontroller

Förvaltningsledningen tar årligen fram en egenkontrollplan med en sammanställning av de kontrollmoment som ska genomföras i förvaltningen. Planen omfattar inte alla verksamhetsområden i förvaltningen och inkluderar därmed inte heller alla egenkontroller som genomförs i förvaltningen. Förvaltningens egenkontroller av inköp och upphandling ingår exempelvis inte i egenkontrollplanen. Förvaltningen har ingen särskild rutin för hur förvaltningens (övriga) egenkontroller ska hanteras, följas upp och dokumenteras.

Inköpsenheten har en egen rutin för egenkontroller av inköp och upphandling. Inköpssamordnaren genomför stickprovskontroller varje månad när det gäller fakturor som avser representation, kurser och konferenser. När det gäller direktupphandlingar tar inköpssamordnaren två gånger per år ut listor över alla fakturor för direktinköp som har gjorts utanför e-handelsverktyget. Tio av dessa granskas närmare för att kontrollera att köpet är korrekt genomfört utifrån kraven i LOU, stadens riktlinjer och förvaltningens rutiner. Vi har tagit del av listan på förvaltningens direktupphandlingar utanför e-handelssystemet under det första halvåret 2024. Granskningen visar att 84 fakturor till ett totalt värde av cirka 585 000 kronor saknade en beställning i e-handelsverktyget. Förvaltningen uppgger att deras egenkontroller visar att direktupphandlingar utanför e-handelsverktyget och utanför avtal är vanligt förekommande inom vissa delar av förvaltningen.

Enligt stadens riktlinje för inköp och upphandling ansvarar nämnder och styrelser för att utföra kontroll av att direktupphandlingsgränsen inte överskridits. Enligt förvaltningens rutin för dokumentation och diarieföring av direktupphandlingar över 50 000 kronor ska alla direktupphandlingar över 50 000 kronor registreras i en direktupphandlingslista. Inköpssamordnaren kontrollerar varje månad att det sammanlagda värdet av inköpen inom en inköpskategori inte överskrider direktupphandlingsgränsen. Direktupphandlingar som understiger

50 000 kronor och direktupphandlingar som har genomförts utanför e-handelsverktyget förs inte in i listan.

Avvikelse som upptäcks vid egenkontrollerna återrapporteras enligt förvaltningen alltid till berörd beställare alternativt den som står som fakturareferens, samt berörd chef. Vid återkommande avvikelser genomför inköpssamordnaren riktade utbildningsinsatser till berörda chefer och beställare. Förvaltningen uppger att detta har lett till förbättringar.

Förvaltningen uppger att direktupphandlingslistorna tillsammans med egenkontrollerna av direktupphandlingar utanför e-handelsverktyget används som underlag för bedömningar om förvaltningen behöver upphandla en vara eller tjänst.

3.2.6 Stickprov direktupphandlingar

För att kontrollera om direktupphandlingar genomförs i enlighet med lag och stadens riktlinjer har dokumentation från 15 direktupphandlingar från 15 olika leverantörer valts ut för granskning, tillsammans med en faktura för varje leverantör. I texten nedan beskrivs endast de avvikelser vi har noterat.

Enligt stadens riktlinje är stadens verksamheter skyldiga att använda de upphandlade ramavtalen. Direktupphandling kan bara göras om det inte finns ett ramavtal. Vid avsteg ska skälen till detta dokumenteras och rapporteras till förvaltningen för inköp och upphandling.

Stickprovsgranskningen visar att 8 av 15 granskade direktupphandlingar har gjorts utanför e-handelsverktyget. I de fall det framgår av fakturareferenser kan vi se att dessa inköp har gjorts av medarbetare utan beställarbehörighet eller av beställare som har överskridit sin behörighet. En av dessa har ett upphandlingsvärde långt över 200 000 kronor. Vi kan konstatera att åtminstone två av direktupphandlingarna gäller varor eller tjänster som staden har ett upphandlat ramavtal för. Skälen till att ramavtalet inte har använts har inte dokumenterats.

I granskningen noteras även två direktupphandlingar i e-handelsverktyget av varor/tjänster som det finns upphandlade ramavtal för. Av intervjuer framgår att ramavtalsleverantörerna har tillfrågats men att de inte har kunnat leverera den efterfrågade tjänsten/produkten den önskade tidsperioden. Skälen till att ramavtalen inte har använts har dock inte dokumenterats och rapporterats till förvaltningen för inköp och upphandling.

Av 19 a kap. 11 § LOU framgår det att direktupphandlingar som uppgår till minst 100 000 kronor ska dokumenteras. I stadens riktlinje ställs ett mer långtgående krav som innebär att nämnden ska dokumentera direktupphandlingar som överstiger 50 000 kronor samt upprätta ett skriftligt avtal/överenskommelse med leverantören. Dokumentationen ska enligt riktlinjen bland annat inkludera information om och hur konkurrensen togs tillvara och att en kontroll av att direktupphandlingsgränsen inte överskridits har utförts.

Av de granskade direktupphandlingarna är det sju som överstiger 50 000 kronor. För tre av dessa saknas dokumentation. De tre odokumenterade

direktupphandlingarna har alla gjorts utanför e-handelsverktyget och utan inköpsenhetens medverkan. Resterande fyra direktupphandlingar som överstiger 50 000 kronor är dokumenterade men dokumentationen innehåller vissa brister. I ett fall saknas ett formaliserat skriftligt avtal med leverantören, dock finns det ett avtal i betydelsen att det finns ett anbud och en accept. I två fall framgår inte om och hur konkurrensen tagits tillvara. I tre stickprov har det inte dokumenterats att kontroll av direktupphandlingsgränsen har genomförts.

I ett stickprov har chefen attesterat beställning och faktura som avser egna kostnader i tjänsten (chefshandledning).

3.2.7 Stickprov ramavtal

Vi har kontrollerat att avrop från ramavtal genomförs och dokumenteras på rätt sätt genom att granska avrop från åtta leverantörer. För varje leverantör har en faktura valts ut för granskning.

I granskningen noteras ett antal avvikelser. En faktura, som avser handledning, överensstämmer inte med beställningen/inköpsordern som den refererar till när det gäller deltagare och uppdragsperiod (ett års skillnad). Det saknas dokumentation av att uppdraget har förlängts och utökats.

För en beställning som har gjorts genom förnyad konkurrensutsättning har inte offertförfrågan och offerter sparats. Den förnyade konkurrensutsättningen har gjorts av en beställare i verksamheten och inte av inköpssamordnaren.

I stickprovsgranskningen ingår ett avrop av konsult från ramavtal. Enligt nämndens delegationsordning ska beslut om inhyrning av personal från bemanningsföretag fattas av avdelningschefen och anmälas till nämnden. Det framgår inte av den dokumentation vi har tagit del av att avdelningschefen har beslutat om inhyrningen. Det är enhetschefen som har attesterat beställningen i e-handelsverktyget och som har skrivit under avropsavtalet. Beslutet har inte anmälts till nämnden. Revisionskontoret noterar att inga beslut om inhyrning av personal från bemanningsföretag med ramavtal har anmälts till nämnden under år 2023 eller 2024.

I ett fall noteras att extrafakturerings skett av kostnader som skulle ingå i det avtalade priset. I ett stickprov har chefen attesterat en faktura som avser egna kostnader i tjänsten (lunch).

3.3 Bedömning

Revisionskontorets bedömning är att nämndens följsamhet mot stadens riktlinjer för inköp och upphandlingar brister och att styrningen av den interna kontrollen inte är tillräcklig. Vi bedömer att nämndens organisering av inköpsverksamheten i huvudsak är ändamålsenlig.

Vi bedömer att det finns en ändamålsenlig inköpsorganisation med tydliga ansvar och roller. Antalet beställare med behörighet att beställa tjänster på ramavtal och direktupphandla är starkt begränsat. Revisionskontoret bedömer att

informationen om vilken beloppsgräns som gäller för när inköpssamordaren ska genomföra direktupphandlingen behöver ses över och tydliggöras. Vi bedömer också att nämnden bör överväga att beloppsbegränsa beslutsattestanternas attesträtt.

Revisionskontoret ser positivt på att förvaltningen har tagit fram anvisningar för inköp och upphandling.

Revisionskontoret bedömer att rutinerna för att anmäla beslut om inhyrning av personal på ramavtal till nämnden behöver stärkas.

Stickprovsgranskningen av förvaltningens direktupphandlingar visar att majoriteten av inköpen inte har genomförts i enlighet med de krav som ställs i stadens och förvaltningens riktlinjer. Flertalet av de granskade direktupphandlingarna har gjorts utanför e-handelsverktyget av medarbetare i verksamheten som saknar beställarbehörighet eller har överskridit den beställarbefogenhet de har. Åtminstone två av direktupphandlingarna som har gjorts utanför e-handelssystemet avser varor eller tjänster som staden har ett upphandlat ramavtal för. Eftersom dokumentation saknas kan vi inte avgöra om det finns godtagbara skäl till att ramavtalen inte har använts.

När inköp görs av personer utan behörighet och utanför e-handelssystemet ökar risken för att stadens inköp inte följer upphandlingslagstiftningen, att ramavtal inte används och att offentliga medel används på ett ineffektivt sätt. Det medför också en ökad risk för oegentligheter och otillbörlig påverkan.

Revisionskontoret konstaterar att förvaltningen i sina egenkontroller regelbundet identifierar köp utanför e-handelssystemet och avtal. Revisionskontoret bedömer att verksamheterna behöver arbeta mer aktivt med att omhänderta de avvikelser och brister som framgår av inköpsenhetens egenkontroller. Resultatet av egenkontrollerna behöver på ett tydligare sätt ligga till grund för att styra verksamheten mot förbättringar inom inköps- och upphandlingsområdet.

Revisionskontoret bedömer att även direktupphandlingar understigande 50 000 kronor, samt direktupphandlingar som har genomförts utanför e-handelsverktyget, bör inkluderas i förvaltningens underlag för kontroll av direktupphandlingsgränsen.

I stickprovsgranskningen finns exempel på direktupphandlingar och ramavtalsavrop där dokumentationen brister när det bland annat gäller konkurrensutsättning, avsteg från ramavtal och att kontroll av direktupphandlingsgränsen har genomförts. I vissa fall saknas formaliserat skriftligt avtal eller underlag för inköpet såsom beställning och offertförfrågan. Brister i eller avsaknad av dokumentation försvårar nämndens uppföljning och kontroll av att inköpen följer krav i regelverk och riktlinjer och att inte direktupphandlingsgränsen överskrids. En tillräcklig dokumentation av inköpet är också viktig för att attestanten ska ha den information som behövs för att kunna avgöra om inköpet har gjorts på rätt sätt och att fakturan överensstämmer med avtal och/eller beställning.

Mot bakgrund av iakttagelser som gjorts i granskningen lämnar vi följande rekommendationer till nämnden:

Nämnden rekommenderas att stärka sin styrning av hur brister som identifieras i förvaltningens egenkontroller av inköp och upphandling ska omhändertas.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att beslut om inhyrning av personal från ramavtal fattas i enlighet med delegationsordningen och anmäls till nämnden.

4 Granskning av utbetalning av ekonomiskt bistånd

På uppdrag av revisionskontoret har revisionsbyrån PwC granskat om socialnämnderna Nordost och Hisingen har en tillräcklig intern styrning och kontroll vid handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Resultatet av granskningen i sin helhet redovisas i rapporten *Granskning av utbetalning av ekonomiskt bistånd*, som bifogas denna revisionsredogörelse.

Den samlade bedömningen är att socialnämnden Nordost i allt väsentligt har en tillräcklig intern styrning och kontroll vid handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd.

I granskningen framkommer det att nämnden har processer och rutiner för handläggning av ekonomiskt bistånd men att nuvarande arbetssätt rymmer vissa risker som kan medföra att ekonomiskt bistånd kan betalas ut på felaktiga grunder. Granskningen identifierar också ett behov av att stärka följsamheten till lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar. Granskningen visar att nämnden har processer och rutiner för att med hjälp av riskanalys, egenkontroller och avvikelser upptäcka och åtgärda brister och risker i verksamheten.

Följande rekommendation lämnas till nämnden:

Nämnden rekommenderas att omhänderta de rekommendationer som har lämnats i granskningen av utbetalning av ekonomiskt bistånd.

5 Granskning av personsäkerhet för förtroendevalda

Under året har revisionskontoret granskat Göteborgs Stads arbete med personsäkerhet för förtroendevalda. Socialnämnden Nordost ingick i granskningen. Granskningen har avrapporterats till nämnden och till kommunfullmäktige i en särskild revisionsrapport.

Syftet med granskningen var att bedöma om Göteborgs Stad arbetar ändamålsenligt med personsäkerhet för förtroendevalda. Utöver socialnämnden Nordost ingick kommunstyrelsen och 13 andra nämnder och bolag i granskningen.

Den samlade bedömningen är att stadens arbete med förtroendevaldas personsäkerhet behöver förbättras. Granskningen visar att det finns behov av en tydligare styrning och ett mer systematiskt säkerhetsarbete. Vi bedömer även att avsaknaden av uppföljning kan leda till att brister i det förebyggande och omhändertagande arbetet inte identifieras och åtgärdas. I förlängningen kan förtroendevalda hindras i sina uppdrag och sakna tillräckligt stöd om de blir utsatta för hot, våld eller otillåten påverkan.

Avseende socialnämnden Nordost visar granskningen att nämnden har identifierat risker för att förtroendevalda blir utsatta för hot, våld och otillåten påverkan och bedriver ett förebyggande arbete. Nämnden har angett att man följer upp säkerhetsarbetet och att man dokumenterar eventuella incidenter som inträffar avseende förtroendevaldas personsäkerhet. Vi bedömer att nämnden trots detta bör analysera risken för att förtroendevalda utsätts för hot, våld och otillåten påverkan och bedöma om det egna arbetet behöver stärkas. Det är särskilt viktigt mot bakgrund av att det inte finns en tydlig gemensam styrning och ansvarsfördelning i staden.

Vidare visar granskningen att nämnden har dokumenterade rutiner för hur hot, våld och otillåten påverkan mot förtroendevalda ska hanteras. Revisionskontoret ser positivt på att de fyra socialnämnderna som ingår i granskningen har tagit fram riktlinjer och rutiner för säkerhetsarbetet. Vi bedömer att socialnämnderna bör stärka följsamheten till Göteborgs Stads riktlinje för styrande dokument då gemensamma styrdokument ska antas på ett likalydande sätt, det ska framgå vem som har beslutat om dem samt vid vilket tillfälle det har skett. Det finns i dagsläget risk för att det är otydligt för både medarbetare och förtroendevalda hur säkerhetsarbetet ska bedrivas.

För ytterligare detaljer om granskningen se revisionsrapporten *Granskning av personsäkerhet för förtroendevalda*, som beslutades av revisorsgruppen den 17 december 2024.

6 Granskning av styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning

Under året har revisionskontoret granskat styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning. Granskningen har avrapporterats till nämnden och till kommunfullmäktige i en särskild revisionsrapport.³

³ Styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning i Göteborgs Stad, diarienummer SRV-2024-00079, beslutad av revisorsgruppen 2024-11-19.

Granskningen syftade till att bedöma om stadsbyggnadsnämnden, socialnämnden Nordost, nämnden för Intraservice och kommunstyrelsen har skapat förutsättningar för ett ändamålsenligt digitaliseringsarbete.

Vår samlade bedömning är att socialnämnden Nordost till stor del har omhändertagit kraven i Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning även om vissa avvikelser föreligger. Socialnämnden Nordost behöver säkerställa att kompetensutveckling sker inom nyttorealiseringsområden. Nämnden behöver också säkerställa att det finns kriterier i syfte att kunna genomföra en värdering och prioritering av föreslagna förändringsprojekt hos nämnden.

Följande rekommendation lämnas utifrån granskningen:

Nämnden rekommenderas att ta fram kriterier för att kunna värdera och prioritera bland föreslagna förändringsprojekt inom digitaliseringsområdet.

7 Granskning av räkenskaper

En del av Stadsrevisionens granskning består av att granska och bedöma om Göteborgs Stads räkenskaper är rättvisande. Räkenskapsgranskningen genomförs av upphandlade revisionsföretag.

Den 1 januari 2023 trädde *Standard för kommunal räkenskapsrevision* i kraft.⁴ Standarden som innefattas i god revisionssed reglerar hur granskning av räkenskaper ska genomföras och omfattar alla kommuner och regioner.

Granskningen av delårs- och årsredovisning samt intern kontroll inom väsentliga processer tar sin utgångspunkt i stadens räkenskaper i stället för att, som tidigare, bygga nerifrån och upp utifrån nämndernas redovisning. Revisionsansatsen bygger på väsentlighetsbedömningar utifrån ett övergripande kommunperspektiv. Det innebär att vissa nämnder kan beröras mindre av den årliga räkenskapsgranskningen och andra kan beröras mer.

7.1 Granskningsresultat

Inga iakttagelser som berör nämnden har rapporterats i granskningen av Göteborgs stads räkenskaper.

⁴ *Standard för kommunal räkenskapsrevision* är framtagen och beslutad av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), Sveriges Kommunala Yrkesrevisorer (SKYREV) och Föreningen Auktoriserade Revisorer (FAR).

8 Uppföljning av tidigare granskning

I detta avsnitt redogör vi för uppföljningen av de rekommendationer som har lämnats till nämnden tidigare år.

8.1 Uppföljning av lokalt föreningsbidrag

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna granskade revisionskontoret år 2023 lokalt föreningsbidrag. Granskningen resulterade i följande rekommendationer till nämnden:

Nämnden rekommenderas att utveckla anvisningarna så att de tydliggör syftet med det lokala föreningsbidraget och ger tydliga grunder för hur ansökningarna ska bedömas och prioriteras.

Nämnden rekommenderas att ta fram rutiner för hur kontroll och dokumentation av att föreningen lever upp till de grundläggande kriterierna ska göras. Rutinerna bör uppfylla de krav som ställs i stadens riktlinje för arbetet mot våldsbekämpande extremism och radikaliserings.

Vi har i år följt upp rekommendationerna genom att ta del av nämndens handlingar och förvaltningens egenkontrollplan för år 2025. Uppföljningen visar att nämnden beslutade om nya anvisningar för föreningsbidrag i december år 2023 och att förvaltningen arbetar med ytterligare en revidering av anvisningarna i syfte att tydliggöra syfte och mål med bidragsgivningen.

Uppföljningen visar att risken för oegentligheter i samband med utbetalning av föreningsstöd togs in i nämndens samlade riskbild år 2024. Till följd av detta har två egenkontroller kopplade till kontroll och uppföljning av föreningsbidrag inkluderats i förvaltningens övergripande egenkontrollplan för år 2025. Uppföljningen visar vidare att enheten för föreningsstöd fått ytterligare personalresurser i syfte att kunna arbeta mer aktivt med uppföljning och kontroll.

Förvaltningen uppger att den i samverkan med stadens andra bidragsgivande förvaltningar arbetar för att harmonisera och effektivisera stadens gemensamma arbete med föreningsbidrag.

8.1.1 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att nämnden har omhändertagit rekommendationerna.

8.2 Uppföljning av kompetensförsörjning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna granskade revisionskontoret år 2023 kompetensförsörjning. Granskningen resulterade i följande rekommendationer till nämnden:

Nämnden rekommenderas att utveckla analysen av vilka kompetensförsörjningsbehov som finns på kort och lång sikt.

Nämnden rekommenderas att utveckla uppföljningen av effekten av de åtgärder som vidtas för att säkerställa verksamhetens kompetensförsörjning.

Vi har i år följt upp dessa rekommendationer genom att ta del av nämndens handlingar samt förvaltningens kompetensförsörjningsplan.

Uppföljningen visar att förvaltningsledningen beslutade om en kompetensförsörjningsplan sommaren år 2024. Planen tar sin utgångspunkt i en analys av behov och utmaningar kopplade till kompetensförsörjning, vilken i sin tur bygger på nyckeltal, dialoger och workshops med medarbetare samt resultatet av avgångssamtal och avgångsenkäter, medarbetarenkäter och arbetsmiljöronder. Av kompetensförsörjningsplanen framgår att hr-avdelningen ansvarar för en samlad uppföljning av planen. Planens implementering följs upp i en halvtidsuppföljning och planens resultat och effekt följs upp i en slutuppföljning för respektive kalenderår och rapporteras till förvaltningsledningen.

Förvaltningen uppger att den har påbörjat ett arbete med att utveckla fler metoder för att förstärka förmågan att analysera och beräkna frågor för kompetensförsörjning. Vidare avser den att under år 2025 utveckla det personalekonomiska perspektivet i analysarbetet.

Kommunfullmäktige fattade i februari år 2024 beslut om en stadenövergripande plan för kompetensförsörjning som gäller mellan år 2024–2026. Av planen framgår att nämnder och styrelser ska följa utvecklingen inom den egna förvaltningen och bolaget, där den lokala analysen och uppföljningen är av stor vikt för att kunna säkerställa att arbetet med kompetensförsörjning i den egna verksamheten fortskrider enligt plan. Analys ska ske löpande och relevanta nyckeltal och data som kompletterar de som finns i stadens kompetensförsörjningsplan ska användas.

8.2.1 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att nämnden har omhändertagit rekommendationerna. Revisionskontoret utgår från att nämnden i enlighet med stadens kompetensförsörjningsplan kommer att fortsätta att följa upp och analysera sitt kompetensförsörjningsarbete.

8.3 Uppföljning av arbetet mot hedersrelaterat våld och förtryck

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna granskade revisionskontoret år 2023 hedersrelaterat våld och förtryck. Granskningen resulterade i följande rekommendationer till nämnden:

Nämnden rekommenderas att säkerställa att personalen får kompetensutveckling i vad hedersrelaterat våld och förtryck innebär.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att det vidtas adekvata åtgärder om det framkommer att personal upprätthåller hedersnormer och inte främjar mänskliga rättigheter och grundläggande demokratiska värderingar.

Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att säkerställa att ärenden som avser hedersrelaterat våld och förtryck registreras korrekt i verksamhetssystemet.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att resursteamens kunskap och erfarenheter tas tillvara på ett effektivt sätt.

Nämnden rekommenderas att i samråd med förskolenämnden, grundskolenämnden och utbildningsnämnden upprätta rutiner för samverkan i ärenden som rör hedersrelaterat våld och förtryck.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att det sker en återkoppling till den som gjort en orosanmälan om en utredning har inletts, inte inletts eller redan pågår (om anmälaren angett att hen önskar en sådan återkoppling).

Vi har i år följt upp dessa rekommendationer genom att ta del av nämndens handlingar. Uppföljningen visar att förvaltningen arbetar med att kompetensutveckla sina medarbetare i hedersrelaterat våld, bland annat genom individuella kompetensutvecklingsplaner. Förvaltningen sammanställer årligen en utbildningsplan med tillgängliga utbildningar om hedersrelaterat våld och förtryck.

Förvaltningen uppger att om personalen inte är lojal mot arbetsgivarens beslut och värderingar kan det anses stå i strid med anställningsavtalet. Förvaltningen uppger att den har rutiner för att hantera misshandelsbrott och misstänkta brott mot anställningsavtalet. Enligt förvaltningen bör innebörden av anställningsavtalet liksom verksamhetens uppdrag tas upp på arbetsplatsträffar. Förvaltningen kan dock inte säkerställa att det görs på alla enheter.

Förvaltningen har under året kontrollerat och analyserat orsakskoderna för ärenden där hedersrelaterat våld och förtryck har förekommit.

Enligt förvaltningen framgår det av nämndens rutin och handlingsplan för våld i nära relationer att resursteamet skall konsulteras vid misstanke om hedersrelaterat våld och förtryck. Förvaltningen har år 2024 infört en ny egenkontroll av handläggningen av ärenden inom barn och unga där hedersrelaterat våld och förtryck förekommer. I egenkontrollen ställs frågan om resursteam heder konsulterats. Förvaltningen uppger också att en omorganisation av resursteamet heder pågår i syfte att tillvarata resursteamens kunskap och erfarenheter på ett effektivare sätt.

Förvaltningen deltar i en arbetsgrupp för att upprätta en samverkansrutin mellan de fyra socialförvaltningarna och de tre skolförvaltningarna. Arbetet leds av socialförvaltningen Hisingen.

Förvaltningen gör två gånger om året egenkontroller av återkopplingen till den som gjort en orosanmälan. Den senaste kontrollen visar att anmälaren i 17 av 20 fall fått återkoppling.

8.3.1 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att nämnden har omhändertagit rekommendationerna.

Granskning av utbetalning av ekonomiskt bistånd

Göteborgs Stad, socialnämnden Nordost
februari 2025

Gustaf Almqvist, revisionskonsult, projektledare

Erika Brolin, revisionskonsult

Hanna Hagström, revisionskonsult

*Karin Magnusson, certifierad kommunal revisor,
kvalitetssäkrare*

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av stadsrevisionen i Göteborgs stad genomfört en granskning. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden Nordost har en tillräcklig intern styrning och kontroll vid handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd. Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden Nordost **i allt väsentligt** har en tillräcklig intern styrning och kontroll vid handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning	
Har nämnden ändamålsenliga och tillräckliga processer och rutiner för att säkerställa att ekonomiskt bistånd utbetalas på rätt grund, av rätt person/funktion, med rätt belopp och till rätt mottagare?	Delvis	
Har nämnden säkerställt att processerna och rutinerna för handläggning och utbetalning efterlevs?	Ja	
Har nämnden ändamålsenliga processer och rutiner för att med hjälp av riskanalys, egenkontroller och avvikelser upptäcka och åtgärda brister och risker i verksamheten, det vill säga ett systematiskt förbättringsarbete enligt SOSFS 2011:9?	Ja	
Har nämnden säkerställt att processerna och rutinerna för systematiskt förbättringsarbete efterlevs?	Ja	
Har nämnden ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd? Följs dessa?	Ja	
Har nämnden rutiner för att följa lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen? Följs dessa?	Delvis	

Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning vill vi lämna följande rekommendationer till socialnämnden Nordost:

- Att nämnden säkerställer efterlevnad till aktuella rutiner avseende underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen bland samtliga verksamheter som omfattas av skyldigheten.
- Att nämnden säkerställer att det finns kompletterande anvisningar avseende attest samt listor över utsedda besluts- och betalningsattestanter, utifrån vad som anges i stadens regler för attest.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och revisionsfrågor	4
Revisionskriterier	4
Metod	5
Inledning	8
Granskningsresultat	8
Processer och rutiner för ekonomiskt bistånd	8
lakttagelser	8
Bedömning	15
Efterlevnad till processer och rutiner	15
lakttagelser	16
Bedömning	22
Systematiskt förbättringsarbete	23
lakttagelser	23
Bedömning	25
Efterlevnad till rutiner för systematiskt förbättringsarbete	25
lakttagelser	25
Bedömning	27
Rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar	27
lakttagelser	27
Bedömning	29
Underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar	29
lakttagelser	30
Bedömning	31
Samlad bedömning	32
Rekommendationer	32
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	33

Inledning

Bakgrund

Ekonomiskt bistånd är avsett att vara det yttersta skyddsnätet för personer med försörjningsproblem. Rätten till bistånd regleras i 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen där det anges att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Det ekonomiska biståndet ska ge enskilda personer och familjer en skälig levnadsnivå och bygger på en individuell behovsprövning för hushållet som helhet.

För 2021 beräknades att cirka 21 miljoner kronor av stadens utbetalade ekonomiska bistånd utgjordes av felaktiga utbetalningar.¹

Nämnderna behöver ha en tillräcklig intern styrning och kontroll i processen för utbetalning av ekonomiskt bistånd. Bristande rutiner och kontroller inom området kan påverka enskilda individers rättssäkerhet samt ge negativa konsekvenser för stadens ekonomi och förtroende. Förevarande granskning avser att pröva detta.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att bedöma om socialnämnden Nordost har en tillräcklig intern styrning och kontroll vid handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd. För att bedöma om nämnden har en tillräcklig intern styrning och kontroll vid handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd har följande revisionsfrågor besvarats:

- Har nämnden ändamålsenliga och tillräckliga processer och rutiner för att säkerställa att ekonomiskt bistånd utbetalas på rätt grund, av rätt person/funktion, med rätt belopp och till rätt mottagare?
- Har nämnden säkerställt att processerna och rutinerna för handläggning och utbetalning efterlevs?
- Har nämnden ändamålsenliga processer och rutiner för att med hjälp av riskanalys, egenkontroller och avvikelser upptäcka och åtgärda brister och risker i verksamheten, det vill säga ett systematiskt förbättringsarbete enligt SOSFS 2011:9?
- Har nämnden säkerställt att processerna och rutinerna för systematiskt förbättringsarbete efterlevs?
- Har nämnden ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd? Följs dessa?
- Har nämnden rutiner för att följa lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen? Följs dessa?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- Kommunallagen 6 kap. 6 §
- Socialtjänstlagen (2001:453), 1 kap. 2 §, första stycket, 4 kap. 1 §, 4 kap. 3§,
- Bidragsbrottslag (2007:612)

¹ Göteborgs Stad arbetar brett mot välfärdsbrott, vartgoteborg.se

- Lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet (2008:206)
- SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- SOSFS 2014:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS,
- Socialtjänstförordningen (2001:937), SoF 2 kap. 1§
- SOSFS (2013:1) Socialstyrelsens allmänna råd om ekonomiskt bistånd
- Handbok för ekonomiskt bistånd – Socialstyrelsen
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll
- Välfärdens processer – Socialtjänstprocessen
- Göteborgs Stads riktlinje för individuellt ekonomiskt stöd
- Vägledning ekonomiskt bistånd – Göteborgs stad
- Göteborgs Stads riktlinje för bistånd till boende
- Göteborgs Stads Rutin för mottagande underrättelse om misstanke om bidragsbrott enligt 3§ lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet (2008:206)
- Regler för attest i Göteborgs stad
- Nämndens eventuella egna rutiner inom området ekonomiskt bistånd
- Nämndens delegationsordning

Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentanalys, intervjuer samt stickprov. Stickprovsurvalet har baserats på en registeranalys. Nedan beskrivs metoden mer ingående:

Granskning av dokumentation

Dokument som är nödvändiga för att besvara syfte och revisionsfrågor har granskats. Detta innefattar nämndens styrande och stödjande dokument för handläggning, uppföljning och kontroll av utbetalning av ekonomiskt bistånd. Dokumenten har granskats i syfte att bedöma om de är ändamålsenliga och tillräckliga för att förhindra felaktiga utbetalningar.

Nämndens styrande och stödjande dokument för hantering av riskanalys, egenkontroller och avvikelser inom verksamheten ekonomiskt bistånd har granskats i syfte att bedöma om de är ändamålsenliga och tillräckliga för att säkerställa verksamhetens kvalitet.

Även dokumentationen från nämndens genomförda riskanalyser, egenkontroller, inkomna avvikelserrapporter och avvikelseutredningar under året, inklusive åtgärdsplaner, har begärts in och granskats i syfte att bedöma om processerna och rutinerna för systematiskt förbättringsarbete följs.

Registeranalys

Registeranalysen har omfattat samtliga utbetalningar av försörjningsstöd gjorda under perioden 1 januari till och med den 31 augusti 2024 i verksamhetssystemet Treserva. Syftet med registeranalysen har varit att identifiera avvikande utbetalningar som kan indikera felaktigheter. De avvikande utbetalningarna har utgjort underlag för ett urval av ärenden/utbetalningar som har granskats närmare.

För att identifiera avvikande utbetalningar har registeranalysen besvarat följande frågor:

- Förekommer onormalt många utbetalningar till samma person/hushåll??
- Finns utbetalningar med orimligt höga belopp?
- Har samma handläggare återkommande gjort stora utbetalningar till samma klient?
- Har samma handläggare återkommande gjort små utbetalningar till samma klient?
- Finns utbetalningar gjorda av lokalt verksamhetsstöd?
- Finns utbetalningar gjorda på "udda" dagar?
- Finns utbetalningar med samma belopp, samma månad per ärendenummer?
- Förekommer vissa leverantörer oftare än andra?
- Kan flera olika betalningssätt kopplas till samma ärende?
- Har samma handläggare gjort frekventa utbetalningar via bankkort eller annat udda sätt?

Stickprov

Med utgångspunkt från resultatet av registeranalysen har fyra unika stickprov för de flesta av ovanstående riskområden granskats närmare. Stickprov för utbetalningar gjorda av lokalt verksamhetsstöd och utbetalningar gjorda på "udda" dagar har inte granskats, eftersom det inte varit möjligt för socialförvaltningen att ta fram stickprov för dessa områden. Detta kommer att förklaras mer ingående i samband med den andra revisionsfrågan i rapporten. . Sammanlagt har 32 stickprov genomförts. Granskningen av stickproven har genomförts i den omfattning som efterfrågats i förfrågningsunderlaget för granskningen. Syftet med stickprovsgranskningen har varit att granska om reglerna och rutinerna för handläggning och utbetalning följs samt att identifiera eventuella felaktigheter. Stickprovsgranskningen har omfattat ansökan, utredning, beslutsunderlag, ekonomisk beräkning, beslut samt utdrag av attest.

Intervjuer

Intervjuer har genomförts för att få en tydlig bild av processer, rutiner och arbetssätt för handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd och de kontroller som görs i de olika stegen. Intervjuerna har syftat till att verifiera att föreskrivna processer och rutiner följs. Frågor har också ställts om eventuella risker och brister kopplade till nuvarande arbetssätt. Intervjuer har genomförts på en enhet per nämnd med de personer som behövs för att besvara syfte och revisionsfrågor, dock minst med enhetschef och 1:e socialsekreterare.

Följande funktioner har intervjuats:

- Enhetschef mottagningsenheten
- Enhetschef för försörjningsstödsenhet 5 samt chef FUT-gruppen (felaktiga utbetalningar)
- 1:e socialsekreterare mottagningsenheten
- 1:e socialsekreterare, försörjningsstödsenhet 5 samt för FUT-gruppen
- Verksamhetsutvecklare

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Rapporten har kvalitetssäkrats av Karin Magnusson, certifierad kommunal revisor, i enlighet med PwCs interna riktlinjer för kvalitetssäkring.

Inledning

I denna revisionsrapport används begreppen ekonomiskt bistånd, försörjningsstöd samt ekonomiskt bistånd för livsföring i övrigt. Försörjningsstödet är den del av det ekonomiska biståndet som är avsett att täcka grundläggande behov, såsom kostnader för mat, kläder, personlig hygien, boende, hushållsel, hemförsäkring, arbetsresor och fackföreningsavgifter. Försörjningsstödet baseras på en riksnorm som fastställs av regeringen och är tänkt att ge en minimistandard för levnadsomkostnader. Bistånd för livsföring i övrigt täcker kostnader som inte ingår i försörjningsstödet, men som ändå kan vara nödvändiga för den enskildes livsföring. Det kan avse utgifter för exempelvis medicin, tandvård, glasögon, hemutrustning eller andra specifika behov som inte täcks av riksnormen. Detta bistånd beviljas efter individuell prövning och kan variera beroende på den enskildes specifika situation. Ekonomiskt bistånd är ett samlingsbegrepp för både försörjningsstödet och avseende bistånd för övrig livsföring.

Granskningsresultat

Processer och rutiner för ekonomiskt bistånd

Revisionsfråga 1: Har nämnden ändamålsenliga och tillräckliga processer och rutiner för att säkerställa att ekonomiskt bistånd utbetalas på rätt grund, av rätt person/funktion, med rätt belopp och till rätt mottagare?

I detta avsnitt kommer de riktlinjer, rutiner och arbetssätt som är gemensamma för alla stadsdelar i staden att beskrivas, med syftet att tydliggöra de övergripande strukturer och principer som styr arbetet inom samtliga socialförvaltningar i Göteborg. Därefter kommer rapporten att beskriva de specifika riktlinjer och rutiner som gäller för socialnämnden Nordost. I detta avsnitt kommer även de stickprovskontroller och egenkontroller som genomförs av socialnämnden och som specifikt avser ekonomiskt bistånd att beskrivas.

lakttagelser

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, socialtjänstprocessen

I granskningen framgår att alla socialförvaltningar i Göteborgs Stad har implementerat ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Detta system är tillgängligt både via intranätet och kommunens externa hemsida². Ledningssystemet syftar till att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamhetens kvalitet. Inom ramen för detta system finns en specifik process dedikerad till socialtjänsten (socialtjänstprocessen) där bland annat stadenövergripande riktlinjer, rutiner och processkartor för socialtjänstens verksamheter finns samlade.

Vid genomgången av socialtjänstprocessen framgår det att ledningssystemet innehåller ett flertal riktlinjer, vägledningar, rutiner och checklistor som rör utbetalningen av ekonomiskt bistånd. Dessa dokument täcker flera olika delar av handläggningen av ekonomiskt bistånd. Ledningssystemet inkluderar också visuella processkartor som

² [Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete](#)

syftar till att underlätta både handläggningsprocessen och alla dess arbetsmoment och delmoment. Socialtjänstprocessen är klickbar och leder vidare till underkategorier inom handläggningen.

I granskningen framkommer att det inom Göteborgs Stad finns en processledare som arbetar med alla socialförvaltningar utifrån de olika verksamhetsområden som socialtjänstprocessen omfattar, såsom ekonomiskt bistånd, barn och unga samt vuxna. Processledaren för ekonomiskt bistånd har ett övergripande uppdrag för samtliga socialförvaltningar men är organisatoriskt knuten till socialförvaltningen Hisingen.

Stadenövergripande rutiner

Göteborgs Stads riktlinje för individuellt ekonomiskt stöd³ är en övergripande riktlinje som beskriver stadens inriktning gällande ekonomiskt bistånd inom ett antal olika områden. Riktlinjerna tar sin utgångspunkt i gällande lagstiftning samt beslut som fattats i kommunfullmäktige och kommunstyrelse. Riktlinjen gäller för samtliga socialnämnder i Göteborgs Stad⁴.

Vid genomgång av riktlinjen framgår att den på en övergripande nivå beskriver grundläggande förutsättningar avseende handläggningen inom ekonomiskt bistånd. Riktlinjen tydliggör stadens förhållningssätt inom olika områden inom handläggning av ekonomiskt bistånd, såsom exempelvis krav på motprestation, utredningsprinciper vid andrahandsuthyrning och inneboendeförhållanden och bistånd till EU/ESS-medborgare samt papperslösa. Riktlinjen innehåller även avsnitt avseende bistånd till studerande och information om bistånd i form av arbetsfrämjande eller rehabiliterande insatser.

Vi har även tagit del av en vägledning avseende ekonomiskt bistånd i Göteborgs Stad⁵. Vägledningen är beslutad av avdelningschefsnätverket inom försörjningsstöd och gäller för samtliga socialnämnder i Göteborgs Stad. I vägledningen framgår att dokumentet fungerar som ett komplement till Göteborgs Stads riktlinje för ekonomiskt stöd samt övriga styrande dokument för området ekonomiskt bistånd. Det framgår även att vägledningen är ett komplement till Socialstyrelsens handbok inom ekonomiskt bistånd, och att den förtydligar de lokala ställningstaganden som gjorts i Göteborgs Stad.

Vid genomgång av vägledningen framgår att den innehåller detaljerade beskrivningar av olika områden i syfte att ge vägledning kring handläggningen i dessa situationer. Exempel på dessa områden är bland annat ekonomiskt bistånd för kollektivtrafik, internetuppkoppling, hemförsäkring och bistånd för månadskontrakt på vandrarhem.

Ekonomiskt bistånd avseende boendekostnader

Handbok för handläggning av bistånd till boende⁶ syftar till att vara ett hjälpmedel i bedömningen av rätten till bistånd till boende för enskilda individer som är bosatta i Göteborgs Stad. I rutinen tydliggörs att för att den enskilde ska vara berättigad till bistånd i form av boende ska följande kriterier vara uppfyllda:

- Den enskilde ska vara helt bostadslös

³ beslutad av kommunfullmäktige 2023-11-23 § 56

⁴ Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst

⁵ senast reviderad 2024-10-31

⁶ senast reviderad 2024-10-31

- Den enskilde ska ha speciella svårigheter att på egen hand anskaffa bostad och/eller tillhöra en socialt utsatt grupp som behöver särskild hjälp att anskaffa en bostad⁷

I rutinen framgår det att socialnämnden har ett särskilt ansvar för individer med ovanstående problematik, och att dessa, efter en individuell behovsbedömning, kan ha rätt till bistånd för boende. I sådana fall kan socialnämnden besluta om placering i boende, men normalt betalas då inget ekonomiskt bistånd ut till den enskilde för boendekostnader. I dessa fall kan klienten beviljas boende direkt av socialnämnden. Däremot kan ekonomiskt bistånd ges i andra situationer. Enligt Göteborgs Stads rutin för nödbistånd boende⁸, infördes en ny rutin 2019 för alla socialförvaltningar i staden. Denna rutin innebär att enskilda brukare, som inte hör till de särskilt utsatta grupper som socialnämnden har ett särskilt ansvar för och som har speciella svårigheter att själva ordna boende, kommer att få ekonomiskt stöd och boendecoachning istället för att bli placerade i boende utan stöd. I rutinen framgår att nödbistånd för boende kan gälla vid situationer som den enskilde inte har kunnat råda över. I dessa situationer kan nödbistånd beviljas under en begränsad tid för att undvika nöd, och för att den enskilde ska ges skälig tid att på egen hand finna ett annat boende.

Vi har även tagit del av två handläggningsstöd/bedömningsstöd som ska användas i samband med bedömning av bistånd till boende eller nödbistånd.

Riksnorm och normberäkning

Som tidigare beskrivits beslutar regeringen årligen om riksnormen baserat på prisundersökningar av olika hushållstypers baskonsumtion. Vi har tagit del av en tjänsteskrivelse från när kommunfullmäktige i Göteborgs Stad beslutade om justering av riktvärdena för riksnormen samt riktmärken för bland annat högsta godtagbara hyresnivå för 2024⁹. I granskningen framkommer det att riksnormen årligen korrigeras i verksamhetssystemet, och att verksamhetssystemet automatiskt räknar fram vilken norm som gäller med hänsyn taget till det specifika hushållets sammansättning. Detta utgör sedan grunden för beräkningen.

I intervjuer framgår det att kontroller utförs i samband med utbetalningar av ekonomiskt bistånd, där man genom SSBTEK¹⁰ granskar eventuella utbetalningar från andra myndigheter. Dessa utbetalningar inkluderas vanligtvis i normberäkningen och påverkar beräkningen för den kommande månaden.

Attest

I Göteborgs Stads regel för attest¹¹ framgår det att alla nämnder ska säkerställa efterlevnad till reglerna i dokumentet. I dokumentet framgår det även att varje nämnd ska säkerställa att det finns kompletterande anvisningar för den egna verksamheten,

⁷ exempelvis psykisk sjukdom, funktionsnedsättning, skyddsbehov, missbruk, betydande skulder eller vräkningshistorik

⁸ senast reviderad 2024-05-28

⁹ 2024-02-01 § 17

¹⁰ SSBTEK är en digital tjänst som förenklar handläggning av ärenden inom ekonomiskt bistånd. SSBTEK gör det möjligt för kommunen att via sitt verksamhetssystem få information avseende utbetalningar från bland annat statliga myndigheter.

¹¹ reviderad av kommunfullmäktige 2022-09-15 § 16

som inte får avvika från de övergripande reglerna. Dokumentet anger att förvaltningsdirektören har ansvar för att rutiner för behörighetsadministration avseende attestanter finns inom varje förvaltning. Dessutom är det förvaltningschefens ansvar att upprätthålla en lista över utsedda besluts- och betalningsattestanter. Dokumentet klargör även vilket ansvar attestanterna har.

Vi har efterfrågat men inte tagit del av några kompletterande anvisningar avseende attest eller lista över utsedda attestanter. I intervjuer framkommer det att 1:e socialsekreterare, utifrån ett rullande schema, dagligen attesterar/effektuerar samtliga utbetalningar som bokats av socialsekreterarna. I intervjuer framgår det att i samband med effektueringen görs tio stickprov av 1:e socialsekreterare för att upptäcka eventuella avvikelser i samband med utbetalningar. Avvikelser kan exempelvis omfatta att det är rätt belopp som utbetalas, att beslutet är fattat enligt delegationsordningen, och att utbetalningen sker till rätt person i de fall det är nödvändigt.

Urvalet av utbetalningarna som granskas beskrivs inte ske utifrån någon särskilt systematik utan att det görs på olika sätt. Några uppges välja de största utbetalningarna medan andra slumpmässigt väljer utbetalningar att granska. Det framgår att förvaltningen tidigare genomfört 20 stickprov per dag, men att fler felaktigheter inte upptäcktes och att man därför valde att återgå till tio. I intervjuer så beskrivs att tio stickprov kan utgöra en stor andel av de utbetalningar som görs på en dag, men att det även kan vara en mycket liten andel och då främst runt den 27 varje månad då tusentals utbetalningar genomförs. Vid avstämning med förvaltningen framgår även att det sammanlagda antalet ärenden minskat mycket över tid, vilket innebär att andelen som kontrolleras inte halverats.

I intervjuer framgår det att samma person inte kan utföra uppgifter i flera led, som till exempel att både boka och effektuera en utbetalning till ett förladdad kort. Detta innebär att en 1:e socialsekreterare exempelvis inte kan attestera en utbetalning som den själv har bokat och att socialsekreterare saknar möjlighet att attestera betalningar. Detta beskrivs fungera som kontrollmoment som till viss del säkerställer att det utbetalade beloppet stämmer överens med det beslutade och att utbetalningen knyts till rätt person. Socialförvaltningen använder sig även av Swedbanks lön- och utbetalningssystem (SUS) som används av både myndigheter och arbetsgivare för att betala ut pengar till privatpersoner. Detta för att säkerställa att vanliga kontoutbetalningar betalas till rätt person. I intervjuer framkommer det att avvikelser har hänt, men att man aktivt arbetar med avvikelserapportering. Avvikelser som noterats är exempelvis när fel betalningsmottagare valts i ett ärende och att betalningen gått till ett hemmavarande vuxet barn.

I intervjuer framkommer det däremot att det finns en teoretisk möjlighet för en 1:e socialsekreterare att boka en konto- eller bank/plusgirobetalning i en annans handläggares namn, som den senare kan effektuera. I samband med intervjuer framgår att detta innebär att en 1:e socialsekreterare medvetet har möjlighet att göra en felaktig utbetalning men att ingen avvikelse avseende detta har uppmärksamrats..

I intervjuer beskrivs att LVS¹² enbart arbetar med stöd i verksamhetssystemet mot hela förvaltningen, och att de därmed inte parallellt arbetat med handläggning av ekonomiskt bistånd. LVS saknar även delegation på att göra utbetalningar och finns inte med att välja i verksamhetssystemet i samband med en utbetalning. Det beskrivs vara tekniskt möjligt för LVS att göra utbetalningar i verksamhetssystemet i en annan socialsekreterares namn, men att detta troligtvis skulle upptäckas allt eftersom i journalen då även detta loggas i systemet.

Vid granskningen framkommer det att verksamhetssystemet har beloppsspärrar för enskilda utbetalningar, vilka varierar beroende på vilken typ av beslut som har fattats. Dessa beloppsspärrar är på 50 000 respektive 75 000 kronor.

Lokala rutiner, socialnämnden Nordost

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av en sammanställning av ett urval av de lokala handläggningsstöd som finns samlade i socialnämnden Nordosts lokala rutindatabas. Exempel på dessa handläggningsstöd är bland annat ett antal olika lathundar, guider och beslutsmallar. Denna sammanställning visar bland annat att det finns specifika rutiner för ekonomiskt bistånd inom områden som hemutrustning, glasögon, flyttkostnader och elförbrukning. Vid avstämning med verksamhetsutvecklare framkommer det att det pågår ett gemensamt arbete mellan socialförvaltningarna att i så stor mån som möjligt ha gemensamma rutiner men att det under det pågående arbetet finns en del lokala rutiner kvar.

Utöver olika former av handläggningsstöd har vi även tagit del av ett användarstöd för handläggning av ekonomiskt bistånd. Användarstödet beskriver vilka delar i Socialstyrelsens handböcker som finns nedbrutna i Göteborgs Stad.

I intervjuer beskrivs det finnas en mängd olika styrande dokument och rutiner på olika nivåer avseende handläggning av ekonomiskt bistånd. På den övergripande nivån framkommer det att handläggningen sker med utgångspunkt i Socialstyrelsens handböcker och allmänna råd. Därtill finns det ett antal olika stadenövergripande rutiner samt lokala rutiner, metodguider och lathundar som kompletterar dessa. De lokala rutinerna uppges finnas samlade på intranätet och att de är tillgängliga för samtliga medarbetare. I intervjuer beskrivs även socialtjänstprocessen vara en viktig del i handläggningen, och att man strävar efter att samtliga medarbetare ska arbeta utifrån den.

I intervjuer framgår att det under de senaste åren pågått ett aktivt arbete med att se över de styrande dokumenten som finns, och i möjligaste mån arbeta fram rutiner som gäller för samtliga socialförvaltningar. Detta uppges vara viktigt utifrån bland annat ett likabehandlingsperspektiv och att det är enklare att säkerställa att en mindre mängd rutiner faktiskt är uppdaterade och aktuella. I sammanhanget beskrivs det även vara viktigt att balansera antalet rutiner med socialsekreterares handlingsutrymme och yrkesstolthet och att detta är något som diskuterats.

Kontroll av handläggning av ekonomiskt bistånd

¹² LVS - lokalt verksamhetsstöd, en stödfunktion i verksamhetssystemet

I granskningen framkommer det att det i Göteborgs Stad är möjligt att ansöka om ekonomiskt bistånd både digitalt och på papper. Vilken ansökningsmetod som väljs påverkar de kontroller som utförs. Vid fortlöpande ansökningar finns det ofta inte krav på att inkomma med underlag som styrker den specificerade kostnaden. Istället sker den huvudsakliga kontrollen via slumpmässigt utvalda stickprov. Detta gäller däremot inte när en person ansöker om ekonomiskt bistånd för första gången, där det vanligtvis krävs mer omfattande dokumentation för att styrka de kostnader som ansökan omfattar. Den digitala processen syftar till att förenkla och effektivisera hanteringen av ekonomiskt bistånd, samtidigt som den upprätthåller en kontrollnivå genom stickprov för att säkerställa riktigheten i de lämnade uppgifterna.

Vi har tagit del av en rutin för stickprovskontroll gällande ekonomiskt bistånd¹³ som gäller för samtliga socialförvaltningar. I rutinen framgår att den syftar till att klargöra hur stickprovskontroller av återansökningar avseende ekonomiskt bistånd ska genomföras, som ett led i att säkerställa att rätt bistånd utbetalas. Rutinen omfattar både kontroller av ansökningar som inkommit digitalt via stadens tjänst för e-ansökan samt ansökningar som inkommit i pappersform.

Rutinen anger att fem procent av alla digitala ansökningar som kommer in till Göteborgs Stad automatiskt väljs ut för stickprovskontroll. Dessutom ska var tjugonde pappersansökan väljas ut för stickprov. Detta innebär att lika många kontrolleras oavsett om de är digitala eller inkommit i pappersform. Eftersom det finns mellan ett och tre socialkontor per socialförvaltning, och dessa är organiserade på olika sätt, är det upp till varje förvaltning att bestämma hur stickproven ska genomföras. Rutinen beskriver därefter gemensamma tillvägagångssätt och ansvar för kontrollerna. Därtill innehåller rutinen information om hur resultaten kan bedömas och om det ska handläggas enligt ordinarie handlägningsprocess eller enligt stadens anvisning för felaktiga utbetalningar.

Vi har även tagit del av en instruktion för kontroll av återansökan¹⁴ som beskriver de kontroller som genomförs av ekonomiskt bistånd på olika nivåer. I instruktionen framgår att kontrollerna ekonomiskt bistånd utgörs av:

- Löpande kontroll av kostnadsutvecklingen i varje förvaltning
- Rätt till bistånd - bedömning av handläggare utifrån uppgjord arbetsplan
- Avstämning mot beräkningsmall och inhämtande av inkomstuppgifter från SSBTEK
- 5 % stickprov

Delegationsordning, socialnämnden Nordost

I delegeringsordning för socialnämnden Nordost¹⁵ regleras vem som är delegat för vilken typ av frågor. Delegationsordningen innehåller avsnitt som särskilt berör arbetet med ekonomiskt bistånd i form av försörjningsstöd samt ekonomiskt bistånd avseende livsföring i övrigt.

Vid genomgång av delegationsordningen framgår att för beslut avseende försörjningsstöd och bistånd för livsföring i övrigt finns fyra beslutsnivåer som varierar beroende på vad beslutet avser. Beslutsnivåerna är utredningsassistent,

¹³ senast reviderad 2024-06-27

¹⁴ senast reviderad 2024-06-27

¹⁵ Beslutad av socialnämnden 2024-01-02 § 6

socialsekreterare, 1:e socialsekreterare, enhetschef och individutskott. I delegationsordningen framgår även vilka beslut som socialsekreterare på socialjouren har beslutanderätt för.

I delegationsordningen anges att personal med befattningar som innebär beslutanderätt enligt denna ordning, som huvudregel får beslutanderätt vid första arbetsdagen. För handläggare inom socialtjänsten såsom socialsekreterare, 1:e socialsekreterare och utredningsassistent krävs dock att överordnad chef först gör en individuell bedömning innan delegation ges. Därtill framgår att den anställda vid vikariat, bör ha vikarierat på befattningen eller på liknande befattning en viss tid innan hen får beslutanderätt. Sådan personal får beslutanderätt efter individuell bedömning av överordnad chef och efter beslut av förvaltningsdirektören och delegation ska i dessa fall ges skriftligt på särskild blankett.

I intervjuer uppges även nämndens delegationsordning till viss del fungera som en rutin och ge vägledning i handläggningen. Vidare framgår det att en nyanställd socialsekreterare inte automatiskt får delegerad beslutanderätt från början. Istället sker detta efter en individuell bedömning. Processen för att avgöra om en socialsekreterare är redo att få egen delegation varierar mellan olika enheter, men det anges generellt att det tar mellan tre och tolv månader innan en nyexaminerad socialsekreterare får delegation. Utan delegation har socialsekreteraren inte möjlighet att fatta beslut i verksamhetssystemet. Detta ändras när förvaltningschefen beslutar att ge delegation till den enskilda socialsekreteraren, och LVS justerar socialsekreterarens behörighet i verksamhetssystemet.

I intervjuer framkommer det att det är möjligt att fatta beslut utanför delegationsordning och registrera en annan beslutsfattare i verksamhetssystemet. Detta gäller för både socialsekreterare utan och med delegation. Detta loggas däremot i verksamhetssystemet och förvaltningen menar att det mest sannolikt kommer att upptäckas allt eftersom, även om det inte sker några systematiska granskningar av journalen i syfte att upptäcka felaktigheter i detta avseende. Att kunna fatta beslut i andras namn beskrivs vara nödvändigt i det vardagliga arbetet då flera av de beslut som fattas, handläggs rent praktiskt av socialsekreterare även om det exempelvis är 1:e socialsekreterare eller enhetschef som har delegation på beslutet. I dessa fall skrivs själva beslutet ut och undertecknas av den tjänsteman med delegation.

Socialsekreterare utan delegation beskrivs ha en tätare kontakt med chef och 1:e socialsekreterare vilket innebär att felaktigheter troligtvis skulle upptäckas i ett tidigare skede än någon som arbetat längre och är mer självgående.

Bedömning

Har nämnden ändamålsenliga och tillräckliga processer och rutiner för att säkerställa att ekonomiskt bistånd utbetalas på rätt grund, av rätt person/funktion, med rätt belopp och till rätt mottagare?

Delvis.

Vår bedömning är att det finns flera riktlinjer, rutiner samt övriga styrande dokument på olika nivåer som syftar till att säkerställa att ekonomiskt bistånd betalas ut korrekt. Vi bedömer att dessa rutiner omfattar stora delar av handlägningsprocessen och ser

positivt på att dessa i stor utsträckning finns samlade inom ramen för ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Vår bedömning är även att socialnämnden har en aktuell delegationsordning samt vissa andra processer, rutiner och kontroller som syftar till att biståndet betalas av rätt person, med rätt belopp och till rätt mottagare.

Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning däremot att det inom ramen för nuvarande arbetssätt finns ett antal olika risker som innebär att ekonomiskt bistånd kan betalas ut på felaktiga grunder. Detta avser exempelvis möjligheten att fatta beslut i andra socialsekreterares namn och att det inte genomförs några systematiska loggkontroller av journalen. Därtill ser vi ett behov av att socialnämnden upprättar kompletterande anvisningar för den egna verksamheten avseende attest.

Efterlevnad till processer och rutiner

Revisionsfråga 2: Har nämnden säkerställt att processerna och rutinerna för handläggning och utbetalning efterlevs?

I detta avsnitt kommer resultatet av de iakttagelser som gjorts i stickproven att presenteras. Stickproven har valts ut utifrån den registeranalys av samtliga utbetalningar av ekonomiskt bistånd som gjorts av socialnämnden Nordost under perioden 1 januari till 31 augusti 2024. Avsnittet kommer även att belysa vissa generella iakttagelser som gjorts i både registeranalysen såväl som i intervjuer. Urvalet av stickprov omfattar inte personer med skyddade personuppgifter. I enlighet med stadsrevisionens i Göteborgs Stads anbudsförfrågan har stickproven valts ut utifrån följande områden:

- Förekommer onormalt många utbetalningar till samma person/hushåll??
- Finns utbetalningar med orimligt höga belopp?
- Har samma handläggare återkommande gjort stora utbetalningar till samma klient?
- Har samma handläggare återkommande gjort små utbetalningar till samma klient?
- Finns utbetalningar gjorda av lokalt verksamhetsstöd?
- Finns utbetalningar gjorda på "udda" dagar?
- Finns utbetalningar med samma belopp, samma månad per ärendenummer?
- Förekommer vissa leverantörer oftare än andra?
- Kan flera olika betalningssätt kopplas till samma ärende?
- Har samma handläggare gjort frekventa utbetalningar via bankkort eller annat udda sätt?

I stickproven har huvudsakligen följande punkter kontrollerats:

- Finns en dokumenterad och underskriven ansökan?
- Finns det en aktuell utredning?
- Finns en normberäkning?
- Finns utbetalningsunderlag och har dessa kontrollerats i enlighet med förvaltningens rutiner?
- Framgår det om uppgifter har inhämtats från andra myndigheter?
- Finns underlag/verifikationer som styrker lämnade uppgifter?
- Finns ett dokumenterat beslut?
- Stämmer beslutat belopp med underliggande beräkning?
- Framgår det av beslutet vilket belopp som ska betalas ut och till vilket ändamål?
- Har beslut fattats enligt gällande delegationsordning?

- Finns dokument som styrker den enskilde handläggarens delegation?
- Överensstämmer beslutat belopp och utbetalat belopp?
- Har utbetalning attesterats av behörig person enligt attestordning?
- Har utbetalning gjorts till rätt person/angivet konto enligt ansökan?
- Har det bokats upp en skuld i Treserva i samband med beslut, som också är kopplad till beslutet?
- Har skulden reglerats i Treserva när utbetalning har skett?
- Framgår det i akten vilka kontroller som har gjorts

Ovanstående punkter har däremot inte kontrollerats i varje enskilt ärende. Detta på grund av att samtliga punkter inte är relevanta samt möjliga att kontrollera i varje enskilt fall. I nedanstående tabeller finns det en kolumn som avser underlag som styrker utbetalningen. I denna kolumn har vi noterat och dokumenterat iakttagelser kopplat till ovanstående punkter. Det kan exempelvis handla om förekomsten av grundutredningar, normberäkning samt fakturor som styrker den enskilda utbetalningen etc. Vid eventuella avvikelser som kan indikera felaktigheter har en gul färg använts för att signalera dessa.

För att granska om socialnämnden säkerställt att processer och rutiner efterlevs så utgår vi från gjorda kontroller och information som vi erhållit kring dessa. Vi har inte, utöver det, granskat vilka åtgärder som nämnden vidtar för att kontrollera efterlevnad av riktlinjer och rutiner.

Iakttagelser

I granskningen har det framkommit att socialnämnderna i Göteborgs Stad sedan 2022 inte begär in underlag från klienter i syfte att de ska styrka de kostnader de ansöker om bistånd för. Detta gäller däremot inte för ansökningar från nya klienter som hanteras av mottagningsenheten, samt ansökningar som genomförs för löpande kostnader som klienten i närtid inte ansökt för. Socialförvaltningarna arbetar istället med stickprovskontroller. Vid avstämning med förvaltningen framgår det däremot att flertalet klienter fortsatt att lämna in underlag i samband med ansökningarna trots att de inte behöver detta. Detta beskrivs kunna bero på att klienter tycker att det är lättare att lämna in underlagen i samband med en ansökan, snarare än att ta fram dessa i efterhand vid en eventuell stickprovskontroll.

I de stickprovskontroller som vi har genomfört inom ramen för granskningen har vi inte noterat några avvikelser avseende attestering av utbetalningar.

1. Förekommer onormalt många utbetalningar till samma person/hushåll?

Urvalet av ärenden i nedanstående tabell har baserats på de personer/hushåll som fått flest antal utbetalningar av ekonomiskt bistånd under den avgränsade perioden. Av de individer som fått flest utbetalningar har ett urval av fyra utbetalningar granskats.

Finns ansökan?	Dokumenterat beslut	Underlag som styrker utbetalningen
Ja, genom mejl via kontaktperson	Ja	Nej

Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja

Vid genomgång av ovanstående ärenden framgår det att besluten har fattats i enlighet med gällande delegationsordning.

2. Finns utbetalningar med orimligt höga belopp?

Urvalet av ärenden i nedanstående tabell har baserats på de största utbetalningarna av ekonomiskt bistånd som gjorts under den avgränsade perioden. Utbetalningarna omfattar utbetalningar till personer/hushåll och utbetalningar som gjorts direkt till företag¹⁶.

Finns ansökan?	Belopp	Dokumenterat beslut	Underlag som styrker utbetalningen
Ja	61 250	Ja	Ja
Ja	50 000	Ja	Ja
Ja	48 069	Ja	Ja
Ja	47 950	Ja	Ja

Vid genomgång av ovanstående ärenden framgår det att besluten har fattats i enlighet med gällande delegationsordning. Utbetalningarna avser saneringskostnad och hyresskuld samt utbetalningar av ekonomiskt bistånd till familjer med åtta och tio barn. Vi noterar att beslutet på 50 000 kronor avser en hyresskuld med ett totalt belopp som överstiger 70 000 kronor men att utbetalningen delats upp.

3. Har samma handläggare återkommande gjort stora utbetalningar till samma klient?

Urvalet av ärenden i nedanstående tabell har baserats på utbetalningar som gjorts från en handläggare till samma klient. De utbetalningar som gjorts till klienten har haft bland det högsta medelvärdet på utbetalningar under den avgränsade tidsperioden.

Finns ansökan?	Dokumenterat beslut	Underlag som styrker utbetalningen
Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja

¹⁶ I vissa fall kan socialtjänsten, enligt önskemål från klienten, betala en faktura direkt till ett företag/leverantör istället för att summan betalas till den enskilde.

Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja

Vid genomgång av ovanstående ärenden framgår det att besluten har fattats i enlighet med gällande delegationsordning.

4. Har samma handläggare återkommande gjort små utbetalningar till samma klient?

Urvalet av ärenden i nedanstående tabell har baserats på utbetalningar som gjorts från en handläggare till samma klient. De utbetalningar som gjorts till klienten har haft bland det lägsta medelvärdet på utbetalningar under den avgränsade tidsperioden.

Finns ansökan?	Dokumenterat beslut	Underlag som styrker utbetalningen
Ja - saknar ankomststämpel	Ja	Normberäkning finns. Saknas underlag för faktisk utbetalningen (faktura).
Ja - saknar ankomststämpel	Ja	Normberäkning finns. Saknas underlag för faktisk utbetalning (faktura).
Ja - saknar ankomststämpel	Ja	Normberäkning finns. Saknas underlag för faktisk utbetalning (faktura).
Ja - saknar ankomststämpel	Ja	Normberäkning finns. Saknas underlag för faktisk utbetalning (faktura).

Vid genomgång av ovanstående ärenden framgår det att besluten har fattats i enlighet med gällande delegationsordning.

5. Finns utbetalningar gjorda av lokalt verksamhetsstöd?

I samband med att underlagen till registeranalysen samlades in, har det framkommit att det inte är möjligt att i verksamhetssystemet ta fram utbetalningar som är gjorda av LVS. Detta på grund av att LVS saknar behörighet att göra utbetalningar i verksamhetssystemet. I samband med att insamlade stickprov har granskats, har vi kontrollerat huruvida det är samma person som beslutat om utbetalningen som även är den person som är undertecknad beslutsfattare i journalen. I stickproven har vi inte noterat några avvikelser.

I intervjuer framkommer det att LVS har en utökad behörighet i verksamhetssystemet, men att de saknar delegation att göra utbetalningar. De som arbetar som LVS gör det på heltid och arbetar därmed inte med handläggning av ekonomiskt bistånd. Rollen som LVS innefattar att stötta hela förvaltningen med saker som att exempelvis ändra socialsekreterares behörighet i verksamhetssystemet (efter beställning från chef) samt låsa upp skrivskyddade dokument om det behövs. I intervjuer beskrivs att det rent tekniskt troligtvis är möjligt för en LVS att göra en utbetalning i en annan socialsekreterares namn. Detta beskrivs däremot inte som någon större risk eftersom det skulle loggas i systemet.

6. Finns utbetalningar gjorda på "udda" dagar?

I det material vi tagit del av och i den registeranalys som genomförts har vi inte gjort några iakttagelser avseende utbetalningar på dagar som eventuellt skulle kunna indikera felaktigheter under perioden 2024-01-01 till 2024-08-31. I detta sammanhang skulle det kunna avse utbetalningar gjorda av förvaltningen på en helgdag. Vi noterar att de flesta utbetalningar sker runt den 27:e varje månad och att det vid dessa tillfällen genomförts mellan 2329 till 2749 utbetalningar. Vi noterar att antalet utbetalningar därefter sjunker efterföljande dagar och att det då på ett ungefär genomförs mellan 100-200 utbetalningar. I intervjuer framkommer det att detta kan förklaras med ansökningar som inkommit sent eller ansökningar som behövt kompletteras med ytterligare underlag och att utbetalningen därmed behövt senareläggas.

I registeranalysen framkommer det att det för månadernas övriga dagar på ett ungefär genomförs mellan 20-100 utbetalningar. I intervjuer beskrivs att detta bland annat kan förklaras av de löpande utbetalningar som exempelvis görs av mottagningsenheterna.

7. Finns utbetalningar med samma belopp, samma månad per ärendenummer?

Urvalet av ärendet i nedanstående tabell har baserats på utbetalningar som genomförts med samma belopp, samma månad till samma klient.

Finns ansökan?	Dokumenterat beslut	Belopp och månad	Underlag som styrker utbetalningen
Ja	Ja	200 - april	Normberäkning finns. Saknas vissa andra underlag som styrker utbetalningen.
Ja	Ja	200 - april	Se ovan
Ja	Ja	200 - april	Se ovan
Ja	Ja	200 - april	Se ovan

I insamlat material framgår det att ovanstående utbetalningar genomförs utifrån överenskommelse mellan klient och socialsekreterare. Utbetalningarna avser kostnad för uppehålle som delats upp till mindre utbetalningar. Vid genomgång av ovanstående ärenden framgår det att besluten har fattats i enlighet med gällande delegationsordning.

8. Förekommer vissa leverantörer/företag oftare än andra?

I registeranalysen har en sammanställning av utbetalningar som gjorts direkt till olika leverantörer/företag gjorts. I registeranalysen framkommer det att det under den avgränsade perioden är vanligast med utbetalningar till följande företag:

- Göteborg Energi (743 utbetalningar)
- Göteborgs Stads Fastighets (446 utbetalningar)
- Visma collectors (250 utbetalningar)
- Bostads AB Poseidon (209 utbetalningar)

Utifrån den registeranalys som genomförts har fyra stickprov slumpmässigt valts ut. Urvalet har inte baserats på utbetalningar till de vanligast förekommande leverantörerna eller företagen. Istället har stickproven valts utifrån betalningar till leverantörer som endast förekommer ett fåtal gånger, och där ändamålet med utbetalningen inte är tydligt.

Finns ansökan?	Dokumenterat beslut	Leverantör	Underlag som styrker utbetalningen
Ja	Ja	Miljonlotteriet	Faktura finns. Det framgår däremot inte tydligt vad utbetalningen avser.
Ja - avser elskuld	Ja	Ropo Capital	Nej
Ja - avser elfaktura	Ja	Kraft och kultur	Ja
Ja - avser boende	Ja	Short stay AB	Ja

Vid genomgång av ovanstående ärenden framgår det att besluten har fattats i enlighet med gällande delegationsordning.

9. Kan flera olika betalningssätt kopplas till samma ärende?

Ekonomiskt bistånd betalas vanligtvis ut till individens konto men det är också möjligt för handläggaren att direkt betala fakturor som rör sökanden. När utbetalning sker till konto så sker detta genom Swedbanks lön- och utbetalningssystem SUS som används av både myndigheter och arbetsgivare för att betala ut pengar till privatpersoner. Det är också möjligt för handläggaren att göra utbetalningar till något som kallas "förladdade kort. Dessa kort lämnas ut till klienten av förvaltningen och ska enbart användas i

undantagsfall, och syftar exempelvis till om en utbetalning behöver göras samma dag för att undvika en akut nödsituation.

Nedanstående utbetalningar har slumpmässigt valts ut utifrån att personerna har tagit emot utbetalningar genom både SUS, förladdat kort samt fått fakturor betalda direkt av socialförvaltningen. Stickproven avser två personer.

Ärende	Finns ansökan?	Dokumenterat beslut	Utbetalningssätt	Underlag som styrker utbetalningen
1	Ja	Ja	Förladdat kort	Ja
1	Ja	Ja	SUS	Ja
2	Ja	Ja	Förladdat kort	Ja
2	Ja	Ja	SUS	Nej

Vid genomgång av ovanstående ärenden framgår det att besluten har fattats i enlighet med gällande delegationsordning samt attesterats enligt gällande rutiner. I det material vi tagit del av framgår det inte på ett tydligt sätt varför utbetalningar skett till både SUS och klienternas förladdade kort.

10. Har samma handläggare gjort frekventa utbetalningar via bankkort eller annat udda sätt?

Urvalet av ärenden i nedanstående tabell har valts ut utifrån de handläggare som genomfört en stor andel utbetalningar till förladdade kort under den avgränsade perioden.

Finns ansökan?	Dokumenterat beslut	Underlag som styrker utbetalningen
Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja

Vid granskning av de underlag vi tagit del av avseende ovanstående ärenden framgår det i vissa fall med tydlighet varför klientens utbetalningar sker till ett förladdat kort, medan det i andra fall inte framgår lika tydligt. Som exempel framgår det inte i det underlag vi tagit del av med tydlighet varför utbetalningen i det första ärendet skett till ett förladdat kort.

Vid avstämning med förvaltningen framkommer det att en handläggare som ofta gör utbetalningar till förladdade kort, kan ha en tjänst där han eller hon arbetar med flera klienter som har psykosociala arbetshinder, såsom missbruk och psykisk ohälsa. Detta kan exempelvis innebära att dessa klienter saknar vanliga bankkonton och att utbetalningar till förladdade kort görs i större utsträckning.

Bedömning

Har nämnden säkerställt att processerna och rutinerna för handläggning och utbetalning efterlevs?

Ja.

Utifrån genomförda stickprov är vår bedömning att socialnämnden Nordost i huvudsak säkerställt efterlevnad till processerna och rutinerna för handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd. Vår bedömning är även att besluten som granskats är fattade i enlighet med gällande delegationsordning och att utbetalningarna attesteras enligt gällande rutin. I de stickprov som granskats har däremot en viss avsaknad av underlag noterats. Utifrån att det i Göteborgs Stad inte är ett krav för klienten att inkomma med underlag som styrker samtliga utbetalningar, påverkar däremot inte detta bedömningen.

Systematiskt förbättringsarbete

Revisionsfråga 3: Har nämnden ändamålsenliga processer och rutiner för att med hjälp av riskanalys, egenkontroller och avvikelser upptäcka och åtgärda brister och risker i verksamheten, det vill säga ett systematiskt förbättringsarbete enligt SOSFS 2011:9?

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska den som bedriver socialtjänst, ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Det systematiska kvalitetsarbetet innefattar även att fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser som skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Som en del i detta ska även egenkontroller göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet. Den som bedriver socialtjänst har även ett ansvar att ta emot och utreda klagomål och synpunkter om verksamhetens kvalitet.

I detta avsnitt av revisionsrapporten kommer först det stadenövergripande ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete att beskrivas. Därefter kommer eventuella processer och rutiner som gäller för socialnämnden Nordost att beskrivas. Vi har i detta avsnitt bedömt huruvida det finns ändamålsenliga processer avseende riskanalys, egenkontroller och avvikelser upptäcka och åtgärda brister och risker i verksamheten på en övergripande nivå, och inte med ett särskilt fokus på enbart felaktiga utbetalningar.

Iakttagelser

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll¹⁷ framgår att varje nämnds styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten ska vara systematisk,

¹⁷ senast reviderad av fullmäktige 2024-03-21 § 109

förebyggande och utvecklingsinriktad och med rimlig grad säkerställa att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och effektivt, med fokus på kvalitet för den verksamheten riktar sig till. I riktlinjen framgår att detta ställer krav på att nämnderna har ett effektivt system för styrning, uppföljning och kontroll som är dokumenterat i de delar där så bedöms verkningsfullt.

I riktlinjen framgår att varje nämnd ska säkerställa att riskhantering sker kontinuerligt inom väsentliga verksamhetsområden, processer och projekt samt alltid vid större förändringar i verksamheten. Dessa risker ska sammanställas i en samlad riskbild för nämndens verksamhetsområde, som ska beskrivs åtgärder som redan har införts för att minska risker och nya åtgärder som behöver vidtas.

Enligt riktlinjen ska även en internkontrollplan upprättas med utgångspunkt i den samlade riskbilden. Internkontrollplanen ska innehålla de områden/processer som särskilt ska granskas under kommande verksamhetsår för att verifiera att redan införda åtgärder har fått avsedd effekt. Nämnd/bolagsstyrelse ska fatta beslut om den samlade riskbilden och intern kontrollplan senast i februari månad.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Göteborgs Stad har som tidigare beskrivits infört ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Ledningssystemet är indelat i olika delprocesser, som syftar till att beskriva hur arbetet ska bedrivas för att uppfylla kraven i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. De huvudsakliga delmomenten i det systematiska kvalitetsarbetet finns visualiserade i ett förbättringshjul. Förbättringshjulet innehåller i sin tur olika delmoment, som syftar till att användas för att systematiskt planera, genomföra, följa upp och utveckla verksamheten. Dessa delmoment är en del i verksamhetens årsplanering.

Vid genomgång av ledningssystemet framgår att det bland annat innehåller ett avsnitt avseende riskanalys och ett avsnitt som avser hantering av avvikelser. Vid genomgång av förbättringshjulet framgår att utvärderingsdelmomentet även innehåller information avseende arbetet med egenkontroller.

I avsnittet om riskanalys framgår att riskanalyser kan utföras på både verksamhetsnivå och på en övergripande nivå. Lokala analyser genomförs på enhetens egna processer eller på gemensamma processer i samarbete, medan övergripande analyser ofta sker vid större organisatoriska förändringar och kan vara mer komplexa och tidskrävande. Avsnittet ger sedan vägledning kring hur risken kan beskrivas och bedömas utifrån en riskbedömningsmatris. Därtill innehåller ledningssystemet information avseende eventuella beslut om åtgärder utifrån genomförd riskanalys samt hur riskanalysen kan användas för att sedan förbättra processer och rutiner.

I förbättringshjulet framgår att egenkontroller kan beskrivas som en intern granskning av att den egna verksamheten uppnår ställda krav och mål. Förbättringshjulet hänvisar därefter till Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd och innehåller en exempellista på åtgärder som egenkontroller kan innefatta. Därtill framgår att en samlad analys ska dokumenteras i stadens kvalitetsrapporter.

Vid genomgång av ledningssystemets delmoment avseende avvikelshantering, framgår att det innehåller en detaljerad processbeskrivning hur avvikelser ska hanteras. Processbeskrivningen innehåller även vem som ansvarar för respektive delmoment beroende på vad avvikelserna avser.

Intervjuer

I intervjuer framkommer det att samtliga socialförvaltningar arbetar på ett likartat sätt avseende systematiskt kvalitetsarbete. Alla socialnämnder uppges förhålla sig till de centrala processerna som tidigare beskrivits i samband med denna revisionsfråga. I intervjuer uppges det inte finnas några särskilda rutiner som enbart avser socialnämnden Nordost, eller processer som enbart omfattar arbetet med felaktiga utbetalningar. Därtill uppges det vara tydligt vem som ansvarar för vilka delar i processen samt när det ska göras.

Bedömning

Har nämnden ändamålsenliga processer och rutiner för att med hjälp av riskanalys, egenkontroller och avvikelser upptäcka och åtgärda brister och risker i verksamheten, det vill säga ett systematiskt förbättringsarbete enligt SOSFS 2011:9?

Ja.

Vår bedömning är att socialnämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga processer avseende riskanalyser, egenkontroller och avvikelser i syfte att upptäcka och åtgärda brister i verksamheten på övergripande nivå. Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning att det finns aktuella riktlinjer inom området och att det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, som bland annat omfattar delmoment avseende riskanalyser, egenkontroller samt avvikelserapportering och avvikelshantering.

Efterlevnad till rutiner för systematiskt förbättringsarbete

Revisionsfråga 4: Har nämnden säkerställt att processerna och rutinerna för systematiskt förbättringsarbete efterlevs?

I denna revisionsfråga har vi kontrollerat huruvida socialnämnden säkerställt efterlevnad till de processer och rutiner som beskrivs i föregående avsnitt. Detta innebär därmed huruvida socialnämnden Nordost säkerställt efterlevnad till aktuella rutiner och processer avseende systematiskt kvalitetsarbete på övergripande nivå, och inte med ett särskilt fokus på enbart felaktiga utbetalningar.

Iakttagelser

Risikanalyser och internkontroll

Vi har tagit del av en dokumenterad samlad riskbild inklusive internkontrollplan för socialnämnden Nordost år 2024¹⁸. Vi har även tagit del av en uppföljning av de åtgärder och kontrollaktiviteter som genomförts. I den samlade riskbilden för 2024 framgår att den utgår från riskanalyser som genomförts inom alla avdelningar, och som sedan summerats och värderats av förvaltningsledningen. Respektive avdelning har identifierat och bedömt risker utifrån det egna ansvarsområdet.

¹⁸ antagen av socialnämnden 2024-02-27 § 95

I den samlade riskbilden framgår att socialnämnden Nordost identifierat följande riskområden:

- Risker som kan innebära att verksamheten inte klarar sitt grunduppdrag
- Risker som kan innebära att lagstiftning och andra styrande dokument inte följs
- Risker som kan innebära att processer inte fungerar effektivt och på avsett sätt
- Risker för oegentligheter och annat oetiskt beteende
- Risker som kan innebära att lagstiftning och andra styrande dokument inte följs

Vid genomgång av den samlade riskbilden och internkontrollplanen noteras inga risker med direkt bäring på granskningsområdet. Nämnden har däremot identifierat risk för infiltration där det framgår att det finns risk för att individer med otillbörliga eller tvivelaktiga intressen kan komma att anställas på grund av bristande bakgrundskontroller.

Egenkontroller

I socialförvaltningens egenkontrollplan för 2024 framgår det att följande egenkontroller ska genomföras under året:

- Kontroll 1 - handläggning och dokumentation
- Kontroll 2 - Hantering av skyddade personuppgifter
- Kontroll 3 - Köpt vård och boende enligt ramavtal och direktupphandling
- Kontroll 4 - Utförande av insatser
- Kontroll 5 - Utbetalning av försörjningsstöd
- Kontroll 6 - Hedersrelaterat våld och förtryck

Vid avstämning med verksamhetsutvecklare framgår att kontroll 1 innefattar kontroller av handläggning och dokumentation i individärenden. Vi har tagit del av två mallar som ska användas i samband med dessa egenkontroller. Den ena mallen avser nytilkomna ärenden och den andra löpande ärenden. Mallarna tydliggör vad som ska kontrolleras i respektive fall. Kontrollerna innefattar bland annat om beslut är fattat på rätt delegation, om beslutet är förenligt med Socialstyrelsens Handbok för ekonomiskt bistånd och Göteborgs Stads riktlinje för individuellt ekonomiskt stöd. I mallen framgår det även att det ska kontrolleras om det finns underlag som styrker rätten till det bistånd som klienten beviljats.

Vid avstämning med verksamhetsutvecklare framgår att analysen av genomförda egenkontroller ska dokumenteras i respektive enhets nulägesanalys. Nulägesanalysen ska ligga till grund för prioriteringar inför kommande års planering som ett led i det systematiska kvalitetsarbetet. De stickprov som genomförts sparas i fysiska pärmar.

Vid genomgång av nulägesanalysen för 2025 framgår att den innehåller en analys utifrån resultaten de egenkontroller som genomförts under våren 2024. Vi har även tagit del av en riskbild inför 2025 avseende försörjningsstöd. I riskbilden framgår det att risker för otillåten påverkan vid myndighetsutövning och oegentligheter vid utbetalning av försörjningsstöd identifierats.

Avvikelser

Som tidigare beskrivits innehåller socialtjänstprocessen ett avsnitt som berör avvikelshantering. Avsnittet innehåller både rutiner och processflödeskartor. Vi har

tagit del av en sammanställning av samtliga avvikelser avseende ekonomiskt bistånd som registrerats under perioden 2024-01-01 till 2024-11-01. Vid avstämning med verksamhetsutvecklare framgår att eventuella avvikelser som upptäcks i egenkontrollarbetet ska läggas in i detta avvikelssystem och hanteras där. Tidigare har detta dokumenterats separat, men sedan ett par år uppges förvaltningen fört in det i befintliga strukturer för systematiskt kvalitetsarbete. I dagsläget sker rapportering av avvikelser och missförhållanden i verksamhetssystemets avvikelsemodul. I intervjuer uppges det att man inom förvaltningen aktivt arbetar med att följa upp och analysera avvikelser. Avvikelsehantering beskrivs vara en viktig del i det systematiska kvalitetsarbetet. Ett exempel på en förekommande avvikelse är att en socialsekreterare exempelvis beslutat utanför sin delegation.

Vid genomgång av socialnämndens protokoll framgår att nämnden tog del av kvalitetsrapport i samband med sammanträdet 2024-02-06 § 50. Kvalitetsrapporten innehåller en uppföljning av avvikelser som noterats och följts upp i samtliga av nämndens verksamhetsområden. Vid genomgång av kvalitetsrapporten framgår att en akt saknats vid utredning av ett FUT-ärende vilket har inneburit ett missförhållande enligt lex Sarah. Detta på grund av organisatoriska brister och brist på rutiner. Utifrån detta framgår det att verksamheten ska ta fram enhetliga rutiner, tillsammans med företrädare för de verksamheter som hanterar akter.

Bedömning

Har nämnden säkerställt att processerna och rutinerna för systematiskt förbättringsarbete efterlevs?

Ja.

Utifrån genomförd granskningen är vår bedömning att socialnämnden Nordost i huvudsak säkerställt efterlevnad till processerna och rutinerna för systematiskt förbättringsarbete på övergripande nivå. Genomförd granskning visar att socialnämnden Nordost arbetat med riskanalyser, egenkontroller samt avvikelser i enlighet med befintliga processer och rutiner.

Rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar

Revisionsfråga 5: Har nämnden ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd? Följs dessa?

lakttagelser

Stadenövergripande rutiner

Göteborgs Stads handbok för felaktiga utbetalning inom ekonomiskt bistånd¹⁹ är samtliga socialförvaltningars övergripande styrdokument vid misstanke om felaktig utbetalning och bidragsbrott. I handboken framgår att den syftar till att ge handläggare stöd och vägledning i arbetet med felaktiga utbetalningar. Handboken är beslutad av avdelningschefsnätverket inom vuxen- och försörjningsstöd. I dokumentet används begreppet FUT som förkortning för felaktiga utbetalningar och bidragsbrott. I handboken klargörs att felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd kan uppstå både på grund av

¹⁹ senast reviderad 2024-10-31

interna misstag vid handläggningen och på grund av att oriktiga uppgifter, medvetet eller omedvetet, lämnas in till socialtjänsten.

Handboken börjar med att redogöra för de grundläggande principerna inom området och ger en översikt över den lagstiftning som främst påverkar arbetet med felaktiga utbetalningar. Därefter är handboken uppdelad i följande avsnitt:

- Nytt ärende
- Utredning inleds
- Beslut
- Uppföljning
- Avslut

Avsnittet om nya ärenden beskriver hur socialnämnden kan bli medveten om misstankar kring felaktiga utbetalningar och hur sådana ärenden registreras i verksamhetssystemet. I handboken framgår det att när socialtjänsten har identifierat en misstänkt felaktig utbetalning, ska en förhandsbedömning göras. Förhandsbedömningen syftar till att bedöma om det finns grund för att inleda en FUT-utredning. Utredningsavsnittet förklarar stegen i en FUT-utredning, medan beslutskapitlet behandlar möjliga beslut om återkrav och/eller polisanmälan. Uppföljningsavsnittet beskriver hur ärenden ska följas upp efter ett återkravsbeslut och hur förändringar ska dokumenteras. Det sista avsnittet klargör att ett ärende kan förbli öppet så länge socialtjänsten har ett intresse av att utreda eller bevaka det. När detta intresse upphör, ska ärendet avslutas. Handboken innehåller även ett antal bilagor som bland annat omfattar sekretess och information om polisens arbete.

Socialtjänstprocessen - felaktiga utbetalningar

Vid genomgång av socialtjänstprocessen framgår att den omfattar arbetet med felaktiga utbetalningar. I socialtjänstprocessen finns ett handläggningsstöd som bland annat syftar till att förenkla handläggningen i samband att misstänkta felaktigheter utreds. Handläggningsstödet innehåller även ett antal riskfaktorer med bäring på felaktiga utbetalningar som är klickbara. Riskfaktorerna är:

- Oriktiga uppgifter
- Inkomster, bidrag, stöd
- Boendekostnad
- Inkomster särskilda grupper
- Medel och realiserbara tillgångar

Genom att klicka på någon av ovanstående riskfaktor leder socialtjänstprocessen vidare till underliggande information inom respektive område. Informationen är i sin tur uppdelad i underavsnitt. Samtliga underavsnitt kommer inte att beskrivas i revisionsrapporten. Exempel på underavsnitt är däremot skenseparationer, oredovisade inkomster, folkbokföring, höga hyreskostnader, fordon och fastigheter.

I socialtjänstprocessen finns även handläggningsförfarandet vid en FUT-utredning visualiserade i en processflödeskarta. I processflödeskartan framgår vad som ska göras och i vilken ordning.

Intervjuer

I intervjuer framkommer att det inte finns några ytterligare rutiner avseende felaktiga utbetalningar inom socialnämnden Nordost. De stadenövergripande rutiner som finns och nämndens delegationsordningen, som exempelvis omfattar beslut om återkrav och polisanmälan, uppges vara tillräckliga. Vi har däremot tagit del av ett odaterat dokument som innehåller förslag på stödfrågor som kan ställas i samband med att förvaltningen tar emot en anmälan om FUT.

I intervjuer framkommer att det i dagsläget arbetar fem medarbetare på heltid med FUT-utredningar gentemot socialförvaltningens åtta enheter som handlägger ekonomiskt bistånd. Detta innebär därmed att beslut om att inleda en FUT-utredning fattas av FUT-gruppen och att det är FUT-gruppen som sedan handlägger själva FUT-utredningen. I regel uppges FUT-utredningar inledas utifrån impulser om misstänkta felaktigheter i ärenden. Dessa impulser uppges dels att komma från socialsekreterare såväl som anonyma tips. Därtill kan även impulserna komma från myndigheter som exempelvis Polismyndigheten, Skatteverket eller Försäkringskassan, och kan exempelvis avse felaktig folkbokföring eller felaktigt registrerade skilsmässor. Det framkommer att det även inkommer impulser från störningsjouren, och att dessa i de flesta fall avser oriktiga boendeförhållanden.

I intervjuer framgår det att felaktigheter som upptäcks oftast rör det ekonomiska biståndet som helhet, medan det är mer sällsynt med fel som endast gäller delar av biståndet. Exempel på sådana fel kan vara att en klient har arbetat eller varit utomlands, vilket innebär att de inte har rätt till bistånd. När sådana felaktigheter upptäcks, anges det i intervjuerna att polisanmälningar görs och beslut om återkrav fattas i regel. Det uttrycks även att bidragsbrott tidigare inte varit en prioritet för polisen, men att en viss förändring har skett de senaste åren.

Bedömning

Har nämnden ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd? Följs dessa?

Ja.

Vår bedömning är att socialnämnden Nordost säkerställt att det finns ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Vår uppfattning är att rutinerna är kända och används i det vardagliga arbetet. Vår bedömning är att nämndens organisation med utsedda handläggare som enbart fokuserade på att hantera dessa ärenden, stärker förmågan att upptäcka och korrigera felaktigheter.

Underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar

Revisionsfråga 6: Har nämnden rutiner för att följa lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen? Följs dessa?

Lag (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen ålägger kommuner och andra berörda myndigheter att rapportera misstänkta felaktiga utbetalningar av bidrag eller andra ekonomiska förmåner från välfärdssystemen. Detta kan avse förmåner som har beslutats, betalats ut eller tillgodoräknats felaktigt eller med ett för högt belopp. I dessa fall ska underrättelsen om detta lämnas till den myndighet eller organisation som har fattat beslutet.

Stadenövergripande rutiner

Vi har tagit del av en dokumenterad rutin för underrättelse vid antagande om felaktig utbetalning från annan myndighet²⁰. Rutinen är beslutad av avdelningschefsnätverket inom vuxen, försörjningsstöd samt barn och unga och gäller för samtliga socialnämnder i Göteborgs Stad, med ansvar för individ- och familjeomsorg. I rutinen framgår att den syftar till att socialförvaltningarna ska ha en gemensam hantering av underrättelser till andra myndigheter vid antagande om felaktig utbetalning. Rutinen syftar även till att underlätta handläggningen av dessa ärenden samt bidra till en ökad likabehandling.

Rutinen innehåller en kortfattad bakgrund avseende lagstiftningen kring underrättelseskyldigheten och listar de myndigheter som omfattas av skyldigheten²¹. Rutinen innehåller även information om när en underrättelse ska ske, ramar för underrättelsen, undantag från underrättelseskyldigheten. Därtill beskriver rutinen hur en underrättelse ska överlämnas och dokumenteras och hur de fall som myndigheter begär ytterligare uppgifter ska hanteras. I rutinen framgår att vem som är behörig att fatta beslut om underrättelsen anges i respektive förvaltnings delegationsordning.

Vid genomgång av socialnämndens delegationsordning framgår att 1:e socialsekreterare har delegerad beslutanderätt avseende underrättelse till annan myndighet/organisation om att en ekonomisk förmån eller ett ekonomiskt stöd har beslutats, betalats ut eller tillgodoräknats felaktigt eller med ett för högt belopp.

Även handboken avseende felaktiga utbetalningar, som beskrevs i föregående del av revisionsrapporten, innehåller ett avsnitt som avser underrättelse vid felaktiga utbetalningar. I handboken tydliggörs att myndigheterna är skyldiga att underrätta varandra om det finns anledning att anta att en ekonomisk förmån felaktigt betalats ut eller betalats ut med ett för högt belopp. Därtill framgår att socialtjänsten tidigare var undantagen från att lämna underrättelser och kunde enbart motta underrättelser, men sedan lagen ändrades 2020-01-01 är kommunerna och socialtjänsten skyldiga att lämna underrättelser på samma sätt som de övriga myndigheterna. Handboken hänvisar därefter till rutinen för underrättelse.

Vid genomgång av socialtjänstprocessen framgår att ledningssystemet innehåller ett antal mallar, rutiner och checklistor med bäring på felaktiga utbetalningar och underrättelse till andra myndighet. I ledningssystemet finns bland annat en blankett med kontaktuppgifter till berörda myndigheter som omfattas av lagen om underrättelseskyldighet.

I intervjuer framhålls att de nämnda rutinerna anses tillräckliga, samt att FUT-gruppen aktivt arbetar med att informera andra myndigheter enligt lagens krav. Det ges däremot uttryck för att det finns ett behov av att utveckla detta arbete inom andra enheter inom socialförvaltningen. Detta avser såväl övriga enheter som handlägger ekonomiskt bistånd såväl som andra enheter som exempelvis barn- och unga, som även dessa omfattas av samma skyldigheter enligt lagen.

²⁰ senast reviderad 2024-11-18

²¹ Migrationsverket, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Kronofogdemyndigheten, Centrala studiestödsnämnden, Arbetsförmedlingen, Arbetslöshetskassorna

Bedömning

Har nämnden rutiner för att följa lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen? Följs dessa?

Delvis.

Vår bedömning är att det finns ändamålsenliga rutiner för att följa lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar. Vår uppfattning är däremot att det främst är FUT-gruppen som aktivt arbetar med detta, och att det därmed finns ett behov av att socialnämnden Nordost behöver säkerställa att samtliga verksamheter som omfattas av underrättelseskyldigheten efterlever befintliga riktlinjer.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av stadsrevisionen i Göteborgs Stad genomfört en granskning. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden Nordost har en tillräcklig intern styrning och kontroll vid handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden Nordost **i allt väsentligt** har en tillräcklig intern styrning och kontroll vid handläggning och utbetalning av ekonomiskt bistånd.

Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning vill vi lämna följande rekommendationer till socialnämnden Nordost:

- Att nämnden säkerställer efterlevnad till aktuella rutiner avseende underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen bland samtliga verksamheter som omfattas av skyldigheten.
- Att nämnden säkerställer att det finns kompletterande anvisningar avseende attest samt listor över utsedda besluts- och betalningsattestanter, utifrån vad som anges i stadens regler för attest.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Har nämnden ändamålsenliga och tillräckliga processer och rutiner för att säkerställa att ekonomiskt bistånd utbetalas på rätt grund, av rätt person/funktion, med rätt belopp och till rätt mottagare?	Delvis Vår bedömning är att det finns flera riktlinjer, rutiner samt övriga styrande dokument på olika nivåer som syftar till att säkerställa att ekonomiskt bistånd betalas ut korrekt. Vi bedömer att dessa rutiner omfattar stora delar av handlägningsprocessen och ser positivt på att dessa i stor utsträckning finns samlade inom ramen för ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Vår bedömning är även att socialnämnden har en aktuell delegationsordning samt vissa andra processer, rutiner och kontroller som syftar till att biståndet betalas av rätt person, med rätt belopp och till rätt mottagare. Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning däremot att det inom ramen för nuvarande arbetssätt finns ett antal olika risker som innebär att ekonomiskt bistånd kan betalas ut på felaktiga grunder. Detta avser exempelvis möjligheten att fatta beslut i andra socialsekreterares namn och att det inte genomförs några systematiska loggkontroller av journalen. Därtill ser vi ett behov av att socialnämnden upprättar kompletterande anvisningar för den egna verksamheten avseende attest.	
2. Har nämnden säkerställt att processerna och rutinerna för handläggning och utbetalning efterlevs?	Ja Utifrån genomförda stickprov är vår bedömning att socialnämnden Nordost i huvudsak säkerställt efterlevnad till processerna och rutinerna för handläggning och utbetalning av ekonomiskt	

bistånd. Vår bedömning är även att besluten som granskats är fattade i enlighet med gällande delegationsordning och att utbetalningarna attesteras enligt gällande rutin. I de stickprov som granskats har däremot en viss avsaknad av underlag noterats. Utifrån att det i Göteborgs Stad inte är ett krav för klienten att inkomma med underlag som styrker samtliga utbetalningar, påverkar däremot inte detta bedömningen.

3. Har nämnden ändamålsenliga processer och rutiner för att med hjälp av riskanalys, egenkontroller och avvikelser upptäcka och åtgärda brister och risker i verksamheten, det vill säga ett systematiskt förbättringsarbete enligt SOSFS 2011:9?

Ja
Vår bedömning är att socialnämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga processer avseende riskanalyser, egenkontroller och avvikelser i syfte att upptäcka och åtgärda brister i verksamheten på övergripande nivå. Utifrån genomförd granskning är vår uppfattning att det finns aktuella riktlinjer inom området och att det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, som bland annat omfattar delmoment avseende riskanalyser, egenkontroller samt avvikelserapportering och avvikelshantering.



4. Har nämnden säkerställt att processerna och rutinerna för systematiskt förbättringsarbete efterlevs?

Ja
Utifrån genomförd granskningen är vår bedömning att socialnämnden Nordost i huvudsak säkerställt efterlevnad till processerna och rutinerna för systematiskt förbättringsarbete på övergripande nivå. Genomförd granskning visar att socialnämnden Nordost arbetat med riskanalyser, egenkontroller samt avvikelser.



5. Har nämnden ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd? Följs dessa?

Ja

Vår bedömning är att socialnämnden Nordost säkerställt att det finns ändamålsenliga rutiner för att utreda felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Vår uppfattning är att rutinerna är kända och används i det vardagliga arbetet. Vår bedömning är att nämndens organisation med utsedda handläggare som enbart fokuserade på att hantera dessa ärenden, stärker förmågan att upptäcka och korrigera felaktigheter.



6. Har nämnden rutiner för att följa lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen? Följs dessa?

Delvis

Vår bedömning är att det finns ändamålsenliga rutiner för att följa lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar. Vår uppfattning är däremot att det främst är FUT-gruppen som aktivt arbetar med detta, och att det därmed finns ett behov av att socialnämnden Nordost behöver säkerställa att samtliga verksamheter som omfattas underrättelseskyldigheten efterlever befintliga riktlinjer.



2025-03-03

Gustaf Almqvist

Namn

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av stadsrevisionen i Göteborgs Stad enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av stadsrevisionens anbudsförfrågan från 2024-09-18. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.



Styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning i Göteborgs Stad

2024-11-19



Missiv till ansvariga nämnder och kommunstyrelsen

Revisorerna har avslutat granskningen *Styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning i Göteborgs Stad*. Granskningen syftade till att bedöma om stadsbyggnadsnämnden, socialnämnden Nordost, nämnden för Intraservice och kommunstyrelsen har skapat förutsättningar för ett ändamålsenligt digitaliseringsarbete.

Vi, förtroendevalda revisorer, hänvisar till de sakkunnigas revisionsrapport och ställer oss bakom bedömningarna och rekommendationerna i rapporten.

Följande rekommendationer lämnas:

Stadsbyggnadsnämnden rekommenderas att kartlägga vilka digitaliseringsprojekt som pågår inom nämndens verksamhet samt de totala kostnaderna för dessa projekt.

Socialnämnden Nordost rekommenderas att ta fram kriterier för att kunna värdera och prioritera bland föreslagna förändringsprojekt inom digitaliseringsområdet.

Nämnden för Intraservice rekommenderas att säkerställa att Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltnings krav inom risk- och säkerhetsområdet omhändertas.

Kommunstyrelsen rekommenderas att stärka uppföljningen av stadens digitaliseringsarbete.

Kommunstyrelsen rekommenderas att, i samband med revideringen av riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning, utreda hur stadens digitaliseringsarbete kan utvecklas för att öka den strategiska styrningen av stadens digitala utveckling och förvaltning.

Vi vill betona vikten av att nämnderna och kommunstyrelsen vidtar lämpliga åtgärder med anledning av de rekommendationer som lämnas i revisionsrapporten.

Med anledning av rekommendationerna kommer vi också vilja ha ett yttrande från nämnderna och kommunstyrelsen. Alla yttranden som ni ombeds skicka in under granskningsåret ska sammanställas och skickas in vid ett samlat tillfälle. Skicka yttrandet till stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se senast den 19 juni 2025.

Göteborg den 19 november 2024.

För revisorsgruppen,
enligt uppdrag

Jonas Ransgård
ordförande

Torbjörn Rigemar
vice ordförande

Stadsrevisionens uppdrag

Stadsrevisionens uppdrag är att granska kommunens verksamhet. Granskningen sker på uppdrag av kommunfullmäktige som utser förtroendevalda revisorer som ansvarar för granskningen av nämnderna och kommunstyrelsen. Bland de förtroendevalda utser kommunfullmäktige även lekmannarevisorer. Lekmannarevisorerna ansvarar för granskningen av de bolag som kommunen äger.

I revisionsrapporterna presenterar yrkesrevisorerna den granskning som sker löpande under året och som rapporteras direkt till kommunfullmäktige. Tillsammans med redogörelserna ligger de till grund för revisorernas samlade ansvarsprövning och uttalande till kommunfullmäktige.

Du hittar alla stadsrevisionens redogörelser och rapporter på www.goteborg.se/stadsrevisionen, men du kan också beställa dem från revisionskontoret via stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se.

Diarienummer: SRV-2024-00079

Innehåll

1	Samlad bedömning.....	5
1.1	Rekommendationer	7
2	Granskningens utgångspunkter.....	8
2.1	Syfte och revisionsfrågor	9
2.2	Avgränsningar	9
2.3	Revisionskriterier	9
2.4	Metod	9
3	Bakgrund.....	11
4	Granskningsresultat.....	13
4.1	Nämndernas kartläggningsarbete	13
4.1.1	Stadsbyggnadsnämnden	14
4.1.2	Socialnämnden Nordost	15
4.1.3	Bedömning	17
4.2	Nämnden för Intraservice ansvar som leverantör.....	18
4.2.1	Intraservice roll som leverantör.....	18
4.2.2	Kunddialog och omvärldsbevakning	18
4.2.3	Kostnads- och nyttoanalyser samt risk- och säkerhetsbedömningar	19
4.2.4	Återanvändning av befintliga lösningar	21
4.2.5	Årlig analys.....	21
4.2.6	Bedömning	22
4.3	Kommunstyrelsens roll i stadens digitaliseringsarbete	23
4.3.1	Samordningsgruppens förslag på förändringsinsatser för 2025	24
4.3.2	Uppföljning	25
4.3.3	Bedömning	26

1 Samlad bedömning

Revisorerna har granskat stadens styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning. Syftet med granskningen har varit att bedöma om stadsbyggnadsnämnden, socialnämnden Nordost, nämnden för Intraservice och kommunstyrelsen har skapat förutsättningar för ett ändamålsenligt digitaliseringsarbete.

Utifrån genomförd granskning gör revisionskontoret följande sammanfattande bedömning.

Stadsbyggnadsnämnden och socialnämnden Nordost har var för sig till stor del omhändertagit kraven i Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning även om vissa avvikelser föreligger. Både stadsbyggnadsnämnden och socialnämnden Nordost behöver säkerställa att kompetensutveckling sker inom nyttorealiserings. Stadsbyggnadsnämnden behöver även stärka sin styrning av digitaliseringsarbetet så att en gemensam bild uppnås av vilka digitaliseringsprojekt som pågår inom nämndens verksamheter samt dess totala kostnadsvolym. Stadsbyggnadsnämnden behöver också säkerställa att nämnden omhändertar riktlinjens krav på en beskrivning av vilka behov och krav som nämnden har på leverantörer av gemensamma tjänster. Likaså behöver nämnden tydligare beskriva vilka digitaliseringsinsatser som ska genomföras och vilka effekter som ska uppnås. Socialnämnden Nordost behöver säkerställa att det finns kriterier i syfte att kunna genomföra en värdering och prioritering av föreslagna förändringsprojekt hos nämnden.

Nämnden för Intraservice har omhändertagit kraven i riktlinjen vad gäller kostnads- och nyttoanalyser, omvärldsbevakning, kunddialoger och årlig analys men brister vad gäller sitt arbete med risk- och säkerhetsbedömningar då flera avvikelser mot riktlinjen föreligger. Den årliga analysen för 2025 saknar information om hur stadens nämnders och bolags behov och krav gällande lagar och säkerhetsnivåer ser ut och kommer att uppfyllas, samt vilken informations-säkerhetsnivå som gäller för respektive tjänst. Likaså fattas den årliga sammanfattande rapporten kring följsamhet mot tillämpliga lagar, föreskrifter, styrande dokument, beslut samt att beslutad säkerhetsnivå följs. Intraservice behöver också stärka sitt arbete med hur riskanalyser och säkerhetsbedömningar ska göras och dokumenteras inom ramen för förändringar i de gemensamma tjänsterna eller införandet av nya gemensamma tjänster. Då nämnden är den största leverantören av tjänster till stadens verksamheter innebär ovanstående att brister inom risk- och säkerhetsområdet kan medföra risker för staden som helhet

Kommunstyrelsen driver delvis stadens digitaliseringsarbete i enlighet med styrdokumentet inom digitaliseringsområdet. Kommunstyrelsen har utformat en organisation och arbetssätt för att möjliggöra uppdraget att driva stadens digitaliseringsarbete. Beredningen av den årliga analysen för 2025, vilket utgör ett väsentligt och centralt underlag till den strategiska samordningsgruppen, har vissa brister då underlaget saknar uppgifter om de risk- och säkerhetskrav samt informationssäkerhetsnivå som framgår av riktlinjen. Beredningsprocessen inför detta viktiga underlag behöver stärkas både hos Intraservice och hos stadsledningskontoret.

Vi bedömer att kommunstyrelsen behöver utveckla sin uppföljning. Kommunstyrelsen har inte på ett systematiskt sätt följt upp om och i så fall hur nämnder och bolag har planerat för sin verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering för att uppnå kraven i riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Kommunstyrelsen har heller inte kunnat följa upp stadens digitaliseringsplan på tilltänkt sätt eftersom vald uppföljningsmetod inte visat sig gå att använda på ett tillfredställande sätt under de år som man genomfört uppföljningen.

Kommunstyrelsens roll är att driva stadens digitalisering på en strategisk nivå genom att leda, samordna samt utveckla och följa upp de processer som omfattar styrning, samordning och finansiering av digitalisering på en övergripande stadennivå. Mot bakgrund av vad som framkommer i granskningen bedömer vi att det arbete som kommunstyrelsen faktiskt bedriver inte står i paritet med detta. I dagsläget saknar kommunstyrelsen en tillräckligt bra helhetsbild över stadens samlade digitaliseringsarbete för att därmed strategiskt styra detta. Vår bedömning är därför att kommunstyrelsen i dagsläget inte fullt ut kan sägas driva stadens digitalisering på en strategisk nivå.

Ovanstående innebär att förutsättningarna för ett ändamålsenligt digitaliseringsarbete inte fullt ut föreligger.

1.1 Rekommendationer

Utifrån granskningen lämnar vi följande rekommendationer:

- Stadsbyggnadsnämnden rekommenderas att kartlägga vilka digitaliseringsprojekt som pågår inom nämndens verksamhet samt de totala kostnaderna för dessa projekt.
- Socialnämnden Nordost rekommenderas att ta fram kriterier för att kunna värdera och prioritera bland föreslagna förändringsprojekt inom digitaliseringsområdet.
- Nämnden för Intraservice rekommenderas att säkerställa att Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltnings krav inom risk- och säkerhetsområdet omhändertas.
- Kommunstyrelsen rekommenderas att stärka uppföljningen av stadens digitaliseringsarbete.
- Kommunstyrelsen rekommenderas att, i samband med revideringen av riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning, utreda hur stadens digitaliseringsarbete kan utvecklas för att öka den strategiska styrningen av stadens digitala utveckling och förvaltning.

2 Granskningens utgångspunkter

Den offentliga sektorn står inför växande och förändrade behov samtidigt som rekryteringsutmaningarna är omfattande. För att möta dessa behov och utmaningar behövs både effektiviseringar och digitalisering av verksamheterna. Digitalisering beskrivs av flera bedömare, bland annat Sveriges Kommuner och Regioner, som den enskilt största förändringsfaktorn i vår tid. Digitalisering handlar om processer och beteenden som ändras i snabb takt med stöd av, eller på grund av, ny teknik eller datadriven utveckling. Målet med Sveriges nationella digitaliseringspolitik är att landet ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

I budgeten för år 2024 pekar kommunfullmäktige på att den teknologiska utvecklingen medför stora möjligheter till automatisering och rationalisering av det arbete som utförs i Göteborgs Stad, i synnerhet av administrativa arbetsuppgifter.

Samtidigt som digitaliseringen öppnar upp för stora möjligheter finns det forskning som uppskattar att mellan 70 och 90 procent av all digitalisering inom den offentliga sektorn misslyckas på ett eller annat sätt¹ Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) gör årligen, på uppdrag av regeringen, en samlad analys av hur digitaliseringen fortskrider. Några av de brister och problem som DIGG lyfter fram är att tjänsteutbudet är ojämnt och att digitaliseringen ställer krav på användarna. Övriga brister som DIGG lyfter fram är att tillgängligheten ofta är för dålig, att införandet av förvaltningsgemensamma tjänster går för långsamt samt att samordningen ofta är för svag.² En annan risk vid digitalisering är att nya systemstöd kräver förändringar i arbetssätt i stället för att verktygen och systemstöden anpassas till arbetssätten.

Ovanstående brister och problem understryker behovet av en fungerande styrning och samordning samt väl genomarbetade behovsanalyser. Detta skapar förutsättningar för en ändamålsenlig kravställning vilket i sin tur skapar förutsättningar för ett lyckat implementerande och ett ändamålsenligt utbud av digitala system, tjänster och förändringsinsatser.

Kommunfullmäktige har antagit Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning och Göteborgs Stads plan för digitalisering. Dessa dokument utgör denna granskningens centrala revisionskriterier.

¹ Mittuniversitetet (2024) *Avslöjande projekt om digitalisering*, [pressmeddelande] 21 mars.

² Gidlund et al (2022) *Digitala samhällshinder – en rapport om människans möte med teknik i det digitala samhället och hur vi tillsammans kan underlätta det mötet*. Mittuniversitetet.

2.1 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen har varit att bedöma om stadsbyggnadsnämnden, socialnämnden Nordost, nämnden för Intraservice och kommunstyrelsen har skapat förutsättningar för ett ändamålsenligt digitaliseringsarbete. Syftet har brutits ner i följande revisionsfrågor:

1. Har nämnderna kartlagt sina digitaliseringsbehov och identifierat vilka krav, risker, nyttor och kostnader som följer med dessa behov?
2. Har nämnden för Intraservice, i egenskap av leverantör:
 - a. Utifrån kunddialog och omvärldsbevakning identifierat insatser som ska gå vidare till analys?
 - b. Genomfört kostnads- och nyttoanalyser samt risk- och säkerhetsbedömningar?
 - c. Undersökt om befintliga lösningar inom staden kan återanvändas?
3. Driver och följer kommunstyrelsen upp stadens digitaliseringsarbete i enlighet med stadens styrdokument inom digitaliseringsområdet?

2.2 Avgränsningar

Granskningen omfattar

- kommunstyrelsen
- nämnden för Intraservice
- stadsbyggnadsnämnden
- socialnämnden Nordost.

2.3 Revisionskriterier

Stadsrevisionen har använt följande revisionskriterier för att bedöma granskningens iakttagelser:

- Reglementet för kommunstyrelsen
- berörda nämnders reglementen
- Göteborgs Stads policy för digitalisering 2023–2026
- Göteborgs Stads plan för digitalisering
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning.

2.4 Metod

Granskningen har genomförts med hjälp av intervjuer och dokumentstudier. Vi har också specifikt granskat ett digitaliseringsprojekt på stadsbyggnadsnämnden respektive socialnämnden Nordost.

På socialförvaltningen Nordost har vi intervjuat en avdelningschef och medarbetare med olika typer av specialistroller kopplat till it, digitalisering och

processutveckling. På stadsbyggnadsförvaltningen har vi intervjuat en avdelningschef, en enhetschef och en digitaliseringsstrateg som alla på olika sätt arbetar med digitaliseringsfrågor.

På Intraservice har vi intervjuat en avdelningschef, tre enhetschefer, en verksamhetsutvecklare och två utvecklingsledare som alla på olika sätt arbetar med nämndens roll som leverantör av digital infrastruktur och gemensamma tjänster.

På stadsledningskontoret har vi intervjuat stadens centrala digitaliseringsledare samt två planeringsledare som arbetar med uppsikt och uppföljning av stadens digitaliseringsarbete.

3 Bakgrund

Av Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT framgår att digitaliseringen ska ses som en metod för verksamhetsutveckling och att digitalisering ska drivas med fokus på att realisera beslutade mål. Staden ska ha ändamålsenlig styrning av digitalisering och IT som leder till att rätt prioriteringar görs, säkerheten upprätthålls, nya kompetenser utvecklas och att användarna involveras i förändringsarbetet. I Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023–2026 framgår att stadens digitaliseringsarbete ska bidra till att boende, besökare, näringsliv samt medarbetare får en ökad kvalitativ och likvärdig digital service som upplevs värdeskapande. Prioriterade nyttor med stadens strategiska arbete med digitalisering ska leda till bättre helhetssyn och beslutsunderlag som ger förutsättningar för prioritering, ökad möjlighet till värdering och prioritering av stadens behov av digital utveckling.

Enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning³ som trädde i kraft den 1 januari 2023 beslutar kommunfullmäktige om de övergripande målsättningarna med stadens digitaliseringsarbete och om de ekonomiska ramarna genom de årliga budgetbesluten.

Kommunstyrelsen ges ansvaret för att driva stadens digitalisering på strategisk nivå, vilket innebär att leda, samordna och utveckla processer som omfattar styrning, samordning och finansiering av digitalisering på en övergripande nivå. Kommunstyrelsen ska också ha en strategisk samordningsgrupp med uppgift att värdera och prioritera befintliga och nya förändringsinsatser och gemensamma tjänster. Den strategiska samordningsgruppen består av utsedda deltagare på direktörsnivå från stadens verksamheter och leds av stadsdirektören.

Riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning tydliggör vilket ansvar varje bolag och nämnd i staden har för digitaliseringsarbete. Riktlinjens utgångspunkt är att det åligger varje bolag och nämnd att bedriva en ändamålsenlig och effektiv verksamhet samt att man ansvarar för sin egen verksamhetsutveckling, oavsett om denna sker med hjälp av digitalisering eller inte.

Nämnder och bolagsstyrelser ska använda de bastjänster som tillhandahålls av stadens tre leverantörer vilka utgörs av nämnden för Intraservice, inköp- och upphandlingsnämnden samt nämnden för demokrati och medborgarservice. Bastjänster är företrädesvis IT-system med tillhörande drift och support som stöder stadengemensamma stöd- och styrningsprocesser, till exempel ekonomi, HR och kommunikation. Det är också obligatoriskt för nämnder och bolagsstyrelser att följa de ramverk för arkitektur och digital infrastruktur som staden anger som krav för att få en ändamålsenlig digitalisering. Med digital infrastruktur avses sådana nyttigheter som krävs för att använda de gemensamma tjänsterna och i många fall även de verksamhetsspecifika. Mer konkret kan det exempelvis handla om metoder och tekniker för anslutning av datorer, plattor och telefoner till nätverk, applikationsplattformar, arkitekturstöd, databaser och

³ I fortsättningen benämnd som riktlinjen.

robotisering. Det är däremot frivilligt för nämnder och bolag att använda de stadsgemensamma tilläggs- och specialisttjänsterna.

För verksamhetsspecifika system och tjänster är det varje nämnds respektive bolags ansvar att sörja för dessa. Ett verksamhetsspecifikt system eller tjänst är något som inte kommer hela staden till nytta och därför inte erbjuds som en bas-tjänst eller som en tilläggs- eller specialisttjänst. Exempel på sådana verktyg är verksamhetssystemet Treserva som används inom socialtjänsten eller verksamhetssystemet IST Home Skola som används inom för- och grundskolan.

Riktlinjen föreskriver också att varje nämnd och bolagsstyrelse ska planera organisationens digitala utveckling och förvaltning utifrån verksamhetens behov och utvecklingsområden och inkludera digital utveckling i budgeten, affärsplanen eller verksamhetsplanen, så att nödvändiga förändringar kan genomföras på ett ändamålsenligt sätt. I detta ingår även att ansvara för realisering av nyttor, effekthemtagning, utvärdering av genomförda förändringsinsatser samt hantering av risker och personuppgifter. Slutligen framgår av riktlinjen att varje nämnd och bolag ska tydliggöra sina behov och krav till stadens leverantörer av gemensamma tjänster.

I Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023–2026 framgår också att respektive bolag och nämnd, med anledning av ovanstående, ska ha en egen plan för verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering. Det framgår också att denna plan ska tydliggöra vilka insatser och effekter som ska genomföras och uppnås utifrån beslutade mål. Det finns inga exakta formkrav för hur denna plan ska se ut eller vad den ska heta men de ska omhänderta kraven i riktlinjen.

Riktlinjen innehåller även en modell för samordning. Kortfattat innebär kravet på samordning att användare och leverantörer genom olika användarforum ska ha en dialog om de tjänster som ska levereras av ovannämnda tre leverantörer. Den strategiska samordningsgruppen hos kommunstyrelsen består av stadsdirektören och direktörerna för ett antal nämnder och bolag i staden. I den strategiska samordningsgruppen för stadsdirektören dialog med ett antal förvaltnings- och bolagschefer om nödvändig tjänster, förändringsinsatser och framtida samarbetsområden. Gruppen värderar och prioriterar även gemensamma befintliga och nya förändringsinsatser och tjänster.

Sammanfattningsvis förutsätter stadens riktlinje att ansvaret för digitalisering är delat mellan nämnderna och bolagen, kommunstyrelsen och de tre levererande nämnderna. Det framgår också av den styrmodell som återfinns i riktlinjen och som illustreras i figuren nedan. Mot bakgrund av de risker och utmaningar som bland annat myndigheten för digital förvaltning uppmärksammar, kommer den här granskningen ta fasta på de inledande skedena av en digitaliseringssatsning - behov och kravställning - samt på riktlinjens krav på samordning.

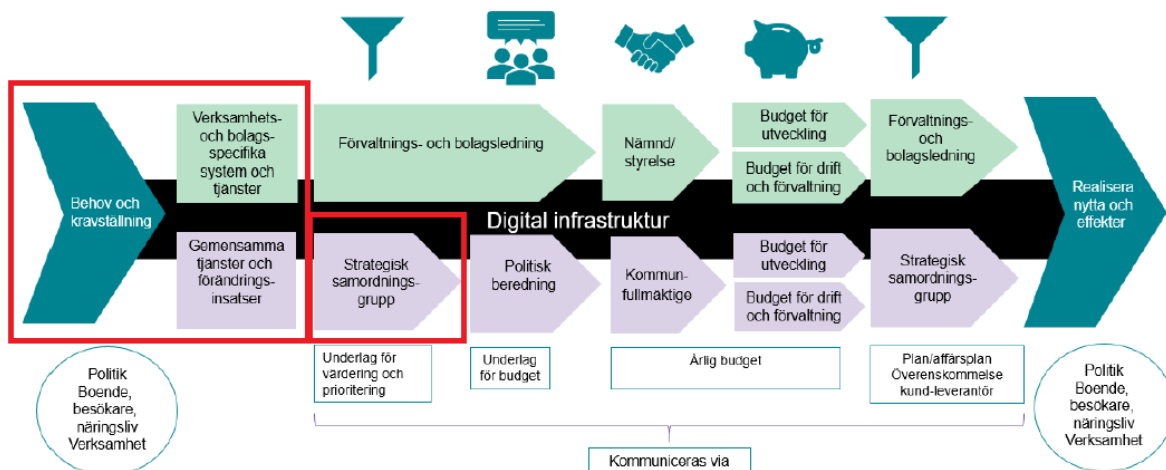


Bild 1: Göteborgs Stads styrmodell för digital utveckling och förvaltning

4 Granskningsresultat

I det här avsnittet redovisar revisionskontoret de iakttagelser och bedömningar som vi har gjort i granskningen.

Redovisningen är uppdelad utifrån de revisionsfrågor som vi formulerat. Det första avsnittet beskriver stadsbyggnadsnämndens och socialnämnden Nordosts arbete med kartläggning, krav, risker, nyttor och kostnader kopplat till digitaliseringsbehov. Det andra avsnittet beskriver hur nämnden för Intraservice identifierat vilka digitaliseringsinsatser som ska vidare till analys utifrån kunddialog och omvärldsbevakning samt hur man genomfört kostnads- och nyttoanalyser samt risk- och säkerhetsbedömningar. Intraservice arbete med återanvändandet av befintliga lösningar beskrivs också. Det tredje och sista avsnittet beskriver hur kommunstyrelsen driver och följer upp stadens digitaliseringsarbete i enlighet med de gällande styrdokument inom digitaliseringsområdet.

4.1 Nämndernas kartläggningsarbete

Det första steget i styrmodellen går ut på att nämnderna, utifrån sina specifika uppdrag och målgrupper, ska identifiera vilka digitaliseringsbehov som finns.



Bild 2: Första steget i styrmodellen.

Utifrån identifierade behov ska kostnads- och nyttoanalyser genomföras. Parallellt med detta ska nämnderna undersöka om befintliga lösningar inom staden kan användas för att tillgodose det uppkomna behovet.

Nämndernas värdering och prioritering av digitaliseringslösningar ska utgå från ett antal värderingskriterier, tydliggöra hur lösningen ska finansieras och hur säkerhetsrisker ska hanteras. Den ska också innehålla en långsiktig planering för digital utveckling och förvaltning

4.1.1 Stadsbyggnadsnämnden

På stadsbyggnadsnämnden sker verksamhetsutveckling genom digitalisering dels på förvaltningscentral nivå, dels ute på förvaltningens sju avdelningar. Avdelningarna har verksamhetsutvecklare som driver arbetet lokalt.

På central nivå hanteras det som benämns gemensamma utvecklingsinitiativ. År 2023 omfattade dessa 1,5 miljoner kronor. Förvaltningen har tagit fram och arbetar efter en särskild process benämnd ”Processutveckling digitalisering”. Förvaltningen uppger att processen är designad för att omhänderta kraven i riktlinjen. Arbetet byggde år 2023 på sammanlagt 55 inkomna förslag varav fyra till fem kom att realiseras. Vid bedömning av vilka förslag som ska gå vidare till genomförande använder förvaltningen stadens verktyg Pios⁴ vilket medger en viss kategorisering av inkomna förslag. Pios innehåller åtta prioriteringskriterier⁵ för att ge en sammanvägd bild av de föreslagna förändringsinsatserna.

Förvaltningen uppger att andra kriterier kan utgöras av exempelvis krav i lagstiftning. Riskanalyser genomförs i planeringsfasen. Riskanalyser sker både i Pios och därefter i samband med att en uppdragsbeskrivning tas fram för förändringar som förvaltningen beslutat att genomföra. Dokumentation sker i Sharepoint.

Det har i granskningen framkommit att det kan vara svårt att avgöra skillnaden mellan vad som är "vanlig" verksamhetsutveckling och vad som är verksamhetsutveckling genom digitalisering i enlighet med riktlinjen. Verksamhetsutveckling, både "vanlig" sådan och genom digitalisering, sker lokalt på förvaltningens avdelningar utan att förvaltningen på central nivå har närmare kännedom om detta. På förvaltningscentral nivå saknar man en samlad bild över förvaltningens kostnader för verksamhetsutveckling genom digitalisering och de projekt denna ger upphov till. Förvaltningen saknar vid intervjutillfället ett

⁴ Pios är ett metodstöd för att styra sitt digitaliseringsarbete. Verktyget tillhandahålls centralt från staden.

⁵ Effektivitet/innovation, internt/externt, strategiskt värde, kvalitetsnytta, miljönytta, insats vid genomförande, insats vid realisering och risker

arbetssätt för att centralt styra in samtliga förändringsförslag för fortsatt hantering i den centrala processen ”Processutveckling digitalisering”.

Förvaltningen har en egen riktlinje för digitalisering. Förvaltningens riktlinje beskriver hur digitaliseringsarbetet ska ske men saknar en tydlig beskrivning av vilka behov och krav som ställs på leverantörer av gemensamma tjänster. Likaså saknas till stor del uppgifter kring vilka insatser som ska genomföras och vilka effekter som ska uppnås, vilket är ett krav enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning.

Vi har tagit del av dokumentation för ett genomförandeprojekt kallat ”förbättrad kostnadsuppskattning för kund”. Projektet är framtaget i enlighet med nämndens process. I en nulägesanalys genomförd i juni 2023 inkom ett förslag om att förbättra kostnadsuppskattningen för kund avseende lovansökningar. En första nyttoanalys genomfördes i Pios där förslaget kategoriserades utifrån nytta. I detta steg finns fyra nyttokategorier; intern, extern och om nyttan primärt rör effektivitet eller ökad innovation. Förslaget gick vidare efter en första prioriteringsomgång till förvaltningens systemägarforum. Därefter genomfördes en mer detaljerad nyttoanalys i Pios där en fördjupad bedömning gjordes av följande kriterier: strategiskt värde, kvalitetsnytta, miljönytta, insats och risk. Förslaget gick vidare efter andra prioriteringsomgången varpå externa kostnader för förslaget uppskattades och förslaget kompletterades med mer utförlig beskrivning och effektmål. Förslaget sammanställdes sedan och antogs tillsammans med ytterligare tre förslag i förvaltningens ledningsgrupp och gick därefter vidare till ett genomförandeprojekt.

Det har i granskningen framkommit att Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning inte upplevs som särskilt styrande i det praktiska digitaliseringsarbetet på förvaltningen, men också att den i vissa delar upplevs som otydlig. Nyttorealiseringsområde är ett område som uppfattas som komplicerat att hantera i det verksamhetsspecifika digitaliseringsarbetet.

4.1.2 Socialnämnden Nordost

Verksamhetsutveckling genom digitalisering hanteras av avdelningen för integrerad digitalisering hos socialförvaltningen Nordost. I Integrerad digitalisering ingår de sex socialförvaltningarna (Nordost, Sydväst, Centrum, Hisingen, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen samt förvaltningen för funktionsstöd). Förvaltningarna samarbetar kring utveckling och förvaltning av digitala verktyg. De sex förvaltningsdirektörerna har tecknat en överenskommelse kring detta samarbete. År 2024 hanterar integrerad digitalisering 16 utvecklingsprojekt och förvaltningen av 13 verksamhetsspecifika system.

De sex nämnderna har tagit fram digitaliseringsplaner som tydligt och konkret beskriver nämndernas digitaliseringsbehov och processerna för att omhänderta och förverkliga dessa behov.

Genom avdelningen för integrerad digitalisering samarbetar socialnämnderna kring utveckling och förvaltning av digitala verktyg inom välfärdsområdet.

Förvaltningen har tagit fram och arbetar efter en särskild process. Förvaltningen har upprättat dokumentation som beskriver de olika processerna i digitaliseringsarbetet. Man har också upprättat styrdokument för digitaliseringsarbetet och erforderlig projektdokumentation, däribland projektdirektiv, projektplaner, riskanalyser, kommunikationsplaner och slutrapporter.

I den modell som tillämpas ska verksamheterna identifiera utvecklingsbehov. Behoven formuleras eller konkretiseras tillsammans med avdelningen integrerad digitalisering och manifesteras genom att behovet dokumenteras i en för ändamålet upprättad behovsbeskrivningsmall. Detta kan leda fram till att arbetet fortsätter i ett beslut om att en förstudie ska genomföras. Förstudierna genomförs i projektform och leds av en projektledare. I förstudien genomförs riskanalyser, beräkning av nyttor och kostnader. Representanter för förvaltningen ger, precis som representanter för stadsbyggnadsnämnden, uttryck för uppfattningen att frågan om nyttorealiserings är svår att hantera.

Efter genomförd förstudie kan ett business case framställas, vilket utgör ett komplett beslutsunderlag. En förvaltningsövergripande operativ styr- och samordningsgrupp har beslutanderätt över huruvida förstudien ska genomföras som ett faktiskt digitaliseringsprojekt. Den operativa styr- och samordningsgrupp består av ansvariga med mandat som respektive förvaltning utser. Operativ styr- och samordningsgrupp har ansvar för helheten. Gruppen sammanträder minst nio gånger per år och tar bland annat fram beslutsunderlag och konsekvensanalyser för initiativ till projekt, nya upphandlingar och förvaltning av ingående verksamhetssystem. Förvaltningen uppger att det saknas tydliga och fastslagna kategorier och kriterier för att prioritera, kategorisera och värdera bland identifierade behov.

Vi har tagit del av dokumentationen i ett förstudieprojekt kallat ”Automatisering av trygghetslarm” vilket genomförs för äldre samt vård- och omsorgsnämndens och nämnden för funktionsstöd. Detta förstudieprojekt handlar så kallad digitala robotar även kallade RPA⁶. Förslaget inkom genom den gemensamma behovsbeskrivningsmallen. Efter en intern bearbetning beslutade äldre samt vård- och omsorgsnämndens digitaliseringschef att genomföra en förstudie. Ett projektdirektiv togs fram av projektägaren och projektledaren och beslutades av digitaliseringschefen på äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. Förstudieprojektet mynnade ut i ett business case som tillställdes styrgruppen och förstudieprojektet var därmed genomfört och avslutades. Förstudien innehöll en intressantanalys och ett antal uppställda effektmål. Effektmålen är framtagna genom en så kallad effektkedja⁷. Utifrån genomfört förstudieprojekt och framtaget business case valde den operativa styr- och samordningsgruppen att förstudien skulle gå vidare och bli ett genomförandeprojekt.

Representanter för förvaltningen uppger att resurserna för utveckling samt för att anskaffa kompetens är otillräckliga men även att vissa kompetenser är

⁶ Robotic process automation är en programmerad mjukvara som används för att automatisera uppgifter som annars skulle utföras manuellt av personal. Det handlar i huvudsak om repetitiva, standardiserade och frekvent återkommande administrativa uppgifter.

⁷ En effektkedja är ett verktyg som används för att påvisa kopplingen mellan olika mål och de aktiviteter som bedrivs för att uppnå en förutbestämd effekt.

svårrekryterade. I synnerhet föreligger problem kopplat till kompetens inom it-arkitektur.

4.1.3 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att stadsbyggnadsnämnden och socialnämnden Nordost har kartlagt sina digitaliseringsbehov och identifierat vilka krav, risker, nyttor och kostnader som följer med dessa behov. Vi bedömer att respektive nämnd har utformat arbetssätt och organisationer för att driva sitt digitaliseringsarbete men att det finns förbättringsområden.

Stadsbyggnadsnämnden behöver enligt vår uppfattning stärka sin styrning av digitaliseringsarbetet så att en gemensam bild uppnås av vilka digitaliseringsprojekt som pågår inom nämndens verksamheter samt dess totala kostnadsvolym.

Socialnämnden Nordost behöver säkerställa att det finns kriterier i syfte att kunna genomföra en värdering och prioritering av föreslagna förändringsprojekt hos nämnden.

De digitaliseringsplaner som socialnämnden Nordost har tagit fram ger på ett tydligt och konkret sätt uttryck för de digitaliseringsbehov som föreligger både för den egna nämnden och för de övriga socialnämnder vars digitaliseringsarbete socialnämnden Nordost driver. Dessa utgör också det underlag med vilket varje nämnd och bolag enligt riktlinjen ska tydliggöra sina behov och krav till leverantörer av gemensamma tjänster. Vi bedömer att en avsaknad av motsvarande typ av tydlighet saknas i stadsbyggnadsnämndens dokument och att detta behöver åtgärdas. Båda nämnderna behöver säkerställa att kompetensutveckling sker inom nyttorealiserings.

Utifrån de respektive digitaliseringsprojekt som vi översiktligt granskat får vi uppfattningen om att dessa tagits fram på ett sätt överensstämmer med respektive nämnds arbetssätt och processer.

Vi lämnar följande rekommendationer:

Stadsbyggnadsnämnden rekommenderas att kartlägga vilka digitaliseringsprojekt som pågår inom nämndens verksamhet samt den totala kostnaderna för dessa projekt.

Socialnämnden Nordost rekommenderas att ta fram kriterier för att kunna värdera och prioritera bland föreslagna förändringsprojekt inom digitaliseringsområdet.

4.2 Nämnden för Intraservice ansvar som leverantör

4.2.1 Intraservice roll som leverantör

I riktlinjen pekas nämnden för Intraservice ut som leverantör av så kallade gemensamma tjänster som utgörs av bas-, tilläggs-, och specialisttjänster. Det är obligatoriskt för nämnder och bolagsstyrelser att köpa bastjänster. Nämnden för Intraservice är stadens ojämförligt största leverantör av gemensamma tjänster. Dessa tjänster ger sammantaget plattformar för en gemensam hantering av ekonomi, personal, kommunikation och liknande, men också frågor som är av mer infrastrukturell karaktär. Vid tidpunkten för granskningens genomförande ansvarade Intraservice för 44 tjänster varav 19 gemensamma, 21 tjänster inom digital infrastruktur och 4 tillägg- eller specialisttjänster.

Som leverantör ansvarar nämnden för Intraservice också för att utifrån kunddialog och omvärldsbevakning identifiera möjliga gemensamma tjänster och förändringsinsatser.

I leverantörsrollen ska nämnden för Intraservice genomföra kostnads- och nyttoanalyser samt risk- och säkerhetsbedömningar i samarbete med berörda nämnder och styrelser och undersöka om befintliga lösningar inom staden kan återanvändas. I dessa analyser ska bland annat nyttorna och effekterna av en förändring eller införandet av ett system framgå, samt hur lag- och säkerhetskrav ska mötas.

I riktlinjen omnämns enbart Intraservice roll som leverantör av gemensamma tjänster. Det framgår inte att man även är leverantör av digital infrastruktur. Representanter för Intraservice uppger att detta leder till otydligheter och öppnar upp för att stadens nämnder och bolag inte behöver använda sig av Intraservice digitala infrastruktur vilket riskerar att öka antalet parallella system, funktioner och tjänster samt minska robustheten i stadens it-infrastruktur. Det ökar kostnaderna för de kunder som använder dessa tjänster och stordriftsfördelarna minskar därmed.

4.2.2 Kunddialog och omvärldsbevakning

Inom ramen för sitt leverantörsansvar bedriver Intraservice kunddialoger med nämnder och bolag både utifrån de bas-, tilläggs-, och specialisttjänster de tillhandahåller och vad gäller digital infrastruktur. I dessa dialoger möter Intraservice varje nämnd eller bolag och kontakterna är täta, minst en gång i månaden. Utöver dessa kunddialoger finns även tjänsteutvecklingsforum med representanter för de nämnder och bolag som köper ovannämnda tjänster. Intraservice är sammankallande i dessa forum. Dessa är rådgivande och organiserade kring de enskilda tjänsterna och syftar till att fånga upp och föreslå utveckling av dessa.

Den information som inhämtas genom kunddialoger, tjänsteutvecklingsforum och omvärldsbevakning ger enligt Intraservice en god helhetsbild av stadens utvecklingsbehov av de tjänster som man ansvarar för att leverera. Representanter för Intraservice upplever detta som en förutsättning för att tillvarata det ansvar som följer av leverantörsrollen. Samma representanter uttrycker tydligt att Intraservice inte har ansvaret att dokumentera och presentera en samlad bild av samtliga nämnders och bolags aktuella status- och digitaliseringsbehov/-arbete eller verksamhetsspecifika system.

Representanter för Intraservice ser en risk för att nämnder och bolag suboptimerar genom att ha verksamhetsspecifika system och tjänster som egentligen borde samordnas, även om större sådana behov med stor sannolikhet fångas upp inom ramen för kunddialoger i nämnden för Intraservice olika forum och Intraservice omvärldsbevakning. De representanter vi intervjuat trycker samtidigt på att samverkansprocessen i tjänsteutvecklingsforumen kräver aktivt samarbete från de nämnder och bolag som deltar. Processen kräver tid och kompetens, vilket verksamheterna i staden upplevs ha varierande förutsättningar att bidra med. Samma representanter betonar även riktlinjens krav på att varje nämnd och bolag ansvarar för att ha nämndens och bolagets totala digitaliseringsbehov dokumenterat. Till dags dato har Intraservice tagit emot sådan dokumentation från fem av stadens nämnder och bolag.

4.2.3 Kostnads- och nyttoanalyser samt risk- och säkerhetsbedömningar

4.2.3.1 Kostnads- och nyttoanalyser

Beräkning av kostnader och nyttor av förändringsinsatser (utvecklingsinsatser) sker genom ett metodstöd framtaget av SKR⁸. Själva beräkningen sker i ett särskilt verktyg som tillhandahålls av Inera⁹. Vi har tagit del av nyttoanalyskalkyler för två olika förslag till nya tjänster som nämnden för Intraservice har identifierat. Nyttokalkylerna möjliggör för Intraservice att identifiera och dokumentera nyttor per intressent samt att kategorisera nyttorna. En intressent kan exempelvis utgöras av en viss förvaltning eller bolag eller hela staden. En typisk nyttokategori är finansiell nytta men det finns även andra nyttor, exempelvis omfördelning av resurser. Verktyget ger möjlighet att räkna på identifierade nyttor och dess kostnader utifrån tre olika scenarier (troligt, lägst och högst). Intracservice använder ett metodstöd framtaget av DIGG och SKR för att genomföra beräkning av nyttor.

Representanter för Intracservice uppger, till skillnad från stadsbyggnadsnämnden och socialnämnden Nordost, inte att man uppfattar att arbetet med nyttoanalyskalkyler är svårt men att dessa riskerar att bli allt för teoretiska då det är först ute i verksamheterna som nyttorna verkligen kan beräknas och effekter inhämtas. Samma representanter uppger att det är vanligt förekommande att nämnder

⁸ Sveriges kommuner och regioner.

⁹ Inera AB är ett digitaliseringsbolag ägt av Sveriges Kommuner och Regioner.

och bolag vänder sig till nämnden för Intraservice för att få stöd och råd i genomförandet av nyttoanalyskalkyler men att man saknar både resurser och ansvar för att tillgodose detta behov.

4.2.3.2 Risk- och säkerhetsbedömningar

Av riktlinjen framgår att risk- och säkerhetsbedömningar ska genomföras men riktlinjen specificerar inte närmare hur detta ska göras.

Representanter för Intraservice uppger att riskanalyser kan komma att genomföras utifrån flera perspektiv i beredningsprocessen. Vid en förändring av en redan befintlig tjänst uppges att riskanalysarbetet inte är lika omfattande som i fall där förändringen berör en helt ny tjänst. När det gäller nyutveckling behöver riskanalyser genomföras för att få fram en korrekt kravställning. Representanterna uppger att riskanalyser då sker bland annat ur ett informationssäkerhetsperspektiv, arbetsmiljöperspektiv med flera. Intraservice använder flera verktyg och metoder för att genomföra riskanalyser. Intraservice har även en rad olika anvisningar för sitt riskarbete.

Vi har begärt att få ta del av exempel på riskanalyser som genomförts enligt ovanstående metoder och anvisningar. De underlag som inkom utgör dock inte riskanalyser. I vissa fall utgörs underlagen av powerpointpresentationer där olika typer av i huvudsak generiska risker beskrivs övergripande, exempelvis brist på resurser och kompetens. I ett fall inkom ett SWOT-analys vilket är verktyg som kan användas för att genomföra en riskanalys. Detta fall var det mest konkreta underlag som kan likställas med en riskanalys.

Riktlinjen ställer också krav på att nämnden för Intraservice årligen ska presentera en uppföljningsrapport för berörda verksamheter och den strategiska samordningsgruppen. Rapporten ska omfatta en beskrivning över följsamheten mot tillämpliga lagar, föreskrifter, styrande dokument, beslut samt att säkerhetsnivåer följs. Representanter för Intraservice uppger att man inte har upprättat en sådan rapport och att frågan varit uppe för dialog med stadsledningskontoret under 2022/2023. Man kom då fram till att man skulle avvakta med att ta fram en särskild rapport tills vidare och ta ny ställning till detta efter utvärderingen/uppföljningen av den årliga analysen. Frågan har därefter inte varit uppe.

För år 2023/2024 har Intraservice redovisat delar av detta innehåll som en inkluderande del i förvaltningens årsrapport för 2023. Representanter för Intraservice uppger också att förvaltningen vid olika möten med stadsledningskontoret redovisar hur lagar, föreskrifter, styrande dokument och den beslutade säkerhetsnivån efterlevs. I händelse av nyupptäckta avvikelser mot säkerhetskrav har Intraservice informationssäkerhetschef (CISO) tagit kontakt med Göteborgs Stads CISO. Man uppger att detta är genomfört i enlighet med en överenskommelse mellan Intraservice och stadsledningskontoret från november 2023.

4.2.4 Återanvändning av befintliga lösningar

Riktlinjen ställer krav på att leverantörer av bastjänster ska säkerställa att befintliga lösningar inom staden återanvänds. Detta uttryck har av Intraservice tolkats på så vis att ansvaret begränsas till de tjänster som Intraservice levererar. I enlighet med riktlinjen ska dessa användas av stadens nämnder och bolag. Om så inte sker ser nämnden för Intraservice som sin uppgift att försöka anpassa befintlig lösning till kundens behov. Vid identifierandet av behov kontrolleras också om någon av de tjänster som nämnden för Intraservice levererar kan användas för att tillfredsställa kundens behov. Befintliga lösningar inbegriper således inte lösningar som finns inom det som är verksamhetsspecifika system och som kan finnas hos stadens nämnder och bolag.

Vi har tagit del av två fall där stadens verksamheter inkommit till Intraservice med beskrivningar av behov och önskad hjälp med en lösning och där befintliga lösningar har använts. I det ena fallet rör det sig om kretslopp och vatten som inkom med ett behov av en lösning för att hantera sina dokumenthanteringsplaner. I ett första skede undersökte Intraservice befintliga system men inga av dessa matchade beskrivna behov. I ett efterföljande skede identifierade Intraservice ett system som man tror ska möta kretslopp och vattens behov. Kretslopp och vatten kommer få en fördjupad visning av systemet för att ta ställning till om systemet möter deras behov.

I det andra fallet inkom stadsledningskontoret med behov av en lösning för att samla in upplevelser från medarbetare som valt att avsluta sin anställning i staden. Intraservice identifierade två befintliga system som bedömdes kunna tillgodose behovet. Stadsledningskontoret fick visningar av båda systemen, och ansåg att det ena systemet bäst matchade deras behov. Arbete pågår nu för att tillhandahålla den valda funktionaliteten till stadsledningskontoret.

Av uppgifter från nämnden för Intraservice samt i underlag som tillställts den strategiska samordningsgruppen framkommer även att alla nämnder och bolag inte använder/köper Intraservice befintliga gemensamma tjänster. Konsolideringsgraden varierar från 40 procent till 100 procent. 35 procent av nämndens tjänster är fullt konsoliderade, det vill säga att alla nämnder och bolag använder dem.

4.2.5 Årlig analys

Som leverantör upprättar nämnden för Intraservice, enligt kraven i riktlinjen, en årlig analys. Den ska innehålla en analys av pågående och planerade satsningar, behov av utveckling för att möta kommunkoncernens behov av bastjänster och digital infrastruktur. Den årliga analysen beslutas i nämnden och översänds därefter till den strategiska samordningsgruppen som lämnar en rekommendation till de politiska partierna kring digital utveckling och förvaltning som tas med i förutsättningarna för budget. Intraservice har mottagit prioriteringskriterier från den strategiska samordningsgruppen inför den årliga analysen. Enligt kriterierna behöver Intraservice säkerställa följande: it-säkerhet, att politiska beslut följs, grundläggande funktioner i bastjänster och digital infrastruktur,

avtalsefterlevnad samt att utveckling som ger storskalig effekthemtagning (som kan följas upp) för staden prioriteras.

Den årliga analysen för 2025 är resultatet av ett omfattande arbete med genomförda kunddialoger och omvärldsbevakning. Den innehåller en beskrivning av förvaltningskostnaden för varje gemensam tjänst som Intraservice erbjuder. Den beskriver också när kostnader för tjänster har förändrats och varför. Likaså innehåller dokumentet en beskrivning av föreslagna förändringsinsatser samt dess kostnad och nytta. I den analys för 2025, som tillställts den strategiska samordningsgruppen, presenterar Intraservice tre möjliga scenarier över förändringsinsatser. Scenario ett omfattar förändringsinsatser som är absolut nödvändiga för att uppfylla lagar, säkerhetsstandarder och avtal som löpt. Förseningar eller misslyckande i förändringsinsatserna får potentiellt allvarliga konsekvenser i organisationens infrastruktur och kritiska tjänster. Scenario två och tre omfattar förändringsinsatser som förbättrar organisationens effektivitet, kostnadseffektivitet och innovationsförmåga samt möter politiska beslut och budgetanvisningar.

Riktlinjen ställer också krav på att det i underlaget till den årliga analysen bland annat ska framgå hur inkomna behov och krav från nämnder och bolagsstyrelser gällande lagar och säkerhetsnivåer ser ut och kommer att uppfyllas samt vilken informationssäkerhetsnivå som ska gälla för respektive gemensam tjänst. I de underlag som vi tagit emot framgår inte detta.

I en bilaga till den årliga analysen för 2025 framgår om de listade gemensamma tjänsterna är informationssäkerhetsklassade. Det framgår däremot inte vilken informationssäkerhetsnivå respektive tjänst har. Under avsnitt 1.3 i dokumentet ”årlig analys 2025 Intraservice” framgår för vissa förslag till förändringsinsatser att förändringsinsatsen följer tjänstens informationsklassning. Vilken nivå det rör sig om framgår dock inte vilket är ett krav enligt riktlinjen.

4.2.6 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att nämnden för Intraservice, utifrån kunddialoger och omvärldsbevakning, har identifierat insatser som ska gå vidare till analys.

Bedömningen baseras på att det finns en struktur, organisation och arbetsprocesser för att genomföra kunddialoger och omvärldsbevakning vilket möjliggör för Intraservice att skapa sig en god helhetsbild av stadens utvecklingsbehov. Den årliga analysen för 2025 innehåller en sammanställning av denna helhetsbild och beskriver utvecklingsbehoven, möjliga inriktningar och ambitionsnivåer utifrån tre scenarion. Av den årliga analysen för 2025 framgår att de tre scenarierna bygger på de mottagna prioriteringskriterierna.

Revisionskontoret bedömer att nämnden för Intraservice genomfört kostnads- och nyttoanalyser på ett ändamålsenligt sätt.

Bedömningen baseras på att det finns ett särskilt verktyg till stöd för att genomföra kostnads- och nyttoanalyser. Representanter för Intraservice uppger att man har den kompetens som krävs för att genomföra sådana analyser med stöd av

verktyget. Utifrån genomförda intervjuer och de kostnads- och nyttokalkyler som vi tagit del av bedömer vi att dessa tagits fram på ett sätt som överensstämmer med verktyget.

Revisionskontoret bedömer att nämnden för Intraservice inte genomfört risk- och säkerhetsbedömningar på ett tillfredställande sätt då flera avvikelser mot Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning föreligger.

Bedömningen baseras på att den årliga analysen för 2025 saknar information om hur nämnders och bolags behov och krav gällande lagar och säkerhetsnivåer ser ut och kommer att uppfyllas. Dessutom framgår inte vilken informationssäkerhetsnivå som gäller för respektive tjänst. Likaså saknas den årliga sammanfattande rapporten kring följsamhet mot tillämpliga lagar, föreskrifter, styrande dokument, beslut samt att beslutad säkerhetsnivå följs och att detta har sin grund i att Intraservice och stadsledningskontoret kommit överens om ett arbetssätt som inte ligger i linje med riktlinjens krav.

Intraservice behöver också stärka sitt arbete med hur riskanalyser och säkerhetsbedömningar ska genomföras och dokumenteras vid förändringar i de gemensamma tjänsterna eller införandet av nya gemensamma tjänster. Då nämnden är den största leverantören av tjänster till stadens verksamheter innebär ovanstående att brister inom risk- och säkerhetsområdet kan medföra risker för staden som helhet. Vi ser dock positivt på att nämnden för Intraservice arbetar med att komma till rätta med dessa brister.

Revisionskontoret bedömer att nämnden för Intraservice har undersökt om befintliga lösningar inom staden kan återanvändas. Bedömningen baseras på de uppgifter som vi fått genom att ställa frågor kring hur en sådan undersökning går till samt genom de två exempelfallen som rör kretslopp och vatten respektive stadsledningskontoret som vi tagit del av.

Enligt vår uppfattning behöver nämnden för Intraservice verka för att riktlinjens skrivningar avseende digital infrastruktur förtydligas.

Vi lämnar följande rekommendationer:

Nämnden för Intraservice rekommenderas att säkerställa att Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltnings krav inom risk- och säkerhetsområdet omhändertas.

4.3 Kommunstyrelsens roll i stadens digitaliseringsarbete

Kommunstyrelsen har enligt kommunallagen ett särskilt ansvar. Styrelsen ska leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter. Styrelsen ska också ha uppsikt över övriga nämnder, bolagsstyrelser, kommunalförbund och eventuella gemensamma nämnders verksamheter med flera. Kommunstyrelsen har ett särskilt helhetsansvar för kommunens verksamheter, utveckling och

ekonomin. Styrelsen arbetar med strategiska utvecklingsfrågor på kort och lång sikt av betydelse för kommunens framtid.

Vad gäller kommunstyrelsens roll i och ansvar för stadens digitaliseringsarbete så framgår det i ett antal styrande dokument.

Enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och infrastruktur ansvarar kommunstyrelsen för att driva stadens digitalisering på strategisk nivå. Detta innebär att leda, samordna samt utveckla och följa upp de processer som omfattar styrning, samordning och finansiering av digitalisering på en övergripande stadennivå.

Av Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023–2026 framgår att kommunstyrelsen har ansvaret för att leda och samordna arbetet och följa upp planen på en övergripande nivå. Planen innehåller övergripande mål samt fyra särskilda målområden för stadens strategiska arbete med digitalisering. För varje målområde anges konkreta insatser som ska göras och hur arbetet ska följas upp. Av planen framgår ett antal prioriterade nyttor med stadens digitaliseringsarbete som ska uppnås. Bland dessa nyttor hör att få en bättre helhetssyn över stadens digitaliseringsarbete och beslutsunderlag som ger förutsättningar för prioritering samt ökad möjlighet till värdering och prioritering av stadens behov av digital utveckling. Till planen finns en tidplan för prioritering och genomförande av planens insatser.

Stadsledningskontorets beredningsfunktion tillsammans med stadsledningskontorets ledningsgrupp bereder ärenden till strategisk samordningsgrupp. Den strategiska samordningsgruppen består av stadsdirektören, som är sammankallande, samt ett urval av stadens direktörer och Vd:ar. Gruppen sammanträder cirka sex gånger per år. Samordningsgruppens uppdrag är att prioritera och värdera befintliga och nya förändringsinsatser av gemensamma bastjänster. Samordningsgruppen beslutar om förslag som ska gå vidare till kommunstyrelsen inför budgetberedningen och sedermera beslutas av kommunfullmäktige. Strategisk samordningsgruppen utgör även styrgrupp för stadens plan för digitalisering 2023–2026. Styrgruppen beslutar om prioriteringar av insatserna inom planperioden.

4.3.1 Samordningsgruppens förslag på förändringsinsatser för 2025

Vi har tagit del av de underlag från april 2024 som utgör den strategiska samordningsgruppens rekommendationer till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige kring förändringar inför 2025. Underlagen består av årliga analyser från de tre leverantörerna, synpunkter från förskole-, grundskole-, och utbildningsförvaltningarna och ett prioriterat slutförslag på förändringar av gemensamma tjänster.

Av underlaget som utgör samordningsgruppens prioriterade slutförslag framgår att stadsledningskontoret har bearbetat Intraservices årliga analys. Beslutsunderlaget innehåller uppgifter om Intraservice kostnader, ett förslag till nya tjänster som beslutades enligt den gamla styrmodellen samt kostnadsutveckling för Intraservice gemensamma tjänster. Utöver detta har stadsledningskontoret tagit

ställning och kommit med egna förslag på justeringar utifrån Intraservice tre framtagna scenarion. Ett antal förslag tillstyrks, andra föreslås få en minskad kostnadsram och ytterligare några förslag avslås. Av underlaget framgår en motivering till stadsledningskontorets förslag i de allra flesta fall.

Slutligen innehåller underlaget ett förslag kring vilka förändringsinsatser som gruppen bör föreslå kommunstyrelsen och kommunfullmäktige för 2025. Förslaget omfattar tio sådana förändringsinsatser till en kostnad av cirka 30 miljoner kronor vilket utgör cirka 2 % av Intraservice totala kostnader för 2025 på cirka 1,1 miljarder och 0,07 % av stadens budget på ca 41,5 miljarder¹⁰. Förändringsinsatserna tillhör de av Intraservice framtagna scenarierna ett och två, som beskrivs i stycke 4.2.5. Beslutsunderlaget har föredragits för den strategiska samordningsgruppen där möjligheten har funnits att ställa frågor. Föreslagna förändringsinsatser för 2025 utgörs i princip uteslutande av insatser inom säkerhetsområdet och administration. Förändringsinsatserna är prioriterade efter de prioriteringskriterier som samordningsgruppen tagit fram och som ska finnas enligt riktlinjen. Dessa är samma prioriteringskriterier som man tillställt Intracervice och som beskrivs i stycke 4.2.5. Stadsledningskontoret uppger att man under 2024 påbörjat ett arbete med att arbeta vidare med prioriteringsgrunderna.

I underlaget framgår det inte hur inkomna behov och krav från nämnder och bolagsstyrelser gällande lagar och säkerhetsnivåer ser ut och inte heller hur dessa kommer att uppfyllas. Det framgår inte heller vilken informationssäkerhetsnivå som ska gälla för respektive gemensam tjänst. Dessa brister beskrivs mer utförligt i stycke 4.2.3.2.

Direktörerna för nämnderna inom skolområdet har gemensamt framfört synpunkter på stadens arbete med årlig analys. Synpunkterna rör i huvudsak att man saknar ett strategiskt arbete hos den strategiska samordningsgruppen och att gruppen enbart hanterar budgeten för nyutvecklingskostnader som uppges vara 65 miljoner kronor när hela förvaltningsbudgeten för Intracervice tjänster uppgår till 1,1 miljarder kronor. Man beskriver också att man inte känner sig delaktiga i beredningsarbetet avseende kostnader.

4.3.2 Uppföljning

När kommunfullmäktige beslutade om Göteborgs Stad plan för digitalisering ingick det i beslutet att målen i planen skulle följas upp med verktyget DiMiOS (Digital mognad i offentlig sektor), en evidensbaserad modell för att mäta och följa upp digital mognad i en organisation som utvecklats av Göteborgs Universitet. DiMiOS bygger på att förvaltningar och bolag gör självskattningar av sin digitala mognad. Uppföljning av planen och dess föregångare har gjorts tre år i rad. Vid granskningens genomförande fick vi uppgifter om att ytterligare mätningar med DiMiOS dock stoppats. Resultaten som kom ur de mätningar som gjorts bedömdes inte längre som användbara för att följa upp planen. Bland annat ansågs resultaten från DiMiOS mest utgöra en termperaturmätare och vara för abstrakta för att använda i praktiken. Andra invändningar mot DiMiOS var

¹⁰ Göteborgs Stads budget 2024 sid 57, nettokostnader

att resultaten var svårtolkade och därmed ansågs nyttan för uppföljning vara begränsad. Av stadsledningskontorets rapport om digital mognad i Göteborgs Stad 2023 framgår att det ”på övergripande nivå, det vill säga för hela kommunkoncernen, är det svårt att se några trender eller dra några kvalitativa slutsatser utifrån resultaten av de fyra år mätningen skett. Värdet av att mäta digital mognad årsvis är begränsat, vilket blir tydligt vid jämförelsen mellan åren. Sammantaget blir det svårt att veta vad vi mer precis mäter och från vilket perspektiv.”

Stadsledningskontoret har istället via ett direktiv initierat en fördjupad uppföljning av Göteborgs Stads arbete med digitalisering, vilket också omfattar en uppföljning av Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023–2026. Den fördjupade uppföljningen omfattar fem nämnder och tre bolag.

Stadsledningskontoret uppger också att man i dagsläget saknar en heltäckande bild av stadens digitaliseringsarbete. Till dags dato finns ingen helhetsbild över vilka verksamhetsspecifika it-system och tjänster som används i kommunkoncernen.

Enligt stadsledningskontoret kommer både riktlinjen och planen att revideras då man själva gjort bedömningen att riktlinjen behöver förtydligas på ett antal punkter. Även Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023–2026 kommer att uppdateras bland annat mot bakgrund av att flera aktiviteter är genomförda och för att en ny nationell plan för digitalisering kommer under hösten 2024. Planen kommer troligen att uppdateras efter planperiodens slut. Uppföljningsproblematiken kommer att kvarstå men stadsledningskontoret uppger att man letar efter en lösning.

4.3.3 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att kommunstyrelsen delvis driver stadens digitaliseringsarbete i enlighet med stadens styrdokument inom digitaliseringsområdet. Bedömningen baserar på följande:

Kommunstyrelsen har utformat en organisation och arbetssätt för att möjliggöra uppdraget att driva stadens digitaliseringsarbete i enlighet med gällande styrdokument inom digitaliseringsområdet. Vi bedömer att det beslutsunderlag som utgör den strategiska samordningsgruppens förslag på förändringsinsatser till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige inför 2025 till största del är ändamålsenligt då det baseras på de underlag som inkommit från Intraservice samt är bearbetat och prioriterat av stadsledningskontoret enligt beslutade prioriteringskriterier. Beredningen av den årliga analysen för 2025, vilket utgör ett väsentligt och centralt underlag till den strategiska samordningsgruppen, har enligt vår uppfattning vissa brister. Ur underlaget går det inte tydligt att utläsa hur inkomna behov och krav från nämnder och bolagsstyrelse gällande lagar och säkerhetsnivåer ser ut och kommer att uppfyllas. Vi bedömer också att det inte framgår vilken informationssäkerhetsnivå som ska gälla för respektive gemensam tjänst. Beredningsprocessen inför detta viktiga underlag behöver enligt vår uppfattning stärkas.

Kommunstyrelsens uppföljning har brister och behöver utvecklas. Kommunstyrelsen har inte på ett systematiskt sätt följt upp om och i så fall hur nämnder och bolag har planerat för sin verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering för att uppnå kraven i riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning.

Kommunstyrelsen har heller inte kunnat följa upp stadens digitaliseringsplan på tilltänkt sätt eftersom vald uppföljningsmetod inte visat sig gå att använda på ett tillfredställande sätt under de år som man genomfört uppföljningen. Vi ser positivt på att stadsledningskontoret initierat en mindre omfattande uppföljning och att man genom denna har identifierat otydligheter och brister i riktlinjen och att man har för avsikt att åtgärda dessa. Urvalet av enbart fem nämnder och tre bolag möjliggör dock inte för kommunstyrelsen att få en tillräckligt bra helhetsbild. Till följd av ovanstående finns det hos kommunstyrelsen ingen samlad bild över digitaliseringsbehoven, digitaliseringsarbetet eller antalet it-system och tjänster som finns och används i stadens organisation.

Kommunstyrelsens roll är att driva stadens digitalisering på en strategisk nivå genom att leda, samordna samt utveckla och följa upp de processer som omfattar styrning, samordning och finansiering av digitalisering på en övergripande stadennivå. Mot bakgrund av vad som framkommer i granskningen bedömer vi att det arbete som kommunstyrelsen faktiskt bedriver inte står i paritet med detta. Vår bedömning är därför att kommunstyrelsen i dagsläget inte fullt ut kan sägas driva stadens digitalisering på en strategisk nivå.

Vi lämnar följande rekommendationer:

Kommunstyrelsen rekommenderas att stärka uppföljningen av stadens digitaliseringsarbete.

Kommunstyrelsen rekommenderas att, i samband med revideringen av riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning, utreda hur stadens digitaliseringsarbete kan utvecklas för att öka den strategiska styrningen av stadens digitala utveckling och förvaltning.