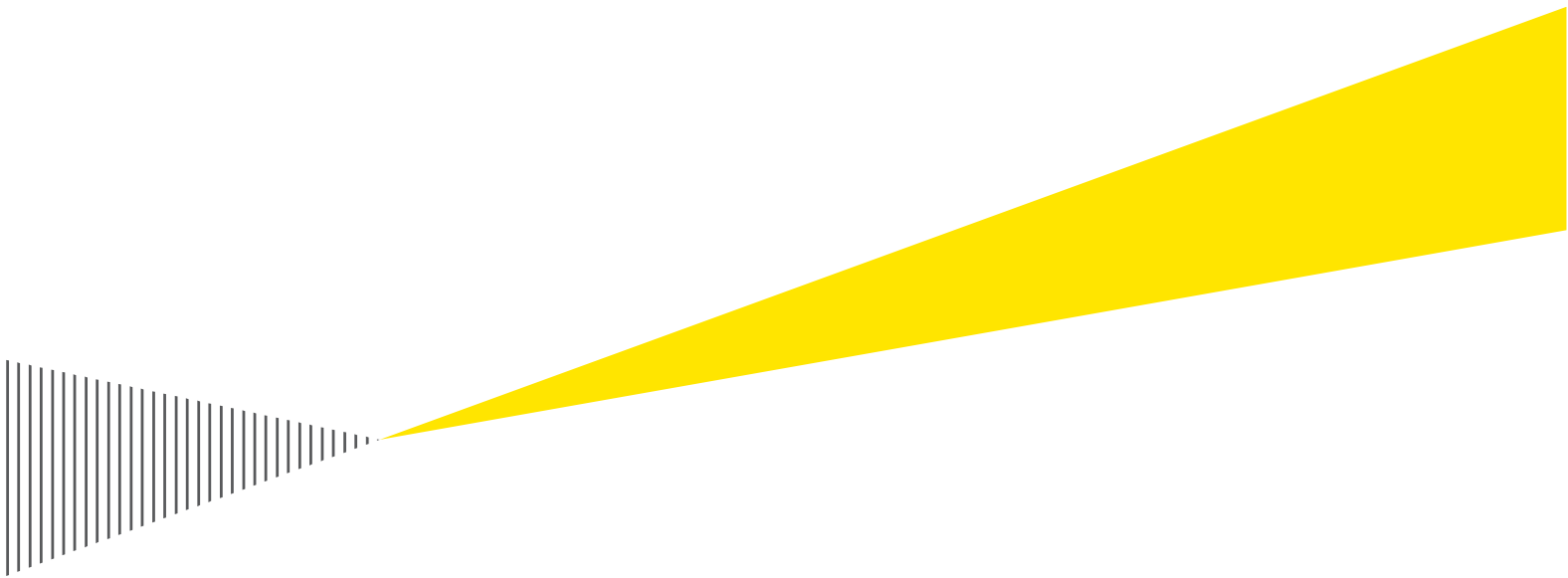


**Granskningsrapport 2020**  
Genomförd på uppdrag av revisorerna  
Januari 2021

# Vellinge kommun

## Granskning av överförmyndaren



## Innehåll

<b>1. Sammanfattning .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Inledning .....</b>	<b>4</b>
2.1. Bakgrund.....	4
2.2. Syfte och revisionsfrågor .....	4
2.3. Metod och genomförande.....	4
2.4. Revisionskriterier.....	5
<b>3. Granskningsresultat .....</b>	<b>7</b>
3.1. Överförmyndarens organisation och ansvarsfördelning .....	7
3.2. Riktlinjer och rutiner.....	9
3.3. Kontroll och utvecklingsarbete.....	13
<b>4. Sammanfattande bedömning .....</b>	<b>17</b>
<i>Bilaga 1: Källförteckning .....</i>	<i>18</i>

## 1. Sammanfattning

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Vellinge kommun granskat överförmyndaren i syfte att bedöma om överförmyndaren bedriver en ändamålsenlig verksamhet med tillräcklig intern kontroll.

Vår sammanfattande bedömning är att överförmyndaren bedriver en ändamålsenlig verksamhet. Dock bedömer vi att den interna kontrollen inte är tillräcklig.

Vi har bland annat gjort följande iakttagelser:

- ▶ Överförmyndaren tillsattes i februari 2019
- ▶ Det har tidigare funnits stora brister i handläggningen då det saknats personella resurser, rutiner och digitala verksamhetssystem
- ▶ Under år 2019 och 2020 har ett digitalt verksamhetssystem inrättats, en ytterligare handläggartjänst tillsatts och flertalet rutiner fastställts
- ▶ Intern kontrollplanen för 2020 är identisk med den från år 2019, vilken författades av den förre överförmyndaren. Planen saknar riskanalyser och beskrivna kontrollmoment. Det finns ingen dokumenterad uppföljning av beslutad plan.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi överförmyndaren att:

- ▶ tillse att uppföljning och eventuell revidering av framtagna processer och rutiner sker systematiskt,
- ▶ upprätta en intern kontrollplan som innefattar kontrollmoment, riskanalyser och uppföljning samt
- ▶ förtydliga hur bedömning av måluppfyllelse ska ske.

## 2. Inledning

### 2.1. Bakgrund

I varje kommun ska det finnas en överförmyndare eller överförmyndarnämnd som har till uppgift att utöva tillsyn och kontroll över hur förmyndare, förvaltare och gode män (ställföreträdare) sköter sina uppdrag. Överförmyndaren har också i uppdrag att utreda behov av god man och förvaltare samt att föreslå lämplig person för uppdraget.

Med tanke på utsattheten hos de individer som behöver överförmyndarens stöd samt antalet ärenden och skillnader i ärendenas komplexitet, kan det vara relevant för överförmyndaren att i sin tillsyn och arbetet med intern kontroll tillämpa en riskbaserad ansats.

Överförmyndarverksamheten är ofta en liten del sett till kommunens samlade organisation, och dess ringa omfattning gör verksamheten sårbar för bristande styrning av verksamheten. I Vellinge kommun finns en utsedd överförmyndare. Handläggning och administration sköts av två tjänstepersoner.

Länsstyrelsen har tillsynsansvar över överförmyndare och genomför regelbundna inspektioner. I media framkommer att Länsstyrelsen under flera år uppmärksammat brister i överförmyndaren i Vellinge kommuns utförande av sitt uppdrag.

Mot bakgrund av ovanstående samt revisorernas risk- och väsentlighetsanalys har revisorerna beslutat att genomföra en granskning av överförmyndarens verksamhet.

### 2.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningens övergripande syfte är att bedöma om överförmyndaren bedriver en ändamålsenlig verksamhet med tillräcklig intern kontroll.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Är ansvarsfördelningen inom överförmyndarens verksamhet tydlig?
- ▶ Finns det tydliga riktlinjer och rutiner för hur verksamheten ska bedrivas avseende:
  - rekrytering och kontroll av ställföreträdare,
  - beslut om arvode,
  - utbildning av ställföreträdare,
  - kontroll av årsräkning samt
  - hantering av klagomål?
- ▶ Utnyttjar överförmyndaren digitaliseringens möjligheter i sin handläggning?
- ▶ Sker ett systematiskt arbete med intern kontroll?

### 2.3. Metod och genomförande

Granskningen bygger på dokumentstudier, stickprov och intervjuer (se bilaga 1). Intervjuer har genomförts med överförmyndare, tjänstepersoner inom överförmyndarens verksamhet samt förvaltningschef. Ett stickprov på tio slumpmässigt utvalda akter har granskats. Granskningen är genomförd oktober till december 2020.

## **2.4. Revisionskriterier**

Överförmyndarnämndens arbete regleras på ett övergripande plan av ett flertal lagar, däribland kommunallagen (2017:725), förvaltningslagen (2017:900), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), lag (2005:429) om god man för ensamkommande barn och lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Mer specifikt gäller föräldrabalken (1949:381) och förmynderskapsförordningen (1995:379) för överförmyndarverksamheten. Nedan anges granskningens revisionskriterier.

### **2.4.1. Föräldrabalken**

Överförmyndarverksamheten styrs av föräldrabalkens bestämmelser. I kapitel 12 finns allmänna bestämmelser om förmyndares, gode mäns och förvaltares verksamhet. Kapitel 13 innehåller regler för föräldrars förmyndarförvaltning och motsvarande regler för förordnade förmyndare, gode män och förvaltare framgår av kapitel 14.

Till god man eller förvaltare ska utses en rättrådig, erfaren och i övrigt lämplig person. Innan någon förordnas till god man eller förvaltare ska hans eller hennes lämplighet kontrolleras i den utsträckning som behövs, 11 kap. 12 §. Denne ska omsorgsfullt fullgöra sina skyldigheter och alltid handla på det sätt som bäst gagnar den enskilde, 12 kap. 3 §.

*En god man* är en ställföreträdare för den huvudman som inte kan tillvarata sina intressen. Huvudmannen får hjälp att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person. Det vanligaste godmanskapet är det som förordnas med grund i 11 kap. 4 § föräldrabalken, till följd av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande hos huvudmannen.

*Förmyndarskap/föräldraförvaltning* innebär att en person företräder barn under 18 år som äger egendom eller barn med skärpande föreskrifter. Vårdnadshavare är i regel också förmyndare. För att en förmyndare ska stå under överförmyndarens överinseende krävs i regel att den omyndiges tillgångar överstiger åtta basbelopp enligt 2 kap. 6–7 §§, socialförsäkringsbalken. Beslut om skärpande föreskrifter såsom spärr av bankkonton kan fattas även om barnets tillgångar understiger åtta prisbasbelopp.

Överförmyndarnämndens tillsynsroll regleras i kapitel 16. Överförmyndaren ska granska ställföreträdarens verksamhet så att huvudmannens tillgångar i skälig omfattning används för dennes nytta, 16 kap. 1 §. Tillsynen omfattar förteckningar, årsräkningar, sluträkningar samt andra handlingar och uppgifter som har inlämnats. Ställföreträdarna är skyldiga att inkomma med uppgifter som överförmyndaren begär, 16 kap. 3 §.

### **2.4.2. Förmynderskapsförordningen**

Förmynderskapsförordningen innehåller närmare föreskrifter om ställföreträdarnas redovisning, överförmyndarens register för tillsynsverksamheten, överförmyndarens tillsyn av ställföreträdare samt Länsstyrelsens tillsyn av överförmyndaren. Länsstyrelsen granskar om överförmyndarens handläggning följer reglerna i föräldrabalken och förmynderskapsförordningen samt i övrigt sker på ett rättssäkert och lämpligt sätt.

Enligt 17 § ska samtliga handlingar som har lämnats in till överförmyndaren och som avser ett visst förmynderskap, godmanskap eller förvaltarskap bevaras och sammanföras till en akt. Detta gäller exempelvis förteckningar över egendom, års- och sluträkningar, redogörelser, uppgifter och ansökningar.

### **2.4.3. Reglemente för överförmyndarnämnden**

Reglementet fastställdes av kommunfullmäktige 2018-12-12. Av reglementet framgår att den som är vald till överförmyndare är ansvarig för att:

- ▶ underlag för kommande budget lämnas till kommunfullmäktige,
- ▶ styrkort med mål för verksamheten och verksamhetsberättelse lämnas till kommunfullmäktige
- ▶ rapportera till kommunfullmäktige om hur verksamheten utvecklas avseende måluppfyllelse, verksamhetsresultat och insatta resurser,
- ▶ information om överförmyndarens verksamhet, och hur den fullgörs, sprids till kommuninvånarna genom kommunens olika informationskanaler
- ▶ nödvändiga handlingar finns tillgängliga för allmänheten i Vellinge Direkt
- ▶ öppettider, och förändringar av dessa, för överförmyndarverksamheten, och vem som tjänstgör inom verksamheten, sprids på kommunens hemsida, meddelas till Vellinge Direkt samt anslås på kommunens anslagstavla.

Överförmyndaren ska fortlöpande verka för att det finns tillräckligt med lämpliga och erfarna personer som är villiga att bli särskilt förordnade förmyndare, gode män och förvaltare.

### 3. Granskningsresultat

#### 3.1. Överförmyndarens organisation och ansvarsfördelning

##### 3.1.1. Iakttagelser

###### *Organisation*

Kommunfullmäktige anger i sin budget för 2020 att överförmyndarens mål är att ge bra service åt de kommuninvånare som är i behov av nämndens tjänster.

Organisationen består av två handläggare som arbetar 100 procent samt en överförmyndare som enligt förordnande tjänstgör 20 procent. Överförmyndarens ersättare ska överta överförmyndarens uppgifter om denne är borta i två veckor eller mer, alternativt vid fara i dröjsmål, vilket framgår av reglemente.

Nuvarande överförmyndare förordnades uppdraget den 28 februari 2019. Av intervju framgår att överförmyndaren inte fick någon överlämning från den tidigare överförmyndaren. Det framkommer vidare att överförmyndaren inför förordnandet var informerad om att det sedan tidigare var uppmärksammat ett flertal brister inom verksamheten samt att verksamheten under en längre tid varit underbemannad. Omsättningen av handläggare hade varit hög, det saknades digitala verktyg och system och all handläggning var vid tillfället manuell. Det var därtill oordning i aktskåp och samtliga underlag som tillhörde ett ärende fanns inte samlade.

Den tidigare överförmyndarens budget omfattade en handläggartjänst. Det framgår av intervjuer att den tidigare överförmyndaren arbetade med handläggning av ärenden i större utsträckning än vad som sker nu. Efter genomförd egenkontroll i verksamheten under hösten 2019 framkom behov av utökning med en tjänst. Därmed äskades medel för detta inför budget 2020.

Sedan 2020 har överförmyndaren budget för 1,5 tjänst i sin ram, vilket är en utökning med en halv tjänst sedan år 2019. Därtill finansieras 0,5 tjänst av statliga medel från Migrationsverket. Dessa medel ska avse handläggning av ensamkommande barn. Migrationsverket har aviserat att kommunen ska ta emot fyra ensamkommande barn 2021, vilket medför fortsatta statliga medel. Finansieringen av 0,5 tjänst är osäker framöver. Samtliga intervjuade uppger att de ser behov av två heltidstjänster för genomförande av uppdraget.

En av handläggarna har flera års erfarenhet av handläggning av överförmyndarärenden från ett flertal kommuner. Handläggaren har arbetat i Vellinge kommun sedan oktober 2019. Den andra handläggaren har ingen tidigare erfarenhet av arbete inom överförmyndares verksamhet. Handläggaren har arbetat i kommunen sedan 2018 och arbetade under perioden juni till oktober 2019 som vikarierande överförmyndarhandläggare. Sedan januari 2020 har handläggaren en heltidstjänst som överförmyndarhandläggare. För att sätta sig in i uppdraget har den nya handläggaren genomgått utbildningsdagar och erbjudits studiedagar, vilket enligt uppgift har uppskattats. Även överförmyndaren har deltagit i flera utbildningar sedan hon tillsattes.

### *Ansvarsfördelning*

Ansvarsfördelningen styrs ytterst genom reglemente och delegationsordning. Av delegationsordningen framgår att överförmyndarens delegerade beslutanderätt inte får utövas i ärenden av principiell innebörd. Följande beslut får inte delegeras:

- ▶ Framställning eller yttrande till kommunfullmäktige
- ▶ Beslut om entledigande av ställföreträdare på grund av olämplighet
- ▶ Beslut om att häva avtal om sammanlevnad i oskiftat bo
- ▶ Beslut om vitesföreläggande
- ▶ Alla beslut som den som fått delegationen anser vara tveksamma samt alla beslut som denne föreslår avslag till.

Enligt de intervjuade är ansvarsfördelningen utifrån delegationsordning tydlig. Av delegationsordningen framkommer att överförmyndarens delegerade beslutanderätt inte får utövas i ärenden av principiell innebörd.

Handläggarnas chef är individ- och familjeomsorgschef från omsorgsavdelningen. Individ- och familjeomsorgschefen har personalansvar och delegerat ansvar för uppgifter avseende arbetsmiljö. Chefen hanterar också verksamhetens budget även om det formella ansvaret åligger överförmyndaren. Det framgår vid intervju att chefen upplevs utgöra ett bra stöd för handläggarna.

Av intervju framkommer att överförmyndaren ansvarar för ledning och styrning av verksamheten och arbetsleder handläggare i ärenden. Överförmyndaren arbetar också med att marknadsföra uppdraget som ställföreträdare. Varje måndag möts överförmyndaren och handläggarna under 2,5 timmar. Under mötet sker ärendegenomgång och planering och genomförande av verksamhetsutveckling. Under 2020 har överförmyndaren genomfört djupgranskning av årsräkningar. Detta för att avlasta handläggare, men också för att få inblick i arbetet och i vilka ställföreträdare och huvudmän verksamheten har att arbeta med.

Ansvarsfördelningen mellan individ- och familjeomsorgschefen och överförmyndaren uppfattas som tydlig av samtliga intervjuade funktioner. Individ- och familjeomsorgschef framhåller att uppdraget och ansvarsfördelningen har tydliggjorts sedan nuvarande överförmyndare tillsattes. Överförmyndaren styr arbetet och tar hjälp av chefen vid behov.

Handläggares ansvar i ärenden framgår av beslutade processer och rutiner. Granskningen har tagit del av rutinbeskrivning för ansvarsfördelning för ärenden hos överförmyndaren. Av den framgår att de olika handläggarna ansvarar för akter med jämna respektive ojämna aktnummer. Det framgår inte vem som har beslutat om rutinen. Enligt intervjuade syftar rutinen till att jämna ut arbetsbelastningen och tydliggöra att båda handläggarna ska kunna hantera olika typer av ärenden. Det framgår av delegationsordning att handläggarna inte har samma delegation. Vissa beslut åligger endast handläggaren som besitter erfarenhet från tidigare arbeten som handläggare inom överförmyndarverksamhet. Handläggarna har inget ytterligare administrativt stöd utan genomför samtliga arbetsuppgifter själva.

### **3.1.2. Bedömning**

Det är vår bedömning att ansvarsfördelningen inom överförmyndarens verksamhet är tydlig. Delegationsordningen visar vilka medarbetare som har delegation för vilka uppgifter.



## 3.2. Riktlinjer och rutiner

### 3.2.1. Iakttagelser

Utöver gällande lagstiftning finns det andra styrande dokument för arbetet inom överförmyndarens verksamhet (se bilaga 1). Överförmyndaren har beslutat om en verksamhetsplan för 2020<sup>1</sup>. Av planen framgår mål och planerade aktiviteter för att nå målen (se tabell 1). Därtill anges planerad egenkontroll och utvecklingsområden. Planen har tagits fram i samråd med individ- och familjeomsorgschef och handläggare.

**Tabell 1: Mål och planerade aktiviteter**

Överförmyndarens mål 2020	Planerade aktiviteter
<b>Mål 1.</b> Överförmyndarverksamheten i Vellinge kommun ska färdigställa sin omfattande digitaliseringsprocess. Återstående ärenden ska införas i det digitala ärendesystemet Wärna Go. Digitaliseringsprojektet ska vara genomfört senast den 29 februari 2020. Aktuell och korrekt statistik ska då kunna redovisas till Länsstyrelsen.	<b>Mål 1</b> uppnår vi inte i tid med nuvarande personalresurser, men ärendegenomgång och registrering av återstående oidentifierade akter sker löpande. Digitaliseringen avslutas så fort det är möjligt. Det innebär att statistik som redovisas till Länsstyrelsen per den sista februari kommer att behöva korrigeras.
<b>Mål 2.</b> Överförmyndarverksamheten ska införa e-Wärna under hösten 2020 med målet att kunna börja ansluta ställföreträdare med start 2021.	<b>Mål 2</b> uppnår vi genom att delta i utbildning av modulen och planera så att den installeras i god tid. Därefter ska vi erbjuda utbildning till ställföreträdare.
<b>Mål 3.</b> En ny modul till Wärna Go ska garantera en rättssäker och korrekt slumpvis djupgranskning av ärenden, på ett sådant sätt att alla ärenden djupgranskas under loppet av några år. Detta krav har påtalats av Länsstyrelsen under flera år. Modulen installeras under senhösten för implementering 2021.	<b>Mål 3</b> kräver att vi beviljas utökat anslag eller lyckas göra förändringar i budget för att kunna köpa in modulen. Kommunstyrelsen vidtalas om behovet.
<b>Mål 4.</b> Nya regler avseende arvodesersättning för ställföreträdare ska tillämpas och kommuniceras.	<b>Mål 4</b> genomförs via en skrivelse som tydliggör arvodesberäkningen i samband med utbetalningar av arvoden, och även dessförinnan via flera nyhetsbrev till ställföreträdare.
<b>Mål 5.</b> Ny handläggare samt överförmyndare ska utbildas i granskning av årsräkningar senast den 31 mars.	<b>Mål 5</b> uppnås genom en utbildningsdag via SKR för handläggare och överförmyndare den 11 mars.
<b>Mål 6.</b> Samtliga årsräkningar som redovisningsskyldiga ställföreträdare har att ge in senast den 1 mars ska vara slutgranskade senast den 30 september 2020.	<b>Mål 6</b> uppnås genom en noggrann planering av arbete och resurser på ett sådant sätt att granskningen kan ske effektivt och utan avbrott från besök, telefoner osv. Det behövs utökade resurser för att hantera årsräkningarna parallellt med den löpande ärendehanteringens så att huvudmän inte lider skada.
<b>Mål 7.</b> Alla ställföreträdare ska erbjudas introduktionsutbildning samt fortbildning vid minst två tillfällen under året; vår och höst.	<b>Mål 7</b> uppnås genom att lokaler bokas in och inbjudningar till samtliga ställföreträdare skickas ut vid specifika tidpunkter under året.
<b>Mål 8.</b> Tillgången på ställföreträdare skall tillförsäkras löpande under året.	<b>Mål 8</b> uppnås genom fortsatt marknadsföring av uppdraget via föredrag, redan producerade flyers och sociala medier.

<sup>1</sup> Upprättad 2020-01-21

Planerade aktiviteter anger på vilka sätt målen ska uppnås. Det framgår inte hur bedömning av målpåfyllelse ska ske. Det framgår inte heller hur egenkontroller ska genomföras och dokumenteras. Uppföljning av mål har inte skett i samband med delårsrapportering per den 31 augusti 2020.

Det finns en *Handlingsplan för integration* i kommunen. En första handlingsplan är beslutad av kommunfullmäktige i mars 2016. Handlingsplanen har reviderats löpande och nu gällande plan<sup>2</sup> är beslutad av kommunfullmäktige den 11 december 2019. I planen beskrivs bland annat överförmyndarens arbete med mottagande. Det framgår att ensamkommande barn i Vellinge kommun tilldelas en god man inom två dygn. Det framgår vidare att personer som har uppdrag som god man i Vellinge kommun bör ha max tre pågående uppdrag samtidigt samt max 3–4 uppdrag i andra kommuner. Därtill framgår att god man ska genomgå utbildning om uppdraget och dess innehåll. Intervjuad individ- och familjeomsorgschef framhåller handlingsplanen som ett styrande dokument för överförmyndarens verksamhet.

Enligt intervjuade har det tidigare saknats processer, rutinbeskrivningar och mallar för arbetet inom överförmyndarens verksamhet. Under året har mycket arbete lagts ner för att upprätta dessa dokument. Verksamheten kommer enligt uppgift fortlöpande att arbeta med att ta fram ytterligare rutinbeskrivningar vid behov. Den mest erfarna handläggaren skriver förslag på rutiner som sedan diskuteras tillsammans med överförmyndare och den andra handläggaren. Det uppges vid intervju att rutinerna fungerar väl i det dagliga arbetet. Det finns processbeskrivningar för handläggning av ansökan om god man och förvaltare. Det framgår inte av samtliga processer och rutiner vem som har beslutat om dem och när och hur de ska revideras. I vissa fall framgår vem som är ansvarig och vem som upprättat dokumentet, samt när det upprättats och när det reviderats.

#### *Rekrytering och kontroll av ställföreträdare*

Det finns en upprättad processbeskrivning för rekrytering och kontroll av ställföreträdare. Rekrytering av ställföreträdare börjar med att dessa lämnar intresseanmälan. Därefter kontrolleras så att personen inte förekommer i socialtjänstens, polisens och kronofogdens register. Av *rutinbeskrivningen för utbildning av ställföreträdare för vuxenärenden* framgår att intressenten bjuds in till utbildning om den inte förekommer i ovannämnda register. Utbildningen omfattar 2,5 timmar och utförs av en av handläggarna. Deltagarna får därefter ett redovisningstest som hemuppgift som ska returneras till överförmyndaren. Redovisningstestet är en del av lämplighetsbedömningen. Efter fullgången utbildning och lämplighetsbedömning kontaktar överförmyndaren referenser och lämnar en sammanfattning av samtalet till handläggare. Därefter genomförs en matchning av ställföreträdare och huvudman innan uppdrag föreslås.

När en person som tidigare inte varit god man ska erbjudas ett uppdrag vill handläggarna fördela ett ärende av enklare karaktär. Handläggare ringer till intressenten och sänder över ett faktablad. Om intressenten fortsatt vill åta sig uppdraget återkommer de till handläggarna som översänder en åtagendebblankett. Därefter träffas huvudman och ställföreträdare innan uppdraget accepteras. Under coronapandemin träffar handläggare inte intressenterna. Istället sköts kommunikationen via telefon eller videosamtal.

---

<sup>2</sup> Handlingsplan för integration 2020–2023.

Enligt intervjuade får ställföreträdare ha maximalt 12 uppdrag<sup>3</sup>. Det finns inget system för att kontrollera om en ställföreträdare har uppdrag i andra kommuner, men det går i vissa fall att ringa till andra överförmyndare om det finns en misstanke om det. Det har skapats en ny årsräkningsblankett där ställföreträdarna ska uppge hur många uppdrag de har i andra kommuner.

#### *Beslut om arvode*

Det finns en upprättad rutin avseende arvodesbeslut. Av denna framgår att arvodesbeslut tas efter granskning av ställföreträdarens redovisning. Redovisningen kan se olika ut i olika ärenden. Wärna Go ger förslag på arvode utifrån de nivåer för normalarvode som överförmyndaren fastställt. Handläggare kan göra avsteg från detta, men måste då motivera förändringen.

#### *Kontroll av årsräkning*

Rutinbeskrivning för kontroll av årsräkning anger att granskning kan ske i två olika omfattningar: normal granskning respektive fördjupad granskning. Vid intervju uppges att det för år 2019 har genomförts djupgranskningar i de flesta fall. Anledningen var den bristande struktur som handläggare och överförmyndare uppmärksammat. Överförmyndaren har valt ut alla ställföreträdare med tre eller fler ärenden för djupgranskning vid årets granskning av årsräkningar. Framöver kommer verksamhetssystemet Wärna Go underlätta urval av ärende att djupgranska.

Samtliga årsräkningar ska kontrolleras senast i augusti månad varje år. År 2020 har detta inte hunnits med. Vid intervju uppges att handläggarna förväntas vara klara med detta arbete i mitten av december 2020. Till nästa år tror handläggarna att de kommer att hinna i tid, eftersom de då är mer erfarna och har fler rutiner på plats.

#### *Utbildning av ställföreträdare*

Vid årets granskningar av årsräkningar framkom att flertalet ställföreträdare inte har tillräcklig utbildning för att sköta delar av sina uppdrag. Det har bland annat framkommit att det råder okunskap om hur årsräkningen ska redovisas. För att bistå i detta har ett flertal utbildningar erbjudits under året. Tidigare har det saknats viktiga dokument, vilket handläggarna nu har gett de gode männen återkoppling på. Nästa år ska en checklista sändas ut för att stötta de gode männen i sitt arbete. Numera är det krav att genomföra utbildningar innan intressenten blir godkänd som god man, då det enligt rutin är en del av lämplighetsbedömningen (se ovan).

#### *Hantering av klagomål*

Vi har tagit del av en rutin för klagomålshantering för personärenden. Av denna framgår att inkomna klagomål på enskild ställföreträdare ska diarieföras i Wärna Go. Av rutiner framgår att olika åtgärder vidtas beroende på vem som framfört klagomålen, vilka klagomål som anförts och om entledigande av ställföreträdare begärs eller inte. En kopia på klagomålet översänds till ställföreträdare för yttrande om ett sådant inkommer. Det finns ett flertal steg som därefter ska tas beroende på klagomålets art, efter att yttrandet från ställföreträdaren inkommit. Det går att söka fram klagomål i verksamhetssystemet Wärna Go, då det registreras på en särskild plats i systemet.

För synpunkter och klagomål på verksamheten finns möjlighet att använda omsorgsavdelningens IT-system för registrering och dokumentation, Lifecare. Det finns särskilt

---

<sup>3</sup> Avser ställföreträdare i uppdrag för vuxna huvudmän

framtagen rutin för detta i socialtjänstens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. De intervjuade känner inte till om något klagomål riktats mot verksamheten under 2020.

### *Digitalisering*

Kommunfullmäktige har för 2020 beslutat om ökade medel á 500 tkr för att påskynda arbetet med digitalisering inom överförmyndarens verksamhet.

Fram till augusti 2019 arbetade överförmyndaren med manuell hantering av handlingar och akter. Därefter påbörjades implementering och överföring av ärenden till digitalt verksamhetssystem, Wärna Go. I och med implementeringen av det nya systemstödet har arbetet enligt uppgift förenklats. Dokument från ställföreträdare inkommer i pappersform som sedan registreras i systemet. Detta innebär bland annat att handläggarna numera har möjlighet att söka i systemet för att avgöra vilka ställföreträdare som inte lämnat in samtliga uppgifter. Dokumenten skannas inte in då det skulle kräva för mycket administrativt arbete. Handläggarna kan även skapa mallar i Wärna Go som underlättar arbetet.

För nyttjande av tillförda medel planerades ett införande av e-tjänster i verksamheten under 2020. Enligt intervjuade har införandet ännu inte varit möjligt till följd av bristande personella resurser, svårigheter i samarbetet med kommunens IT-konsulter samt lägre digital mognad och kompetens hos ställföreträdarna än vad som förväntades. De uppger att en e-tjänst ska börja användas 2021 som möjliggör att årsräkningar kan lämnas in digitalt. Handläggarna uppger att det är ett utvecklingsområde att även intresseanmälan och ansökan om godmanskap kan göras digitalt och kopplas in direkt i Wärna Go.

Det uppges vid intervju vara svårt att ta fram relevant statistik för verksamhetsutveckling i Wärna Go. I systemet kan handläggarna endast ta ut statistik som Länsstyrelsen efterfrågar. Enligt uppgift har systemleverantören påbörjat ett arbete med att förbättra möjligheten att generera relevant statistik. Ett annat problem som nämns vid intervju är att det inte finns någon möjlighet att nå Wärna Go hemifrån, vilket försvårar möjligheten till hemarbete för handläggarna.

För att dokumentera processer och rutiner har överförmyndaren sedan 2020 möjlighet att använda omsorgsavdelningens kvalitetsledningssystem, QPR. Överförmyndaren får administrativt stöd från omsorgsavdelningen i uppdateringen av processerna.

### **3.2.2. Bedömning**

Det är vår bedömning att det finns tydliga rutiner och riktlinjer för hur verksamheten ska bedrivas avseende rekrytering och kontroll av ställföreträdare, beslut om arvode, utbildning av ställföreträdare, kontroll av årsräkning samt hantering av klagomål. Det framgår dock inte av samtliga processer och rutiner vem som har beslutat om dem och när och hur de ska revideras, vilket ses som en brist.

Det finns tydliga mål för verksamheten och planerade aktiviteter för hur dessa ska uppnås. Dock framgår det inte hur målbedömningen ska göras och hur planerade åtgärder och resultat av dessa ska dokumenteras. Detta försvårar enligt vår bedömning ett systematiskt arbete med att utveckla verksamhetens kvalitet.

Enligt *Handlingsplan för integration* bör gode män som mest ha 3–4 uppdrag i kommunen för ensamkommande barn. Vid intervju har det uppgetts att gode män/ställföreträdare som mest

får ha 12 uppdrag för vuxna huvudmän. Vid bedömer att det behövs ett förtydligande om hur många uppdrag som ställföreträdare får ha samt att överförmyndaren tillser uppföljning av detta. För att tillse denna styrning bedömer vi att uppföljning av hur många uppdrag ställföreträdare har bör ske.

Vi ser det som positivt att det införts verktyg som möjliggör digital handläggning. Detta möjliggör enligt vår bedömning en mer effektiv handläggning. Arbetet behöver fortsatt prioriteras.

### **3.3. Kontroll och utvecklingsarbete**

#### **3.3.1. Iakttagelser**

##### *Intern kontroll*

Det finns en upprättad internkontrollplan för 2020. Planen är beslutad av överförmyndaren och är identisk med planen för 2019. Planen från 2019 skrevs av den tidigare överförmyndaren. Vid intervju framkommer att den interna kontrollplanen har ärvts från tidigare år och att det saknas rutiner för hur arbetet med att genomföra kontroller ska genomföras.

I den interna kontrollplanen framgår ett antal risker och åtgärder för hur dessa ska motverkas. Det saknas dock en riskanalys och en riskvärdering. Det saknas vidare en plan för hur riskerna ska kontrolleras under året. Det saknas även en uppföljning av den interna kontrollplanen, av vilken det ska framgå vad kontrollerna under året som gått har visat.

##### *Verksamhetsutveckling*

Vid tid för granskning har handläggarna granskat nästintill samtliga akter i aktskåpen. Vid granskningen av akter har brister från den tidigare organisationen uppmärksammats. Det har till följd av detta skapats en lista över utvecklingsområden. Det framhålls vid intervju att bristerna varit omfattande och att allt inte kunnat avhjälpas vid tid för aktuell gransknings genomförande. Arbetet med att avhjälpa bristerna är långsiktigt och görs parallellt med det dagliga arbetet. Exempel på upptäckta brister är omprövning av förvaltarskap. Detta ska ske årligen, men det har enligt uppgift hänt att det skett vartannat år.

Tillgången till ställföreträdare har växt under året på grund av marknadsföringsåtgärder som överförmyndaren genomfört. Det rör sig bland annat om att överförmyndaren håller i föredrag om uppdrag som god man för föreningar och Rotaryklubbar. Det finns därutöver ett digitalt formulär för intresseanmälan.

En gång per månad tar handläggare fram statistik över hur många ärenden som är aktiva i systemet. Årligen görs en sammanställning över information om ställföreträdarna avseende bland annat kön, åldersfördelning och utländsk bakgrund.

##### *Länsstyrelsens tillsyn 2019 – 2020*

Resultatet av Länsstyrelsens årliga tillsyn utgör enligt samtliga intervjuade en grund för utvecklingsarbete. Vid granskningen har vi tagit del av protokoll och svar från tillsyn år 2019 och 2020. Tillsynsprotokoll och överförmyndarens svar på dessa delges kommunstyrelsens arbetsutskott för information.

##### Länsstyrelsens protokoll 2019

Av protokoll från Länsstyrelsen inspektion 2019<sup>4</sup> framgår att överförmyndaren inte hade möjlighet att ta fram statistik avseende hur många årsräkningar som skulle lämnas in per den siste februari 2019. Vid tillfället för inspektionsbesöket fanns 13 årsräkningar avseende inkomståret 2018 som ännu inte hade granskats.

Av granskningen framgick att det generellt var god ordning i akterna. Varje akt var sedan övergången till registrering i digitalt ärendehanteringssystem försedd med aktbeteckning. Handlingarna var sorterade i kronologisk ordning och försedda med aktbeteckning samt aktbilagenummer. Noteringarna på dagboksbladet bedömdes uppfylla kraven i 5 kap 2 § offentlighets och sekretesslagen.

Överförmyndaren mottog kritik avseende:

- ▶ Att endast den senaste ställföreträdarens redovisningshandlingar överlämnas till ny ställföreträdare vid byte av ställföreträdare, fastän förteckning och samtliga årsräkningar med mera ska överlämnas vid byte. Länsstyrelsen ansåg detta vara en brist i handläggningen.
- ▶ Att överförmyndaren hade beslutat om befrielse från skyldigheten att ge in års- och sluträkning innan ställföreträdarens förteckning över huvudmannens tillgångar inkommit till myndigheten, trots att uppgifterna i förteckningen är vad som kan ligga till grund för överförmyndarens beslut i frågan.
- ▶ Tillsyn av ställföreträdarskap i ett ärende.
- ▶ Att överförmyndaren under lång tid haft en passiv handläggning i ett komplicerat ärende. Överförmyndaren skulle återkomma till Länsstyrelsen med beskrivning av vilka åtgärder som vidtagits och planerades att vidtas i det särskilda ärendet.

Länsstyrelsen såg utöver detta mycket positivt på det utvecklings- och förbättringsarbete som verksamheten genomgår.

#### Överförmyndarens svar utifrån Länsstyrelsens tillsynsprotokoll 2019

Av svaret framgår att överförmyndaren vidtagit åtgärder för att hantera de brister Länsstyrelsen uppmärksammat. Det framgår vidare att många av de synpunkter och kritik som redogörs för i protokollet berör handläggningen som gjorts i ärendena av tidigare handläggare och överförmyndare. Bristen på bland annat rutiner och bemanning vid respektive tidpunkt framhålls som sannolika orsaker till att misstag har gjorts och att genvägar har tagits utanför regelverket förut.

I flertalet av ställföreträdarnas redovisningar har det uppmärksammat brister, vilket sägs bero på bristen på utbildning för ställföreträdare.

#### Länsstyrelsens protokoll 2020

Även vid denna tillsyn ansåg Länsstyrelsen att det var generellt god ordning i akterna, med undantag för en av akterna som granskats. I det fallet överensstämde inte en aktbilaga med det manuella dagboksbladet, vilket synes ha uppstått i samband med övergången till digitalt ärendehanteringssystem. Överförmyndaren rekommenderades därmed att vidta åtgärder beträffande den bristande registreringen av handlingar.

---

<sup>4</sup> 2019-11-07



Viss kritik riktades mot en brist i en akt avseende beslut om att befria god man från skyldighet att inlämna års- och sluträkning, innan god man lämnat in förteckning över huvudmannens tillgångar. I samma akt finns en skrivelse med kritik mot den gode mannen från annan myndighet. Av handlingarna i akten framkommer inte att uppgifterna föranlett någon åtgärd från överförmyndaren. Länsstyrelsen ansåg då att överförmyndaren bör prova ställföreträdarens lämplighet vid sådana indikationer.

Länsstyrelsen riktade även kritik i två andra akter för bristande tillsyn. Vid fyra tillfällen riktades kritik för bristande handläggning.

#### Överförmyndarens svar utifrån Länsstyrelsens tillsynsprotokoll 2020

Avseende att överförmyndaren befriat god man från skyldighet att lämna ekonomisk redovisning i ärendet innan god man lämnat in förteckning över huvudmans tillgångar, framgår att överförmyndaren startat utredning av ett tiotal ärenden, där den enda tidigare befrielse från redovisning lämnats av tidigare överförmyndare. Vissa av ärendena har tidigare stått utan tillsyn i flera år utan motivering till beslut avseende befrielse från redovisning. Utredningen avser att ta nya beslut i respektive ärende och att ta fram en rutinbeskrivning som visar under vilka omständigheter som beslut om befrielse kan ges.

Vidare framkommer att övermyndaren ska:

- ▶ Sammanställa en rutinbeskrivning för hantering av klagomål för korrekt fortsatt handläggning
- ▶ Ta nya beslut i respektive ärende med direktiv för att säkerställa att tillsyn i lämplig omfattning kommer att finnas fortsättningsvis
- ▶ Sammanställa en rutinbeskrivning som visar under vilka omständigheter som beslut om befrielse från redovisning kan ges
- ▶ Skapa rutinbeskrivningar av överförmyndaren för mottagandet av överflyttade akter från andra kommuner

Det framhålls att ett antal av bristerna som föranlett kritik berör handläggningsåtgärder, eller uteblivna sådana, som var aktuella i tid före det omfattande utvecklingsarbete av överförmyndarens verksamhet som startade 2019. Sådana brister kan således även framträda i äldre akter i kommande granskningar.

#### *Stickprovskontroll*

En stickprovskontroll har genomförts av tio slumpmässigt utvalda ärenden. Granskning har avsett huruvida samtliga underlag från dagboksblad finns i akten och om handlingarna är kronologiskt upprättade/införda. Därtill har kontroller omfattat:

- ▶ Årsräkning inkommen i tid
- ▶ Granskning av årsräkning
- ▶ Arvodesbeslut med beslutsfattare
- ▶ Uppdrag framgår av redogörelse
- ▶ Omprövning av förvaltarskap
- ▶ Inkomna klagomål

Av stickprovsundersökningen framkom att akterna inte följde kronologisk ordning i sex ärenden. I vissa fall har dessa fel uppstått i de gamla, handskrivna akterna, där de handskrivna dagboksbladen haft brister. Endast ett ärende hade ett klagomål, vilket bedöms hanterats

enligt rutin. I samtliga ärenden där årsräkning ska inlämnas har dessa inlämnats i nära anslutning till den 1 mars.

Endast en årsräkning var inte kontrollerad i tid. Ärendet avser god manskap för son på LSS-boende. Det finns uppgifter i ärendet om att samtliga handlingar inte inkommit inför tidigare årsräkningar vilket genererat påminnelser. Årsräkning för 2019 är ännu inte kontrollerad och det framgår inget arvode. I ett ärende framgår inte arvodesbeslut och vem som har fattat det.

I två ärenden är redogörelsen gjord genom en mall från en annan kommun, där kommunens namn framkommer i mallen.

### **3.3.2. Bedömning**

Vi bedömer att det är en brist att det saknas en ändamålsenlig intern kontrollplan med tillhörande uppföljning och att arbetet med intern kontroll därmed inte bedrivs systematiskt.

Länsstyrelsens protokoll från 2019 och 2020 visar främst brister som kan härledas bakåt i tid. Mot bakgrund av de brister som Länsstyrelsen redogör för i protokollen och överförmyndarens svar kan vi konstatera att överförmyndarverksamheten har förbättrat sitt arbete och har skapat ändamålsenliga rutiner i syfte att avhjälpa dessa brister.

Stickprovskontrollen visar på viss oordning i akterna, vilket härleds till den manuella handläggningen som har skett tidigare. Brister har inte framkommit avseende handlingar som förts in i Wärna Go. Dock ser vi en brist avseende att det använts mallar från andra kommuner, där namnen på kommunerna inte bytts ut. Det är viktigt att dokumentationen är korrekt och att det är rätt namn på kommunens på officiella dokument.



## 4. Sammanfattande bedömning

Det är vår sammanfattande bedömning att överförmyndaren till stora delar bedriver en ändamålsenlig verksamhet. Verksamheten har utvecklats i en positiv riktning under år 2020 och ett flertal rutiner, processbeskrivningar och mallar har införts. Det har vidare införts krav på utbildning för nya ställföreträdare och kontrollen av årsräkningar har förbättrats. Flera av de brister vi uppmärksammat ser vi som beroende av att verksamheten arbetat igenom en stor mängd äldre akter och frambringat många nya rutiner, vilka ännu inte helt hunnit komma på plats. Vi bedömer att processbeskrivningar och rutiner bör ange var beslut är fattade och när de ska följas upp och revideras för att säkerställa dess ändamålsenlighet.

Vi ser positivt på att ett digitalt verksamhetsstöd har införts. Dock ser vi att det fortsatt finns brister inom de digitala tjänsterna och bedömer att vidare utveckling av e-tjänster bör prioriteras för att utveckla tillgänglighet och effektivitet i verksamheten i enlighet med kommunfullmäktiges intentioner.

Vi bedömer vidare att överförmyndaren inte bedriver en ändamålsenlig intern kontroll. Detta beror på att arbetet med intern kontroll ärvt från den tidigare överförmyndaren och därefter ej utvecklats eller förbättrats. Den interna kontrollplanen saknar kontrollmoment och riskanalyser och det bedöms vara av vikt att arbetet formaliseras och systematiseras i syfte att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

Revisionsfrågor	Svar
Är ansvarsfördelningen inom överförmyndarens verksamhet tydlig?	Ja.
Finns det tydliga riktlinjer och rutiner för hur verksamheten ska bedrivas avseende: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ rekrytering och kontroll av ställföreträdare,</li> <li>▶ beslut om arvode,</li> <li>▶ utbildning av ställföreträdare,</li> <li>▶ kontroll av årsräkning samt</li> <li>▶ hantering av klagomål?</li> </ul>	Ja.
Utnyttjar överförmyndaren digitaliseringens möjligheter i sin handläggning?	Delvis.
Sker ett systematiskt arbete med intern kontroll?	Nej.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi överförmyndaren att:

- ▶ tillse att uppföljning och eventuell revidering av framtagna processer och rutiner sker systematiskt,
- ▶ upprätta en intern kontrollplan som innefattar kontrollmoment, riskanalyser och uppföljning samt
- ▶ förtydliga hur bedömning av måluppfyllelse ska ske.

Vellinge den 12 februari 2021

Sofia Holmberg  
EY

Stella Säfström  
EY

## **Bilaga 1: Källförteckning**

### **Intervjuade funktioner:**

- ▶ Överförmyndare
- ▶ Handläggare 1
- ▶ Handläggare 2
- ▶ Individ- och familjeomsorgschef

### **Dokument:**

#### Inlämnat material:

- ▶ Rutinbeskrivning ansvarsuppdelning akter
- ▶ Rutinbeskrivning arvodesbeslut
- ▶ Rutinbeskrivning förenklad redovisning och redovisningsbefrielse
- ▶ Rutinbeskrivning förmedling av handlingar
- ▶ Rutinbeskrivning förmedling av redovisningshandlingar
- ▶ Rutinbeskrivning GM FB 11 3 Bortavarande
- ▶ Rutinbeskrivning granskning av årsräkning vuxenärenden
- ▶ Rutinbeskrivning klagomålshantering
- ▶ Rutinbeskrivning omprövning av förvaltarskap
- ▶ Rutinbeskrivning särskilt förordnad vårdnadshavare
- ▶ Rutinbeskrivning utbildning av ställföreträdare
- ▶ Processbeskrivning handläggning god man
- ▶ Processbeskrivning handläggning förvaltare
- ▶ Processbeskrivning handläggning god man ekb
- ▶ Processbeskrivning rekrytering och kontroll av ställföreträdare
- ▶ Länsstyrelsens inspektionsprotokoll 2019
- ▶ Länsstyrelsens inspektionsprotokoll 2020
- ▶ Överförmyndarens svar utifrån Länsstyrelsens tillsynsprotokoll 2019
- ▶ Överförmyndarens svar utifrån Länsstyrelsens tillsynsprotokoll 2020
- ▶ Intern kontrollplan 2019
- ▶ Intern kontrollplan 2020
- ▶ Arvodespolicy ÖF Vellinge 200805
- ▶ Observerade brister – Överförmyndarverksamheten 2020 – 01
- ▶ Verksamhetsberättelse 2019
- ▶ Verksamhetsplan 2020 Överförmyndaren