

## Revisionsrapport

# *Granskning av överförmyndar- verksamheten*

Högsby kommun

Jörn Wahlroth  
Elin Petersson

14 juni 2017

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>4</b>
1.1. Bakgrund.....	4
1.2. Syfte och revisionsfråga.....	4
1.3. Revisionskriterier.....	4
1.4. Kontrollmål.....	5
1.5. Metod.....	5
<b>2. Iakttagelser och bedömningar</b> .....	<b>6</b>
2.1. Ansvar och roller, delegationsordning.....	6
2.1.1. Iakttagelser.....	6
2.1.2. Bedömning.....	7
2.2. Rutiner för planering och uppföljning av verksamhet och ekonomi.....	7
2.2.1. Iakttagelser.....	7
2.2.2. Bedömning.....	9
2.3. Service och tillgänglighet.....	9
2.3.1. Iakttagelser.....	9
2.3.2. Bedömning.....	10
2.4. Rutiner för synpunkter och klagomål.....	10
2.4.1. Iakttagelser.....	10
2.4.2. Bedömning.....	10
2.5. Rutiner för rekrytering och kontroll av ställföreträdare.....	11
2.5.1. Iakttagelser.....	11
2.5.2. Bedömning.....	12
2.6. Rutiner som stöd för kontroll av förteckning av årsräkningar och ställföreträdarens uppdrag i övrigt.....	12
2.6.1. Iakttagelser.....	12
2.6.2. Bedömning.....	13
2.7. Rutiner för att inhämta överförmyndarens godkännande.....	13
2.7.1. Iakttagelser.....	13
2.7.2. Bedömning.....	13
2.8. Rutiner för beslut om ställföreträdarens arvode.....	14
2.8.1. Iakttagelser.....	14
2.8.2. Bedömning.....	14
2.9. Stöd för ställföreträdare i form av instruktioner, blanketter och fortbildning/utbildning.....	14
2.9.1. Iakttagelser.....	14
2.9.2. Bedömning.....	15

2.10.	Posthantering och handlingars ordning.....	15
2.10.1.	Iakttagelser .....	15
2.10.2.	Bedömning.....	16
2.11.	Systematiskt arbete med intern kontroll.....	16
2.11.1.	Iakttagelser .....	16
2.11.2.	Bedömning.....	16
<b>3.</b>	<b>Revisionell bedömning.....</b>	<b>17</b>
3.1.	Bedömningar mot kontrollmål.....	17
3.2.	Rekommendationer.....	19

## *Sammanfattning*

De förtroendevalda revisorerna i Högsby kommun har gett PwC i uppdrag att granska överförmyndarens verksamhet. Revisionsfrågan som ska besvaras är:

- Bedrivs överförmyndarverksamheten ändamålsenligt och med en tillräcklig intern kontroll?

Granskningen har genomförts genom intervjuer, dokumentstudier och stickprov av akter.

Vi gör följande bedömning:

- Vi bedömer att överförmyndaren till stora delar har en ändamålsenlig verksamhet och tillräcklig intern kontroll.

Genom samverkan har verksamheten kunnat utvecklas när det gäller kvalité och effektivitet. Verksamheten präglas av en god planering av verksamheten med rutiner för uppföljning. För handläggningen finns en aktiv arbetsplanering med rutinbeskrivningar och checklistor. Detta innebär en kvalitetssäkring och reducerad sårbarhet.

Målarbetet kan utvecklas med en ökad grad av mätbarhet för att underlätta uppföljning och utvärdering. Rutiner för rekrytering av ställföreträdare kan utvecklas, bland annat avseende kontroller och riktlinjer.

# 1. Inledning

## 1.1. Bakgrund

I varje kommun ska det finnas en överförmyndare eller överförmyndarnämnd som är fristående från annan kommunal verksamhet (2 kap. 4 § KL, 19 kap. 1-2 §§ FB). Verksamheten utgör en kommunal förvaltningsmyndighet och har till uppgift att utöva tillsyn över förmyndare, gode män och förvaltare (ställföreträdare).

Ett uppdrag som ställföreträdare kan innebära att för huvudmannen bevaka rätt, förvalta egendom och/eller sörja för person. Kopplat till dessa uppgifter ställs höga krav på överförmyndarens tillämpade rutiner utifrån den enskildes (huvudmannens) perspektiv.

Oskarshamn, Mönsterås, Högsby och Hultsfreds kommuner har inrättat en Överförmyndare i Samverkan. Verksamheten drivs med ett gemensamt kontor i Högsby kommun.

De förtroendevalda revisorerna i Oskarshamn Mönsterås, Högsby och Hultsfreds kommuner har efter en bedömning av väsentlighet och risk beslutat att ge PwC i uppdrag att genomföra en granskning av överförmyndarverksamheten.

## 1.2. Syfte och revisionsfråga

Revisionsfrågan som ska besvaras genom föreliggande granskning är:

- Bedrivs överförmyndarverksamheten ändamålsenligt och med en tillräcklig intern kontroll?

## 1.3. Revisionskriterier

Iakttagelserna i granskningen bedöms gentemot följande revisionskriterier:

- Kommunallagen (1991:900)
- Föräldrabalken (1949:381)
- Förvaltningslagen (1986:223)
- Förmyndarskapsförordningen (1995:379)
- Lag (2005:429) om god man för ensamkommande barn
- Reglemente
- Mål, riktlinjer, budget

## **1.4. Kontrollmål**

För att besvara den övergripande revisionsfrågan beaktas följande kontrollmål:

- Ansvar och roller, delegationsordning
- Rutiner för planering och uppföljning av verksamhet och ekonomi
- Service och tillgänglighet
- Rutiner för synpunkter och klagomål
- Rutiner för rekrytering och kontroll av ställföreträdare
- Posthantering och handlingars ordning
- Rutiner som stöd för kontroll av förteckning av årsräkningar och ställföreträdarens uppdrag i övrigt
- Rutiner för att inhämta överförmyndarens godkännande
- Rutiner för beslut om ställföreträdarens arvode
- Stöd för ställföreträdare i form av instruktioner, blanketter och fortbildning/utbildning
- Systematiskt arbete med intern kontroll

## **1.5. Metod**

Granskningen har genomförts genom intervjuer, dokumentstudier och stickprov. Stickproven har gjorts av dagboksblad, ordning i personakter och att genomförda granskningar av årsräkningar har dokumenterats. Antalet stickprov uppgår till 5-8 per kommun, totalt 25.

Intervjuer har genomförts av överförmyndare, verksamhetens chef och handläggare. Dokumentstudier har skett av för verksamheten relevanta styrdokument.

Rapporten har varit föremål för sakavstämning.

## **2. Iakttagelser och bedömningar**

### **2.1. Ansvar och roller, delegationsordning**

#### **2.1.1. Iakttagelser**

Det finns sedan år 2011 en för överförmyndarverksamheten avtalsbaserad samverkan mellan kommunerna i Hultsfred, Högsby, Mönsterås och Oskarshamn (Överförmyndare i Samverkan; ÖiS). Högsby kommun är värdkommun och samtlig verksamheten med dess personal ingår som en del i Högsby kommuns organisation.

Syftet med samverkan är att gemensamt nyttja resurser för att med ett långsiktigt perspektiv kunna hantera ökad ärendemängd samt de krav lagstiftningen ställer på verksamheten. Genom samverkan ska kontinuitet, kompetens, rättssäkerhet kunna upprätthållas, samtidigt som en kostnadseffektivitet uppnås.

Överförmyndarens delegationsordning är det dokument som formellt tydliggör roll- och ansvarsfördelningen mellan överförmyndaren och handläggarna. Respektive överförmyndare har till samverkansorganisationen delegerat samtliga uppgifter som inte lagstiftningen hindrar. Ärenden som inte kan delegeras är relativt få och handlar huvudsakligen om framställning eller yttrande till kommunfullmäktige, entledigande av ställföreträdare, vitesförelägganden och avslagsbeslut. För dessa ärenden har handläggarna att till överförmyndaren lämna beslutsförslag.

ÖiS bemannas med en verksamhetschef som tillika är handläggare (kommunens personalchef är verksamhetschefens chef). Enligt avtalet utgör chefskapet 0,25 av en heltid. Verksamheten har ökat i omfattning under de senaste åren och i praktiken tar verksamhetschefsrollen ca 0,5 av en heltid. Utöver detta finns 4,5 handläggartjänst. För varje kommun finns en bland handläggarna utsedd kontaktperson. Av intervjuerna framgår att det finns en tydlig arbetsfördelning i grunden, samtidigt som det finns ett gemensamt arbetssätt och en flexibilitet för att täcka för varandra. Den årligen upprättade verksamhetsplaneringen är också ett dokument som tydliggörs ansvarsfördelning och roller. Det finns ingen särskild specialisering bland handläggarna.

Verksamhetschefen är vald överförmyndare i Högsby kommun. Vidare är en av handläggarna vald överförmyndare i Oskarshamns kommun. Hultsfreds kommun och Mönsterås kommun har valda överförmyndare som inte arbetar med verksamhetens handläggning.

Av samverkansavtalet framgår att respektive kommun ska utse en kontaktperson gentemot ÖiS. Denna ska "Styrgrupp" ha möten med verksamhetschefen årligen. I styrgruppen ingår kommunsekreteraren från Mönsterås, kanslichef från Hultsfred, samt personalcheferna i Oskarshamn och Högsby.

Det finns ingen motsvarande systematik för möten med överförmyndare, utan denna dialog sker företrädesvis om anledning därtill uppstår. Överförmyndarna deltar bland annat vid informationsträffar med gode män. Av intervjuerna framgår att de

överförmyndare som inte finns i verksamheten har ett stort förtroende för den verksamhet som bedrivs.

### **2.1.2. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende roller, ansvar och delegationsordning är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det inom verksamheten finns en tydlig rollfördelning, vilket bekräftas av genomförda intervjuer och upprättade dokument.

I delegationsordningen har fördelningen av beslutsfattande mellan överförmyndare och verksamhetens tjänstemän tydliggjorts.

## **2.2. Rutiner för planering och uppföljning av verksamhet och ekonomi**

### **2.2.1. Iakttagelser**

Det upprättas för verksamheten en tydlig årsplanering i form av ett årshjul och verksamhetsplanering. Överläggningar om planeringen sker med handläggarna i samband med arbetsplatsträffar. Dessa sker varannan vecka, då även bemanningsplanering och förbättrings- och utvecklingsfrågor behandlas. Vidare finns i planeringen handläggarnas utbildningsbehov, samt särskild utvärdering av arbetsfördelningen. Arbetsbelastningen har de senaste åren varit hög och krävt ett aktivt arbete med prioriteringar och fördelning av uppgifter inom arbetsgruppen (se ärendestatistik i nedanstående).

För verksamheten upprättas förutom ett årshjul, en verksamhetsplan med mål. Målen upprättas i enlighet med värdkommunens styrmodell, där målen beskrivs som inriktnings- och resultatmål. Målen upprättas för perspektiven:

- *Ekonomi*
- *Service/medborgare*
- *Medarbetare*
- *Processer*
- *Framtid/utveckling*

Totalt finns för överförmyndarverksamheten ca 30 resultatmål. Dessa mål är i flera fall mer av karaktären att genomföra aktiviteter, d v s sammanfaller med verksamhetsplaneringen, än att de utgör konkreta mätbara mål. Många av målformuleringarna skulle kunna kompletteras med mätetal/indikatorer.

Samtidigt ges i helheten en tydlig bild av verksamhetens ambitioner och utgör en grund för uppföljning och utvärdering av verksamheten.



**Exempel på verksamhetens resultatmål:****EKONOMI**

- Verksamheten ska bedrivas så att ett nollresultat i förhållande till tilldelad budgetram uppnås.

**SERVICE/MEDBORGARE**

- Utöver uppfyllande av förvaltningslagens krav på två timmars öppetid vara tillgängliga för ställföreträdare och myndigheter på direktnummer, via mail och fax.
- Information om verksamheten ska tillhandahållas genom framtaget, kontinuerligt uppdaterat, material och via hemsidan.
- Grundutbildning av gode män och förvaltare ska ske årligen, helst genom länssamarbete. Gode män för ensamkommande barn utbildas kontinuerligt.
- Återkommande informations- träffar med gode män, förvaltare och deras förening.

- Verka för att fler ställföreträdare deltagar på utbildningarna.
- Arbeta för att goda relationer med andra enheter i och utanför kommunen upprätthålls genom kontinuerligt informationsutbyte med personal inom främst socialförvaltningen, migrationsverket och banker.
- Tillsättande av god man för ensamkommande barn ska ske inom 24 timmar.
- Samtliga nya ställföreträdare och minst tio procent av övriga årsredovisningar ska djupgranskas.
- Kompletta inlämnade årsredovisningar ska vara färdiggranskade innan sommarsemestern börjar.

**MEDARBETARE**

- Medarbetarna ska uppleva en god arbetsmiljö och känna gemensamt ansvar för antagna mål.

- Medarbetarna ska känna delaktighet och ansvar för förbättringar i hela organisationen.
- Kompetensutvecklingen vara planerad, strukturerad.

**PROCESSER**

- Utveckla samverkan genom fortsatt ansvarstagande för gemensam information från länet och övriga intresserade kommuner för att stärka synen på en enhetlig och rättssäker verksamhet.

**FRAMTID/UTVECKLING**

- Fortsatt rekrytering och utbildning av staben av nya ställföreträdare i syfte att skapa beredskap för ökad ärendemängd. Vidareutveckla vårt arbetssätt med återkommande planering, fördelning och omprioritering av arbetsuppgifter inom gruppen för att på bästa sätt möta nya förhållanden.

*Bild: Ovanstående bild ger ett urval av verksamhetens mål. Målformuleringarna återges i några fall något summariskt mot hur det är beskrivet i verksamhetsplaneringen.*

Enligt avtalet ska medlemskommunerna informeras om förändringar, statistik och budgetförutsättningar. Det finns en systematisk återkommande information om planering och verksamhetsrapportering med ekonomi och ärendestatistik gentemot styrgruppen. Förslag till preliminär budget kommuniceras med samverkande kommuner under våren. Den årliga utvärderingen av avtalet sker också gentemot styrgruppen.

Kostnaderna fördelades initialt efter antal ärenden i respektive kommun, men baseras numera utifrån kommunernas invånarantal. Efter årets slut sker en reglering. Eventuella överskott förs med till kommande år, medan underskotten regleras av samverkanskommunerna. Arvoden budgeteras i respektive kommun.

Respektive överförmyndare erhåller delårsrapport och verksamhetsberättelse över helåret. Halvårsvis sker även rapportering över antal ärenden. Det finns dock ingen systematik vad avser respektive överförmyndares roll i planering, uppföljning och utvärdering av verksamheten. Överförmyndarna deltar vid exempelvis vid informationsmöten med ställföreträdare, samt har vid behov möten och telefonkontakt med verksamhetschefen.

Ärenden, per 2016-12-31	Totalt	H-fred	H-by	M-ås	O-hamn
God man	535	154	63	106	212
Ensamkommande	258	82	32	57	87
Förvaltarskap	95	21	14	13	47
Förmyndarskap	221	51	25	51	94
Summa	1 109	308	134	227	440

Ärenden, per 2015-12-31	Totalt	H-fred	H-by	M-ås	O-hamn
God man	514	160	67	102	185
Ensamkommande	321	117	55	82	67
Förvaltarskap	90	20	12	12	46
Förmyndarskap	201	46	25	40	90
Summa	1 126	343	159	236	388

Antal ärenden	
161231	1 109
151231	1 126
141231	822
131231	764
121231	734
111231	725
101231	653

Som framgår av ovanstående statistik har ensamkommande inneburit en kraftigt ökad ärendemängd under de senaste åren. För närvarande uppvisar antalet ärenden med ensamkommande en stadigt nedanåtgående trend, samtidigt som andra ärenden har en viss uppgång. Erfarenheter från andra överförmyndarverksamheter ger att ett vanligt förekommande nyckeltal är ca 200 ärenden, eller något därutöver, per handläggare. För ensamkommande bör dock nyckeltalet sättas väsentligt lägre, då dessa generellt sett är mer arbetskrävande för en handläggare.

### 2.2.2. Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner för planering av verksamhet och ekonomi är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns en tydlig struktur, såväl i dokument som praktisk tillämpning.

Vi rekommenderar att se över målstrukturen i syfte att sätta tydligare mätbara mål, där mål och aktiviteter som är verksamhetsplanering särskiljs. Genom ökad tydlighet i målformuleringar erhålls ett bättre stöd för uppföljning och utvärdering av verksamheten.

## 2.3. Service och tillgänglighet

### 2.3.1. Iakttagelser

Högsby kommun besöks- och telefontider regleras i samverkansavtalet. Kontoret i Högsby har, i enlighet med avtalet, telefon- och besökstid två timmar per dag.

Vidare finns fasta dagar för bokade besök i samverkanskommunerna.

Av intervjuerna framgår att tillgängligheten i praktiken hanteras i enlighet med avtalet, och att det fungerar väl. De båda överförmyndare som inte arbetar i verksamheten bekräftar också bilden av att det fungerar väl med systemet för bokning i respektive kommun.

Det finns en myndighetsbrevlåda (e-postbrevlåda), som samtliga handläggare har tillgång till. ÖiS tillämpade rutiner ger en tydlig styrning till myndighetsbrevlådan. Det förekommer dock viss kommunikation genom individuella brevådor. Vid ledigheter sker alltid hänvisning av dessa brevådor. Av intervjuerna framgår att e-posthanteringen upplevs fungera väl.

Det har inte genomförts någon nöjdhets- eller kundundersökning för ställföreträdare eller huvudmän vad avser tillgängligheten. Av intervjuerna med verksamhetschef, handläggare och överförmyndare framgår att de signaler som erhålls ger besked om att tillgängligheten upplevs som god. Av intervjuerna framgår vidare att tillgängligheten tydligt förbättrats genom den samverkan som sker. Inte minst genom den rutin att handläggarna täcker upp för varandra.

### **2.3.2. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende service och tillgänglighet är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns en tillgänglighet som väl uppfyller förvaltningslagens krav om öppethållande och att verksamhetens tillgänglighet lever upp till samverkansavtalet.

## **2.4. Rutiner för synpunkter och klagomål**

### **2.4.1. Iakttagelser**

Det finns inga dokumenterade rutiner som beskriver hur synpunktshanteringen ska hanteras inom överförmyndarverksamheten och gentemot respektive ansvarig överförmyndare. Inom verksamheten finns rutiner för att hantera synpunkter som inkommit i samband med arbetsplatsträffarna.

De synpunkter och klagomål som inkommer hanteras som tjänsteanteckningar eller skriftligt inkomna ärenden i verksamhetssystemet och är vanligast kopplade till individärenden. Om synpunkten inkommer muntligen ombeds den enskilda om möjligt att inkomma med synpunkten skriftligen.

Eftersom de flesta synpunkterna som inkommer oftast berör myndighetsutövningen (och då registreras i berört ärende) har verksamheten inte känt ett behov av att formalisera synpunktshanteringen ytterligare.

### **2.4.2. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner för synpunkter och klagomål delvis är uppfyllt. Det finns rutiner för registrering i verksamhetssystemet och att i förekommande fall vidta åtgärder. Det saknas dock rutiner för hur synpunkter och klagomål ska rapporteras till överförmyndarna.

## 2.5. Rutiner för rekrytering och kontroll av ställföreträdare

### 2.5.1. Iakttagelser

Huvudsakligen sker rekryteringen genom föreningen för ställföreträdare i Oskarshamn, Mönsterås, Högsby och Hultsfred, samt i även i övrigt genom andra ställföreträdare. Annonsering har inte bedömts nödvändigt.

Det finns dokumenterade rutiner för hur rekrytering och kontroll av ställföreträdare ska genomföras. Den kontroll som utförs vid nytt uppdrag är utdrag från följande tre register:

- *Belastningsregistret*
- *Kronofogdens register*
- *Socialregistret*

Grundinställningen är nolltolerans vad avser förekomsten i dessa register. Det sker ingen systematisk referenstagning. Individuellt möte och grundutbildning sker innan uppdraget kan påbörjas. Individuella undantag kan förekomma avseende att genomföra grundutbildningen.

I pågående ärenden har årliga uppföljningar skett mot kronofogdens register. Av intervjuerna framgår att detta kommer att utökas med återkommande kontroller mot belastningsregistret.

I samband med rekryteringsprocessen får blivande ställföreträdare lämna skriftligt besked om hur många uppdrag som innehas i andra kommuner. Det finns dock ingen uttalad gräns för antal uppdrag per ställföreträdare, utan en individuell prövning sker inför varje nytt ställföreträdarskap.

I Oskarshamns kommun (1,0 tjänst) och Hultsfreds kommun (0,6 tjänst) finns s k ställföreträdarenheter<sup>1</sup>.

Den ärendestatistik som redovisas uppger följande statistik avseende ställföreträdare med flest uppdrag per 2016-12-31:

	God man/ förvaltare	God man ensamkommande
Hultsfred	8	20
Högsby	5	5
Mönsterås	8	6
Oskarshamn	12 <sup>2</sup>	8

<sup>1</sup> Inom ett begränsat antal kommuner finns så kallade förvaltarenheter som syftar till att säkerställa försörjningen av ställföreträdare i särskilt komplicerade ärenden. Det finns olika uppfattningar om en kommuns möjlighet att inrätta en sådan funktion, vars uppgift är att genom kommunalt anställda ta uppdrag som ställföreträdare. Det skulle kunna ligga utanför den kommunala kompetensen. Någon rättslig prövning har dock inte skett.

<sup>2</sup> Avser förvaltarenheten.

Ärendestatistiken stödjer inte en redovisning av en ställföreträdare sammantagna antal uppdrag, då uppdrag kan förekomma i flera kommuner. Exempelvis har en ställföreträdare godmansskap för 26 ensamkommande barn, fördelat på samtliga fyra kommuner. Samma ställföreträdare har därtill nio uppdrag fördelat på godmansskap och förvaltarskap. Ett annat exempel är 15 godmansskap enligt föräldrabalken (ej ensamkommande), fördelat över tre av kommunerna. Av intervjuerna framgår att det är ett fåtal ställföreträdare som har många uppdrag, och utgår i varje enskilt uppdrag från en individuell prövning om kapacitet och lämplighet. De flesta ställföreträdarna har betydligt färre eller enstaka uppdrag.

Det finns ingen lagreglering avseende hur många uppdrag en ställföreträdare kan ha, utan överförmyndaren har att avgöra lämpligheten och göra en sammanvägd bedömning vid varje nytt uppdrag. En ställföreträdare ska inte ha fler uppdrag än att det finns tid för att tillgodose den enskildes behov. Det finns kommuner som beslutat om särskilda riktlinjer som upptar hur många uppdrag en ställföreträdare får inneha.

### **2.5.2. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner för rekrytering och kontroll av ställföreträdare delvis är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns tillräckliga registerkontroller vid nya ärenden, men att kontrollerna i pågående ärenden varit mer begränsade. Kontroll mot kronofogdens register har genomförts årligen. Framöver kommer även kontroll mot belastningsregistret ske som årlig rutin.

Vi rekommenderar att upprätta riktlinjer för hur många uppdrag en enskild ställföreträdare kan inneha och vilka omständigheter som kan motivera avvikelser från ett sådant tak, utifrån bland annat uppdragets komplexitet och ställföreträdarens kapacitet. Det finns också, vid många uppdrag på samma ställföreträdare, en ökad sårbarhet för verksamheten att beakta.

## **2.6. Rutiner som stöd för kontroll av förteckning av årsräkningar och ställföreträdarens uppdrag i övrigt**

### **2.6.1. Iakttagelser**

Den process och de rutiner som tar mest tid i anspråk är granskning av årsräkningar. Till nuvarande rutiner finns väl utarbetade rutinbeskrivningar checklistor, som ger en bra grund för att säkerställa granskningens kvalitet. Av intervjuerna framgår att dessa är till stor nytta för processen. Det finns tydliga instruktioner och blanketter för ställföreträdarna. Vidare finns en särskild checklista för att underlätta för ställföreträdaren. Checklistan ska bifogas årsräkningen.

Förutom själva redovisningen av den ekonomiska förvaltningen, sker även i förekommande fall hur uppdraget i övrigt har utförts vad avser att bevaka rätt och sörja för person.

Det utförs en form av basgranskning för ca 90 % av årsräkningarna. Ca 10 % djupgranskas. Vidare genomförs vid nya ställföreträdarskap alltid en djupgranskning och att ambitionen är att även en individuell genomgång sker tillsammans med den nya ställföreträdaren.

En basgranskning innebär att det sker en analytisk bedömning av inlämnat material. Att in- och utgående balanser stämmer, avstämning mot kontoutdrag och årsbesked, samt kontroll av en hyresavi och större utgiftsposter. När det gäller konton kontrolleras även att dessa är överförmyndarspärade. På transaktionskontot kan ett halvt basbelopp disponeras.

En djupgranskning innebär att alla transaktioner granskas mot underlag.

En basgranskning kan innebära att beslut fattas om att genomföra en fördjupad granskning.

Särskilda utbildningar för ställföreträdare anordnas avseende hur årsräkningarna ska hanteras.

Av intervjuerna framgår bedömningen att ca 60 % av de årsräkningar som inkommer är fullständiga, medan resterande behöver kompletteras. Enklare kompletteringar och justeringar kan göras av handläggarna. Är en sådan justering gjord framgår detta tydligt som notering i årsräkningen.

Av stickproven framgår att redovisningen avseende sörja för person kan variera och i vissa fall vara väl knapphändiga.

### **2.6.2. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner som stöd för kontroll av förteckning av årsräkningar och ställföreträdarens uppdrag är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns upprättade rutiner med checklistor för vilka moment som ska ingå i en granskning.

Vi anser dock att kraven för redovisning av sörja för person bör utvecklas.

## **2.7. Rutiner för att inhämta överförmyndarens godkännande**

### **2.7.1. Iakttagelser**

De ärenden som kräver överförmyndarens samtycke/godkännande regleras av lagstiftning. Exempel på sådana ärenden är uttag från spärrade konton, köp av aktier, köp, försäljning och in-teckning av fast egendom, utlåning av huvudmannens egendom, driva en rörelse för huvudmannen, arvskifte samt upptagande av lån för huvudman.

I samband med introduktion av nya ställföreträdare delges information om vad som gäller i ärenden som kräver överförmyndarens samtycke. Vidare finns i den handbok som tillhandahålls tydliga instruktioner samt information på webbplats. Det finns stödande blanketter att tillgå. Vidare genomförs särskild grundutbildning, samt olika former av fortbildning.

### **2.7.2. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner för att inhämta överförmyndarens godkännande är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns rutiner för att

informera ställföreträdare om i vilka ärenden som överförmyndarens godkännande behöver inhämtas.

## **2.8. Rutiner för beslut om ställföreträdarens arvode**

### **2.8.1. Iakttagelser**

SKL:s rekommendationer för arvoden (cirkulär 07:74) utgör grunden för tillämpning. Det finns en särskild rutinbeskrivning upprättad för ställföreträdarens arvodering. Arvodet är uppdelat på förvalta egendom, bevaka rätt och sörja för person. Arvodet utgår med % av prisbasbeloppet beroende på omfattningen på de insatser som krävs. Ett ”vanligt förekommande” ställföreträdaruppdrag ger 10 % av ett prisbasbelopp för förvalta egendom/bevaka rätt, samt 10 % av ett prisbasbelopp för sörja för person, vilket ger en årsarvodering om ca 9 tkr.

I särskilda fall kan bevaka rätt eller andra insatser ge rätt till extra arvode. Vidare kan ersättning för särskilda utlägg tillkomma, vanligtvis reseersättning.

Ersättning till de ställföreträdare som företräder ensamkommande flyktingbarn utgår med 200 kr/tim. En från intervjuerna gjord uppskattning av genomsnittlig tidsåtgång för ett sådant uppdrag är ca 5-6 timmar i månaden.

Handläggarna hanterar utbetalning av arvoden på delegation. Det finns i föräldrabalken regler för vem som ska betala arvodet. Huvudmannen betalar om tillgångarna överstiger 2 pbb eller om inkomsten överstiger 2,65 pbb.

Av totalt beslutade arvoden betalas ca 2/3 av arvodet av huvudmännen och resterande av respektive kommun.

### **2.8.2. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner för beslut om ställföreträdarens arvode är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns enhetliga och dokumenterade rutiner för hur arvodering ska hanteras.

## **2.9. Stöd för ställföreträdare i form av instruktioner, blanketter och fortbildning/utbildning**

### **2.9.1. Iakttagelser**

Det finns en särskild handbok framtagen för ställföreträdare där verksamhetschefen är en av initiativtagarna som ursprungligen sammanställt handboken och fortlöpande medverkar till att uppdatera den. Handboken används numera aktivt i flera överförmyndarverksamheter. Handboken ger på ett strukturerat sätt en god bild över uppdraget som ställföreträdare och innehåller förutom enkla instruktioner, även checklistor och blanketter.

Handboken, länkar och blanketter återfinns även på webbplats. Tillgängliga blanketter är i de flesta fallen inte skrivbara.

För nya ställföreträdare genomförs en individuell genomgång. Vidare genomförs årligen en grundutbildning, som i första hand vänder sig till nya ställföreträdare.

Grundutbildningen genomfördes under år 2016 i Högsby som en länsgemensam utbildning.

Samverkan sker med föreningen för ställföreträdare vad avser informationsträffar, utbildningsinsatser och mentorskap.

För gode män till ensamkommande barn sker kontinuerligt utbildning genom personliga möten.

### **2.9.2. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende stöd för ställföreträdare är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på det finns såväl instruktioner som utbildningsaktiviteter till stöd för ställföreträdaren.

Vi rekommenderar att göra blanketterna som finns på webbplats skrivbara, samt att på sikt planera för att tillämpa e-tjänster.

## **2.10. Posthantering och handlingars ordning**

### **2.10.1. Iakttagelser**

Det finns tydliga och dokumenterade rutiner för post och andra handlingars hantering. Posten öppnas inte av någon annan än tjänstemännen inom överförmyndarkansliet. Alla handlingar hörande till verksamheten registreras i verksamhetssystemet. Det finns en separat diarieföring för respektive kommun.

Det finns en fastställd dokumenthanteringsplan. I denna beskrivs hur olika typer av handlingar ska hanteras och när i förekommande fall de ska levereras till respektive kommuns centralarkiv. Av intervjuerna framgår att arbetet fungerar i enlighet med planen.

Förvaringen av akter sker i arkivskåp uppdelade på de samverkande kommunernas individärenden. Respektive individakt har följande undermappar:

I akten, uppdelat på följande fyra mappar:

- Förordnande
- Tillgångsförteckning
- Arvodesbeslut
- Övriga handlingar

Understrukturen uppges underlätta handläggarnas löpande tillsynsverksamhet.

Stickprovgranskningen visar på en god ordning i akterna.



### **2.10.2. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt. Det finns rutiner för att registrera handlingar i verksamhetssystemet och det finns en dokumenthanteringsplan. Stickprovsgranskningen visar på en god ordning och dokumenthanteringsplanen efterlevs.

## **2.11. Systematiskt arbete med intern kontroll**

### **2.11.1. Iakttagelser**

Inom ramen för överförmyndarkansliet finns upprättade pärmar med rutin och processbeskrivning inom verksamhetens viktigaste områden. Av intervjuerna framgår att dessa utgör ett stort stöd för handläggarna och bidrar till att underlätta introduktion, reducerar sårbarheten, samt är en viktig del för en enhetlig och rättssäker hantering. Genom dessa rutin och processbeskrivningar skapas en grund för en god kontrollmiljö.

Det sker dock ingen systematisk riskbedömning av verksamheten som grund för en årlig internkontrollplan, med särskilda kontrollmoment för uppföljning och åiterrapportering.

### **2.11.2. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende systematiskt arbete med internkontroll delvis är uppfyllt. Vi grundar bedömningen på att verksamhetens viktigaste rutiner och processer är dokumenterade, vilket bidrar till en kvalitetssäkrad verksamhet och en god kontrollmiljö. Vi anser dock att en årlig internkontrollplan skulle innebära ett stöd för respektive överförmyndare vad avser att få en systematisk uppföljning och utvärdering av den interna kontrollen.

### 3. *Revisionell bedömning*

*Bedrivs överförmyndarverksamheten ändamålsenligt och med en tillräcklig intern kontroll?*

Vi bedömer att överförmyndaren till stora delar har en ändamålsenlig verksamhet och tillräcklig intern kontroll.

I avsnittet nedan redogör vi för en våra bedömningar utifrån respektive kontrollmål.

#### 3.1. *Bedömningar mot kontrollmål*

<b>Kontrollmål</b>	<b>Kommentar</b>
<p><b>Kontrollmål 1</b> Ansvar och roller, delegationsordning</p>	<p><b>Uppfyllt</b> Vi bedömer att kontrollmålet avseende roller, ansvar och delegationsordning är delvis är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det inom verksamheten finns en tydlig rollfördelning, vilket bekräftas av genomförda intervjuer och upprättade dokument. I delegationsordningen har fördelningen av beslutsfattande mellan överförmyndare och verksamhetens tjänstemän tydliggjorts.</p>
<p><b>Kontrollmål 2</b> Rutiner för planering och uppföljning av verksamhet och ekonomi</p>	<p><b>Uppfyllt</b> Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner för planering och planering av verksamhet och ekonomi är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns en tydlig struktur, såväl i dokument som praktisk tillämpning. Avseende tydliggörande av överförmyndarens roll i planering och uppföljning av verksamheten, se kontrollmål 1.</p>
<p><b>Kontrollmål 3</b> Service och tillgänglighet</p>	<p><b>Uppfyllt</b> Vi bedömer att kontrollmålet avseende service och tillgänglighet är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns en tillgänglighet som väl uppfyller förvaltningslagens krav om öppethållande och att verksamhetens tillgänglighet lever upp till samverkansavtalet.</p>
<p><b>Kontrollmål 4</b> Rutiner för synpunkter och klagomål</p>	<p><b>Delvis uppfyllt</b> Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner för synpunkter och klagomål delvis är uppfyllt. Det finns rutiner för registrering i</p>

verksamhetssystemet och att i förekommande fall vidta åtgärder. Det saknas dock rutiner för hur synpunkter och klagomål ska rapporteras till överförmyndarna.

**Kontrollmål 5**

Rutiner för rekrytering och kontroll av ställföreträdare

**Delvis uppfyllt**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner för rekrytering och kontroll av ställföreträdare delvis är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns registerkontroller vid nya ärenden. Vi anser dock att det behöver finnas motsvarande rutiner för att systematiskt göra återkommande kontroller i pågående ärenden i samtliga register.

**Kontrollmål 6**

Rutiner som stöd för kontroll av förteckning av årsräkningar och ställföreträdarens uppdrag i övrigt

**Uppfyllt**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner som stöd för kontroll av förteckning av årsräkningar och ställföreträdarens uppdrag är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns upprättade rutiner med checklistor för vilka moment som ska ingå i en granskningen. Vi anser dock utifrån resultatet av stickproven att kraven för redovisning av sörja för person bör utvecklas.

**Kontrollmål 7**

Rutiner för att inhämta överförmyndarens godkännande

**Uppfyllt**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner för att inhämta överförmyndarens godkännande är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns rutiner för att informera ställföreträdare om i vilka ärenden som överförmyndarens godkännande behöver inhämtas.

**Kontrollmål 8**

Rutiner för beslut om ställföreträdarens arvode

**Uppfyllt**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende rutiner för beslut om ställföreträdarens arvode är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det finns enhetliga och dokumenterade rutiner för hur arvodering ska hanteras.

**Kontrollmål 9**

Stöd för ställföreträdare i form av instruktioner, blanketter och fortbildning/utbildning

**Uppfyllt**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende stöd för ställföreträdare är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på det finns såväl instruktioner som utbildningsaktiviteter till stöd för ställföreträdaren.

**Kontrollmål 10**

Posthantering och handlingars ordning

**Uppfyllt**

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt. Det finns rutiner för att registrera handlingar i verksamhetssystemet och det finns en dokumenthanteringsplan. Stickprovsgranskningen visar på en god ordning och dokumenthanteringsplanen efterlevs.

**Kontrollmål 11**

Systematiskt arbete med intern kontroll

**Delvis uppfyllt**

Vi bedömer att kontrollmålet avseende systematiskt arbete med internkontroll delvis är uppfyllt. Vi grundar bedömningen på att verksamhetens viktigaste rutiner och processer är dokumenterade, vilket bidrar till en kvalitetssäkrad verksamhet och en god kontrollmiljö. Vi anser dock att en årlig internkontrollplan skulle innebära ett stöd för respektive överförmyndare vad avser att få en systematisk uppföljning och utvärdering av den interna kontrollen.

### **3.2. Rekommendationer**

Vi rekommenderar att tydliggöra respektive överförmyndares övergripande ansvar för verksamheten i förhållande till "styrgrupp" och verksamhet, vad avser verksamhetens planering, uppföljning och utvärdering.

Vi rekommenderar att se över målstrukturen i syfte att sätta tydligare mätbara mål, där mål och aktiviteter som är verksamhetsplanering särskiljs. Genom ökad tydlighet i målformuleringar erhålls ett bättre stöd för uppföljning och utvärdering av verksamheten.

Vi rekommenderar att upprätta riktlinjer för hur många uppdrag en enskild ställföreträdare får inneha och vilka omständigheter som kan motivera avvikelser från ett sådant tak, utifrån bland annat uppdragens komplexitet och ställföreträdarens kapacitet. Det finns också, vid många uppdrag på samma ställföreträdare, en ökad sårbarhet för verksamheten att beakta.

Vi rekommenderar att kraven för redovisning av sörja för person utvecklas.

Vi rekommenderar respektive överförmyndare att ytterligare stärka kontrollmiljön genom ett systematiskt arbete med riskanalys och internkontrollplan.

Vi rekommenderar att göra blanketterna som finns på webbplats skrivbara, samt att på sikt planera för att tillämpa e-tjänster.

2017-06-14

***Caroline Liljebjörn***

*Uppdragsledare*

***Jörn Wahlroth***

*Projektledare*