

# Uppföljande granskning av överförmyndar- nämndens verksamhet

**Kristianstads kommun**

September 2021

*Emma Ekstén, certifierad kommunal revisor*

*Oskar Månsson, revisionskonsult*

# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kristianstads kommun genomfört en uppföljande granskning av överförmyndarverksamheten som gjordes år 2017.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att överförmyndarnämnden **i allt väsentligt** har vidtagit åtgärder med hänsyn till revisorernas synpunkter och rekommendationer utifrån genomförd granskning. Bedömningen grundar sig bland annat på att i och med inrättandet av en nämnd har flertalet av rekommendationerna åtgärdats, främst kopplat till verksamhetsstyrning i form av framtagande av både styrkort och internkontrollplan. Detta har också möjliggjort för nämnden att styra och följa upp verksamheten på ett systematiskt sätt. Vidare har också relevanta rutinbeskrivningar tagits fram och ytterligare arbete kring detta kommer fortlöpa under hösten år 2021. Vi ser positivt på det arbete som sker med att digitalisera verksamheten, vilket också ligger i linje med ett av förslagen i SOU 2021:36. Vi ser det som väsentligt att nämnden nogsamt följer vad regeringen väljer att besluta med anledning av utredningen och därefter planerar verksamheten för erforderliga förändringar.

## Rekommendationer

Mot bakgrund av vad som framkommit i vår uppföljande granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Nogsamt följa utvecklingen av SOU 2021:36 och gör erforderliga förändringar mot bakgrund av vad regeringen beslutar.

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Inledning</b>	<b>3</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>3</b>
<b>Syfte</b>	<b>3</b>
<b>Revisionskriterier</b>	<b>3</b>
<b>Avgränsning</b>	<b>4</b>
<b>Metod</b>	<b>4</b>
<b>Granskningsresultat</b>	<b>5</b>
<b>Inledning</b>	<b>5</b>
<b>Inledande statistik</b>	<b>8</b>
<b>Iakttagelser</b>	<b>8</b>
<b>Vidtagna åtgärder</b>	<b>10</b>
<b>Bedömning</b>	<b>12</b>
<b>Bedömning</b>	<b>12</b>
<b>Samlad bedömning</b>	<b>13</b>
<b>Rekommendationer</b>	<b>13</b>
<b>Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor</b>	<b>14</b>
<b>Bilagor</b>	<b>15</b>

# Inledning

## Bakgrund

Revisorerna i Kristianstad kommun granskar årligen delårsbokslut och årsredovisning, samt genomför fördjupade granskningar utifrån en risk- och väsentlighetsanalys. De granskningar som revisionen genomför innehåller ofta förslag på åtgärder som bör genomföras. Dessa åtgärder varierar i omfattning och därmed också i tid för genomförande. En viktig del av revisionens arbete är därför att följa upp tidigare genomförda granskningar för att se om åtgärder vidtagits med anledning av dessa och om den granskade organisationen beaktat noterade brister, synpunkter och förslag.

Enligt SKR:s styrdokument God revisionsred i kommunal verksamhet 2018 påtalas även vikten av att följa upp de granskningar revisorerna gjort under året. Genom att regelbundet följa upp genomförda granskningar ges svar på om åtgärder med anledning av revisorernas kritik och rekommendationer har tagits i beaktande. SKR skriver vidare att uppföljningen kan genomföras som en särskild granskningsinsats med skriftlig rapport. Uppföljningen ger också underlag för att bedöma om det finns anledning till förnyad granskning, och blir därmed en grund för riskanalysen inför kommande års revisionsplanering.

Mot bakgrund av detta och med utgångspunkt i den risk- och väsentlighetsanalys som upprättats har kommunens revisorer beslutat att genomföra en uppföljande granskning av överförmyndarverksamheten som gjordes under år 2017.

I den tidigare granskningen gjordes bedömningen att överförmyndarens verksamhet till delar bedrevs ändamålsenligt, samt att den interna kontrollen till stora delar inte var tillräcklig och behövde utvecklas. Sedan granskningen gjordes år 2017 har dessutom en överförmyndarnämnd bildats, varför en uppföljande granskning ses som angeläget.

## Syfte

Syftet med den uppföljande granskningen är att bedöma om överförmyndarnämnden har vidtagit åtgärder med hänsyn till revisorernas synpunkter och rekommendationer utifrån genomförd granskning av överförmyndarverksamheten från år 2017.

## Revisionskriterier

- Kommunallagen (2017:725)
- Föräldrabalken (1949:381)
- Förvaltningslagen (2017:900)
- Förmyndarskapsförordningen (1995:379)
- Reglemente för nämnden
- Mål, riktlinjer, budget

## **Avgränsning**

Granskningen avgränsas till att följa upp effekten av revisorernas bedömning utifrån genomförd granskning av överförmyndarverksamheten från år 2017.

## **Metod**

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier av relevanta dokument såsom:

- Sammanställande av revisorernas synpunkter och rekommendationer samt nämndernas yttranden och åtaganden.
- Dokumentstudier och genomgång av relevanta protokoll, beslut och handlingar

Frågor och kommunikation har skett via mail med överförmyndarkansliet.

Rapporten har varit föremål för sakgranskning.

# Granskningsresultat

## Inledning

### *Statens offentliga utredning SOU 2021:36*

Regeringen beslutade under 2019 att tillsätta en särskild utredare för att se över reglerna om gode män och förvaltare. Utgångspunkterna för utredningen presenterades i kommittédirektivet *Ställföreträdarskap att lita på – en översyn av reglerna om gode män och förvaltare (2019:44)*. Enligt kommittédirektivet finns det många förbättringsåtgärder som kan övervägas för att säkerställa att reglerna är rättssäkra och moderna. Däremot innebär utredningen inte en översyn av ställföreträdarsystemet i sin helhet, utan fokus ska vara på de områden där brister och problem föreligger.

Utredningen (SOU 2021:36) redovisades i sin helhet i maj månad år 2021 och presenterade ett antal förslag och bedömningar. Nedan följer några av dessa.

### **En ny myndighet ska ha ett övergripande ansvar på området**

I dag utövar sju av landets länsstyrelser tillsyn över överförmyndare och överförmyndarnämnder. Ingen central myndighet har ett övergripande ansvar på området. Länsstyrelserna bör även fortsättningsvis ansvara för tillsyn och tillsynsvägledning då det upplevs som välfungerande idag.

Många av de problem som utredningen har identifierat hör samman med en brist på statlig styrning, samordning och kontroll. Utredarna menar att det behövs ett tydligare statligt ansvar för att nödvändiga förändringar ska kunna genomföras. En ny statlig myndighet bör alltså ha ett huvudansvar på området. Denna bör inrätta ett forum för samverkan i syfte att ta till vara den kompetens och de erfarenheter som finns på området samt verka för enhetlighet och samsyn.

### **Ökat skydd för känsliga uppgifter om huvudmannen**

Dagens regelverk innebär att huvudmannens make eller sambo och närmaste släktingar har rätt till full insyn i handlingar som gäller ställföreträdarskapet och som finns hos överförmyndaren. Det har dock visat sig att uppgifter som finns hos överförmyndaren kan behöva skyddas även i förhållande till de anhöriga och att skyddet för huvudmannens personliga integritet behöver stärkas. Det föreslås därför en ordning som innebär att huvudmannens make eller sambo och närmaste släktingar som utgångspunkt ska ha rätt att ta del av de handlingar som finns hos överförmyndaren. Överförmyndaren ska dock kunna neka en anhörig att ta del av en handling, om det med hänsyn till den enskildes intressen finns särskilda skäl mot att handlingen lämnas ut.

### **Anställda ställföreträdare ska kunna förordnas i särskilda fall**

Det förekommer att överförmyndaren inte kan hitta en lämplig ställföreträdare för den som behöver hjälp. Särskilt i svåra och komplexa ärenden har svårigheterna att rekrytera lämpliga ställföreträdare visat sig vara stora. På området har det skett en viss professionalisering på så sätt att överförmyndare ibland rekryterar ställföreträdare från

privata företag som tillhandahåller gode män och förvaltare eller från kommunala så kallade förvaltareheter med motsvarande funktion. Utredningens uppdrag har varit att ta ställning till i vilka särskilda fall ställföreträdaruppdrag ska kunna utföras av professionella aktörer. Det föreslås en reglering av i vilka särskilda fall ställföreträdare som tar sig an uppdrag inom ramen för sina anställningar ska få utses. En anställd ställföreträdare ska enligt förslaget kunna förordnas när det är nödvändigt på grund av uppdragets svårighetsgrad eller om det annars finns särskilda skäl med hänsyn till den enskildes intressen.

### **Tydligare krav på ställföreträdarens redovisning och överförmyndarens granskning**

Redogörelsen som lämnas årsvis är för närvarande inte författningsreglerad och det tycks vara ovanligt att de uppgifter som ställföreträdaren lämnar kontrolleras i någon närmare utsträckning. Utredningen menar att överförmyndarens granskning bör omfatta hela ställföreträdarens uppdrag och föreslår därför en lagstadgad skyldighet för ställföreträdare att årligen redogöra för sin verksamhet i en årsberättelse.

### **Överförmyndarnämnd ska bli den obligatoriska organisationsformen**

Dagens regelverk innebär att det i varje kommun ska finnas en överförmyndare. Kommuner kan dock välja att i stället för en ensam överförmyndare ha en överförmyndarnämnd och två eller fler kommuner kan ha en gemensam nämnd. Starka skäl talar för att överförmyndarnämnd bör bli den obligatoriska organisationsformen.

### **Överförmyndaren ska besluta i ärenden om godmanskap som i dag prövas av domstol**

Utredarna bedömer att det krävs en domstolsprövning i de ärenden där någon som är behörig att yttra sig motsätter sig att godmanskap anordnas men inte i övriga fall. SAMMA bedömning görs i ärenden om jämkning och upphörande av godmanskap. När det gäller ärenden om förvaltarekap, och de ärenden om entledigande som i dag prövas i domstol, bedöms att en prövning i domstol behövs.

Kompetensen och kvaliteten hos överförmyndarna har höjts de senaste åren, även om det fortfarande finns brister. Utredarna har föreslagit att det ska ställas tydligare krav på verksamheterna och att det ska bli obligatoriskt med överförmyndarnämnder. Särskilt om de förslagen genomförs menas att merparten av ärenden om godmanskap kan flyttas från domstolarna till överförmyndarna.

Det föreslås således att överförmyndarna, i stället för domstolarna, som utgångspunkt ska pröva ärenden om godmanskap. Handläggningen i ärendena ska alltid inledas hos överförmyndaren.

### **Ett nationellt ställföreträdarregister**

Det förs på nationell nivå inget register över ställföreträdarskap. Istället för varje överförmyndare för sig ett register över ställföreträdarskap inom den egna verksamheten. Under utredningens arbete har ett stort behov av ett nationellt ställföreträdarregister kommit fram, främst kopplat till att det bör bli enklare och smidigare för ställföreträdare att visa sin behörighet och för banker, myndigheter och

andra aktörer att kontrollera en ställföreträdarens behörighet. I dag är det dessutom inte möjligt för överförmyndare att kontrollera att en ställföreträdare inte tar sig an fler uppdrag än han eller hon kan hantera. Därför föreslås mot den bakgrunden att det tas in en bestämmelse i föräldrabalken som innebär att ett nationellt register ska föras över förordnade förmyndare, gode män och förvaltare och de som har en sådan ställföreträdare. En särskild registerförordning bör tas fram av regeringen.

### **Ökad digitalisering i överförmyndarverksamheten**

Överförmyndarna har kommit olika långt med att digitalisera verksamheten och många tillämpar digitala system i endast begränsad utsträckning. En ökad digitalisering kan förenkla för ställföreträdare, exempelvis genom ett smidigare och mer modernt sätt att redovisa sin verksamhet, samt frigöra resurser och effektivisera verksamheten hos överförmyndarna. Hos många överförmyndare saknas dock de ekonomiska och personella resurser som krävs för att på egen hand kunna ta fram digitala lösningar. Det är därför angeläget att överförmyndarverksamheten blir en del av arbetet med att öka digitaliseringen av offentlig förvaltning. Vi bedömer vidare att en ökad digitalisering kräver centrala insatser. Den nya myndigheten som föreslås ska svara för styrning och samordning av den digitala utvecklingen på området.

### **Konsekvenser och ikraftträdande**

Förslagen ovan tillsammans med andra delar som föreslås i utredningen, förväntas bland annat innebära kostnadsökningar för kommunerna med omkring 200 miljoner kronor årligen, dock något lägre under de första åren, till dess att reformen i sin helhet träder i kraft. Finansiering föreslås genom ett ökat generellt statsbidrag till kommunerna, delfinansierat genom en överföring från Sveriges Domstolars anslag.

Utredarna föreslår att merparten av de föreslagna lagändringarna ska träda i kraft den 1 januari 2023. Beträffande vissa författningsförslag föreslås dock att de ska träda i kraft senare nämligen den 1 mars 2024 när det gäller förslagen om obligatorisk utbildning för ställföreträdare och ett nationellt ställföreträdareregister, den 1 augusti 2026 när det gäller förslaget om en obligatorisk introduktion för ledamöter och ersättare i överförmyndarnämnder och den 1 januari 2027 när det gäller förslagen om att överförmyndarnämnd ska vara den obligatoriska organisationsformen och om att statistiken på området ska ingå i den officiella statistiken.

Ärenden om godmanskap som har kommit in till tingsrätterna före den 1 januari 2023 men ännu inte avgjorts ska handläggas enligt äldre bestämmelser. Därutöver föreslås vissa övergångsbestämmelser som gäller förslaget om överförmyndarnämnd som obligatorisk organisationsform.

Innan regeringen fattar beslut om eventuella lagändringar är utredningen ute för remiss hos berörda instanser.



### *Inledande statistik*

Antalet ställföreträderskap för år 2020 var 1246 st i Kristianstads kommun, fördelat på 1037 ställföreträdare. Det finns ca 10 personer inom överförmyndarnämndens verksamhet som har fler än tio uppdrag i Kristianstads kommun. En individuell och noggrann bedömning innan dessa tilldelas fler uppdrag och går det att ta bort något ärende naturligt så görs det. Som också SOU 2021:36 fastställer finns det inga möjligheter för överförmyndarverksamheter att i dagsläget ha kontroll på uppdrag som ställföreträdarna åtar sig utöver de som är i den egna kommunen. Den person som har flest ärenden i Kristianstads kommun har 17 ärenden. Vidare anlitas så kallade professionella ställföreträdare i fyra fall.

Vid utgången av år 2020 fanns det inom överförmyndarkansliet 6,5 anställningar i årsarbetstid, varav 3,75 handläggare. Detta innebär en belastning om ca 332 ärenden per handläggare, vilket ligger något högre än jämförbara kommuner (ex. Kalmar, Halmstad och Växjö). Inom överförmyndarverksamheten i Kristianstad finns också en administratör som hjälper till med vissa delar i handläggningsprocessen.

### *Länsstyrelsens senaste inspektion*

Länsstyrelsen genomförde sin senaste inspektion i februari månad år 2021. Inspektionen visade bland annat att nämnden inte hade underrättat Länsstyrelsen om sin mottagningstid och anmodades därför att snarast underrätta Länsstyrelsen om sin mottagningstid för år 2021. Länsstyrelsen konstaterar även att varje akt är försedd med aktbeteckning och i varje akt finns ett dagboksblad där in- och utgående handlingar noteras med angivande av datum för händelsen/handlingen samt aktbilagenummer. Länsstyrelsen noterar att i flera av de granskade akterna överensstämmer inte handlingens ankomstdatum med det datum som antecknas i dagboken.

Länsstyrelsen konstaterar vidare att handlingarna i akterna är sorterade i kronologisk ordning eller på annat lämpligt sätt och är försedda med aktnummer, aktbilagenummer samt i förekommande fall med ankomststämpel. Det är generellt god ordning i akterna, de är överskådliga och välskötta. Aktgranskningen ger vid handen att de frågor som uppkommer i ärendena hanteras korrekt och med den skyndsamhet som kan krävas.

Länsstyrelsen har också några synpunkter på enskilda akter, bland annat att nämndens ställningstagande till omprövning av förvaltarskap saknas i en av akterna. Detta leder dock enbart till ett påpekande då förvaltarskapet har omprövats årligen.

### **lakttagelser**

#### *Granskningens slutsatser*

Granskningen som genomfördes under år 2017 visade bland annat att det fanns en tydliggjord arbetsfördelning och aktuell delegationsordning. Dock bidrog organisationen till en otydlig roll- och ansvarsfördelning där verksamhetsansvarig överförmyndare i handläggrollen var underställd kanslichefen i personalrelaterade frågor.

Vidare visade granskningen att det fanns en verksamhetsplanering som behövde tydliggöras genom av överförmyndaren beslutade mål och därtill kopplade verksamhetsplaner. Överförmyndarens mål och verksamhetsplaner borde sedan ligga till grund för verksamhetens planering, styrning och uppföljning.

Det fanns en tillgänglighet som uppfyllde förvaltningslagens krav om tillgänglighet. Överförmyndaren behövde dock säkerställa att den tillämpade tillgängligheten framgick av informationen på kommunens webbplats. Det fanns också rutiner för att hantera individärenden. Rutinerna för att hantera generella synpunkter på verksamheten kunde däremot utvecklas.

Granskningen visade också att registerkontrollerna omfattade alla ställföreträdare men att det genomfördes inte några kontroller i pågående ärenden.

Det fanns även en upprättad rutinbeskrivning med erforderliga granskningsmoment, men att tillämpningen behövde klargöras avseende de granskningar som inte avsåg djupgranskningar.

Slutligen visade granskningen att överförmyndarverksamheten inte tog fram egna kontrollmoment enligt kommunens internkontrollreglemente. Även om det fanns en rad väl utvecklade rutiner som stärkte kontrollmiljön fanns behov av att se över och ytterligare kvalitetssäkra verksamheten genom rutinbeskrivningar, som grund för enhetlig hantering och reducerad sårbarhet i handläggningen vid exempelvis skifte av personal. Vidare ansågs det behövas ett utvecklat målarbete med därtill kopplade verksamhetsplaner som skulle kunna stärka verksamhetens kontrollmiljö.

Mot bakgrund av vad som framkom i granskningen lämnades följande rekommendationer:

- arbetet med verksamhetsplaneringen utvecklas med tydligare mätbara mål och för verksamheten relevant verksamhetsstatistik.
- rutinerna för att hantera generella synpunkter på verksamheten utvecklas. Dels genom att skapa rutiner för att systematiskt erhålla återkoppling och dels genom en utvärdering av de synpunkter som kommer verksamheten till del.
- det upprättas rutinbeskrivningar och riktlinjer för vilken systematik och frekvens registerkontroller i pågående ärenden ska ske, vilka samtal och vilken eventuell referenstagning och utbildning som ska ske.
- klargöra skillnaden mellan basgranskning och djupgranskning.
- se över och ytterligare kvalitetssäkra verksamheten genom rutinbeskrivningar, som grund för enhetlig hantering och reducerad sårbarhet. Vidare anser vi att ett mer utvecklat målarbete med därtill kopplade verksamhetsplaner skulle stärka verksamhetens kontrollmiljö.

Revisionsrapporten lämnades över till kommunstyrelsen för beaktande och kommunfullmäktige för kännedom. Inget svar lämnades med anledning av granskningen.

### Vidtagna åtgärder

Sedan granskningen genomfördes fattades det år 2018 beslut om en överförmyndarnämnd bestående av 10 ledamöter. I och med detta kunde även rollen som verksamhetschef implementeras fullt ut med ansvar för både verksamhet, budget och personal. En ny styr- och ledningsfunktion upprättades i början av år 2019 och erforderliga styrdokument arbetades fram så som reglemente, delegationsordning, verksamhetsplan och styrkort. Det genomfördes även en kompetenskartläggning av verksamheten för att därefter kunna säkerställa resurser och kompetenser.

Överförmyndaren har sedan år 2019 hanterats precis som övriga nämnder beträffande budget, årsredovisning och övriga nämndspecifika årliga uppföljningar.

Nedan följer vilka åtgärder som vidtagits med anledning av revisionens tidigare rekommendationer.

### Arbetet med verksamhetsplaneringen utvecklas med tydligare mätbara mål och för verksamheten relevant verksamhetsstatistik

Med utgångspunkt i kommunens övergripande strategiska färdplan samt dess styrkort tas en för överförmyndaren gällande verksamhetsplan fram inför varje år. Detta är sedan grunden för den målstyrning som verksamheten arbetar utifrån under året. Statistisk för att följa upp målen tas fram kontinuerligt från överförmyndarens verksamhetssystem.

Vi har i granskningen tagit del av nämndens styrkort som innehåller mål och indikatorer kopplade till perspektiven *medborgare*, *utveckling*, *medarbetare* och *ekonomi* enligt nedan:

Strategiska mål i tre perspektiv	Mål	Indikator
<b>Medborgare</b> <u>Strategisk färdplan:</u> <i>Hälsa och delaktighet:</i> - God, jämlik hälsa och stärkt delaktighet  <i>Friska ekosystem:</i> - En rik natur och stärkta ekosystemtjänster	Nöjda huvudmän	<ul style="list-style-type: none"><li>• Korta tillsättningstider av nya ställföreträdare</li><li>• Snabba byten av ställföreträdare</li><li>• Standardiserad och effektiv rekrytering av ställföreträdare</li></ul>
	Nöjda ställföreträdare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bibehålla korta granskningstider som medför snabbare utbetalningar</li><li>• Rekommendera andra att ta uppdrag, enligt enkät</li><li>• Tillgänglighet, enligt enkät</li></ul>
	Hög rättssäkerhet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Antal ställföreträdare med mer än 10 huvudmän</li><li>• Uppfyller barnkonventionen</li></ul>
	Ställföreträdare har rätt kompetens för sitt uppdrag	<ul style="list-style-type: none"><li>• Antal icke kompletta årsredovisningar</li><li>• Antal genomförda kompetenshöjande utbildningar</li><li>• Antal genomförda kompetenshöjande åtgärder</li><li>• Nöjdhetsgrad, enligt frågeformulär efter genomförd utbildning</li></ul>
<b>Utveckling</b> <u>Strategisk färdplan:</u> <i>Boendemiljö och stadsutveckling:</i>	Effektivt digitaliserat arbetssätt för god service.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Andel digitala akter</li><li>• Antal e-tjänster</li><li>• Standardiserade mallar</li></ul>

<p>- Långsiktigt hållbara boendemiljöer, ökat bostadsbyggande och pulserande stad</p> <p><i>Arbetsliv och attraktionskraft:</i></p> <p>- En stark arbetsmarknad med växande företag</p>		
<p><b>Medarbetare</b></p> <p>- Friska och nöjda medarbetare</p> <p>- Effektivt arbetssätt</p>	<p>Friska, engagerade, positiva och kompetenta medarbetare som trivs och har arbetsglädje, för främjande utveckling och innovation i verksamheten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sjukfrånvaro ÖFK</li> <li>• Frisktal ÖFK</li> </ul>
<p><b>Ekonomi</b></p> <p>- Hållbar ekonomi</p> <p>- God hushållning</p>	<p>Hög budgetrespekt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Driftbudgetföljsamhet ÖFN</li> </ul>

Måluppföljning görs i samband med årsredovisning och delårsrapport. Vid granskningstillfället är uppföljningen i samband med delårsrapport år 2021 inte färdigställd ännu. Vid helåret år 2020 (med något andra mål och indikatorer än ovan) var det enbart målet om ekonomi som till fullo uppnåddes, övriga mål uppnåddes delvis.

Nämnden får månadsvis redovisning av ekonomin. Vi har tagit del av månadsrapporten för juli månad i vilken det prognostiseras ett överskott vid årets slut.

**Rutinerna för att hantera generella synpunkter på verksamheten utvecklas. Dels genom att skapa rutiner för att systematiskt erhålla återkoppling och dels genom en utvärdering av de synpunkter som kommer verksamheten till del.**

Synpunkter och klagomål kopplas till respektive ärende och utreds. Beslut om hantering utgår ifrån gällande delegationsordning som vi i granskningen tagit del av.

Övriga generella synpunkter på verksamheten hanteras via verksamhetschef. Det finns enligt uppgift ingen skriftlig rutin avseende klagomål för just överförmyndarens verksamhet. Dock har överförmyndarkansliet en praktisk rutin när det gäller klagomål och synpunkter. Den är enligt följande; mail skickas enligt mall "Anmodan vid klagomål/synpunkter" och efter insamlat underlag och bedömning finns en mall för "Svar efter utredning av klagomål/synpunkter". Generella synpunkter kan också lämnas genom Kristianstads kommuns Synpunkten, som hanterar enskildas frågor, felanmälan eller synpunkter. Dessa förmedlas sedan till överförmyndarkansliet.

Inom ramen för nämndens mål genomförs också en enkät avseende tillgänglighet samt en undersökning om nöjdhet efter genomförd utbildning. Mot bakgrund av pandemin genomfördes inte några enkäter eller utbildningar under år 2020.

**Det upprättas rutinbeskrivningar och riktlinjer för med vilken systematik och frekvens registerkontroller i pågående ärenden ska ske, vilka samtal och vilken eventuell referenstagning och utbildning som ska ske**

Registerkontroll görs årligen enligt rutin som vi i granskningen fått ta del av. Vid rekrytering av nya ställföreträdare görs erforderliga kontroller, även detta enligt rutin. Vid synpunkter och klagomål utreds ställföreträdaren och erforderliga samtal genomförs, exempelvis med aktuellt boende, vårdinstans eller anhöriga.

För inkomna intresseanmälningar finns en upprättad rutin som beskriver att efter att registerkontroller har genomförts så sker en avstämning på kansliet om plan för utbildning alternativt individuella träffar. Därefter mejlas kallelse/inbjudan ut snarast efter avstämning. Därefter bjuds ställföreträdaren in till en informationsträff som sedan efterföljs av att ställföreträdaren får en bok samt genomgå ett test som sedan vägleder överförmyndarkansliet avseende ställföreträdarens lämplighet. Utöver utbildningar finns det också en hel del information för ställföreträdarna att tillgå på kommunens webbplats.

**Klargöra skillnaden mellan basgranskning och djupgranskning**

Överförmyndarkansliet har i sin granskningsrutin (senast reviderad 2020-09-28) beskrivit att vad som ska djupgranskas och hur, årligen fastställs i ett dokument benämnt *Överenskommelse avseende granskning av års- och sluträkningar*. Vid djupgranskningar används också ett särskilt granskningsprotokoll. I granskningsrutinen i övrigt beskrivs hur granskningen ska gå till från dess att årsräkningen inkommit till överförmyndarkansliet tills dess att den anses vara färdiggranskad.

**Se över och ytterligare kvalitetssäkra verksamheten genom rutinbeskrivningar, som grund för enhetlig hantering och reducerad sårbarhet. Vidare anser vi att ett mer utvecklat målarbete med därtill kopplade verksamhetsplaner skulle stärka verksamhetens kontrollmiljö**

Rutinbeskrivningar och mallar är framtagna eller reviderade och används som stöd i verksamheten. Detta är ett kontinuerligt pågående arbete. Den pågående digitalisering som sker i verksamheten medverkar även den till att framför allt nya mallar arbetas fram. Vidare beskrivs också att med anledning av att det saknas eller finns behov av att uppdatera vissa befintliga rutiner så finns det planering under hösten 2021 att mallar och rutiner ska ses över.

Avseende verksamhetsplanering och målarbete beslutar nämnden, som tidigare beskrivits, årligen om styrkort som ligger till grund för verksamhetens planering.

Då nämnden bildades inkluderades också denna i kommunens internkontrollarbete. Nämnden beslutade 2021-03-18 § 20 om internkontrollplanen för år 2021. Det finns en internkontrollgrupp för överförmyndarnämnden som består av kanslichef, en överförmyndarhandläggare samt kommunledningskontorets samordnande controller.

Överförmyndarnämnden genomför på uppdrag av Länsstyrelsen kontroll/tillsyn av årsräkningarna vid fördjupad granskning årligen. Utöver detta kommer överförmyndarkansliet under 2021 att genomföra intern kontroll på byte av

ställföreträdare gällande hur lång tid ett byte tar och anledningen till att ställföreträdare byts ut.

Enligt beslut i Kommunstyrelsen 2021-01-27 ska varje nämnd i sin kontrollplan ta hänsyn till det gemensamma kontrollområdet som kommunstyrelsen fastställt för 2021 och innebär att nämnder och bolag ska i sina interna kontrollplaner genomföra kontroll av att upplagda attestbehörigheter i redovisningssystemet är aktuella dvs stämmer överens med beslutad attestförteckning. Överförmyndarnämnden har tagit med detta område i sin internkontrollplan.

2021 års intern kontroll ska vara avslutad senast 30 oktober och rapporterad och behandlad/beslutad av överförmyndarnämnden senast den 30 november. Rapport tillställs kommunledningskontoret.

Nedan följer en sammanställning över revisionens rekommendationer från granskningen år 2017 och vidtagna åtgärder:

Rekommendation	Åtgärd
Arbetet med verksamhetsplaneringen utvecklas med tydligare mätbara mål och för verksamheten relevant verksamhetsstatistik	Sedan nämnden bildades tas det fram styrkort för verksamheten med tillhörande mål och indikatorer.
Rutinerna för att hantera generella synpunkter på verksamheten utvecklas. Dels genom att skapa rutiner för att systematiskt erhålla återkoppling och dels genom en utvärdering av de synpunkter som kommer verksamheten till del.	Det finns en praxis för att hantera inkomna synpunkter, dock inte dokumenterat i någon rutin. Vidare genomförs också enkäter gällande tillgänglighet som utvärderas i samband med årsbokslut samt en undersökning av nöjdhetsgrad efter genomförd utbildning. Detta genomfördes dock inte under år 2020.
Det upprättas rutinbeskrivningar och riktlinjer för vilken systematik och frekvens registerkontroller i pågående ärenden ska ske, vilka samtal och vilken eventuell referenstagning och utbildning som ska ske	Registerkontroller sker årlig på alla samt på nya ställföreträdare vid uppstart. Det finns också en rutin för hanteringen av intresseanmälningar och utbildningarna. Dock har utbildningarna inte genomförts som planerat under pandemin.
Klargöra skillnaden mellan basgranskning och djupgranskning	Skillnaden har klargjorts i rutin.
Se över och ytterligare kvalitetssäkra verksamheten genom rutinbeskrivningar, som grund för enhetlig hantering och reducerad sårbarhet. Vidare anser vi att ett mer utvecklat målarbete med därtill kopplade verksamhetsplaner skulle stärka verksamhetens kontrollmiljö	Rutiner har sett över och uppdateras också löpande. Då verksamheten genomgår en digitalisering sker också en utveckling av rutiner inom det området. Vidare har nämnden antagit en internkontrollplan.

### Bedömning

Utifrån ovanstående iakttagelser gör vi bedömningen att överförmyndarnämnden i allt väsentligt har vidtagit åtgärder med hänsyn till revisorernas rekommendationer utifrån genomförd granskning.

Bedömningen grundar sig på att i och med inrättandet av en nämnd har flertalet av rekommendationerna åtgärdats, främst kopplat till verksamhetsstyrning i form av framtagande av både styrkort och internkontrollplan. Detta har också möjliggjort för

nämnden att styra och följa upp verksamheten på ett systematiskt sätt. Vidare har också relevanta rutinbeskrivningar tagits fram och ytterligare arbete kring detta kommer förlöpa under hösten år 2021. Vi ser positivt på det arbete som sker med att digitalisera verksamheten, vilket också ligger i linje med ett av förslagen i SOU 2021:36. Vi ser det som väsentligt att nämnden noggsamt följer vad regeringen väljer att besluta med anledning av utredningen och därefter planerar verksamheten för erforderliga förändringar.

# Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kristianstads kommun genomfört en uppföljande granskning av överförmyndarverksamheten som gjordes år 2017.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att överförmyndarnämnden i **allt väsentligt** har vidtagit åtgärder med hänsyn till revisorernas synpunkter och rekommendationer utifrån genomförd granskning. Bedömningen grundar sig bland annat på att i och med inrättandet av en nämnd har flertalet av rekommendationerna åtgärdats, främst kopplat till verksamhetsstyrning i form av framtagande av både styrkort och internkontrollplan. Detta har också möjliggjort för nämnden att styra och följa upp verksamheten på ett systematiskt sätt. Vidare har också relevanta rutinbeskrivningar tagits fram och ytterligare arbete kring detta kommer fortlöpa under hösten år 2021. Vi ser positivt på det arbete som sker med att digitalisera verksamheten, vilket också ligger i linje med ett av förslagen i SOU 2021:36. Vi ser det som väsentligt att nämnden nogsamt följer vad regeringen väljer att besluta med anledning av utredningen och därefter planerar verksamheten för erforderliga förändringar.

## Rekommendationer

Mot bakgrund av vad som framkommit i vår uppföljande granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Nogsamt följa utvecklingen av SOU 2021:36 och gör erforderliga förändringar mot bakgrund av vad regeringen beslutar.



2021-09-08

Lena Salomon

Emma Ekstén

---

*Uppdragsledare*

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Kristianstads kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från mars månad år 2021. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.