



Malmö stad  
**Revisionskontoret**

# ÅRSRAPPORT 2010

## Servicenämnden

**Projektledare:** Göran Holmberg

Behandlad av revisorskollegiet 2011-03-08

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BESKRIVNING AV ÅRETS GRANSKNING .....</b>                      | <b>4</b>  |
| <b>1 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING.....</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>2 SERVICENÄMNDENS UPPDRAG .....</b>                            | <b>5</b>  |
| 2.1 Verksamhetsområde .....                                       | 5         |
| 2.1.1 Serviceförvaltningen .....                                  | 6         |
| 2.2 Rättslig ram .....  | 6         |
| 2.3 Organisation .....  | 7         |
| 2.4 Väsentliga förändringar under verksamhetsåret .....           | 8         |
| 2.5 Kommunövergripande verksamhets- och finansiella mål 2010..... | 10        |
| 2.5.1 God ekonomisk hushållning.....                              | 10        |
| 2.5.2 Verksamhetsmål .....  | 10        |
| <b>3 NÄMNDENS STYRNING OCH UPPFÖLJNING - VERKSAMHETSMÅL ..</b>    | <b>12</b> |
| 3.1 Verksamhetsmål, måluppföljning och måluppfyllelse.....        | 12        |
| 3.1.1 Mål .....   | 12        |
| 3.1.2 Måluppföljning.....   | 13        |
| 3.1.3 Måluppfyllelse.....   | 13        |
| 3.2 Revisionskontorets bedömning .....                            | 14        |
| <b>4 NÄMNDENS STYRNING OCH UPPFÖLJNING - EKONOMI .....</b>        | <b>15</b> |
| 4.1 Ursprunglig driftbudget samt utfall föregående år.....        | 15        |
| 4.2 Nämndens reviderade och fördelade internbudget.....           | 15        |
| 4.3 Investeringsbudget samt utfall föregående år .....            | 16        |
| 4.4 Ekonomisk styrning .....                                      | 16        |
| 4.5 Resultaträkning .....   | 17        |
| 4.6 Fördelat resultat (tkr) .....                                 | 17        |
| 4.6.1 Nämndens kommentar.....                                     | 18        |
| 4.6.2 Revisionskontorets iakttagelser .....                       | 18        |
| 4.7 Balansräkning.....  | 19        |
| 4.7.1 Mark, byggnader och tekniska anläggningar.....              | 19        |
| 4.7.2 Maskiner och inventarier.....                               | 19        |
| 4.7.3 Finansiella anläggningstillgångar.....                      | 20        |
| 4.7.4 Förråd mm .....   | 20        |
| 4.7.5 Fordringar.....   | 20        |
| 4.7.6 Kortfristiga skulder .....                                  | 21        |
| 4.7.7 Revisionskontorets iakttagelser .....                       | 22        |
| 4.8 Revisionskontorets bedömning .....                            | 23        |
| <b>5 PERSONAL.....</b>  | <b>24</b> |
| 5.1 Nyckeltal .....   | 24        |
| 5.2 Personalpolitiska frågor .....                                | 24        |
| <b>6 INTERN KONTROLL.....</b>                                     | <b>24</b> |
| 6.1 Nämndens interna kontrollplan .....                           | 24        |
| 6.2 Nämndens genomförande av den interna kontrollplanen .....     | 25        |

|                          |  |           |
|--------------------------|--|-----------|
| 6.3                      | Övrigt .....   | 27        |
| 6.3.1                    | Ifacts .....   | 27        |
| 6.3.2                    | Processer och rutiner .....  | 27        |
| 6.4                      | Revisionskontorets bedömning .....   | 27        |
| 6.4.1                    | Intern kontrollplan.....   | 27        |
| 6.4.2                    | Ifacts .....   | 28        |
| 6.4.3                    | Processer och rutiner .....  | 28        |
| <b>7</b>                 | <b>FÖRELÄGGANDEN FRÅN MYNDIGHETER .....</b>  | <b>28</b> |
| <b>8</b>                 | <b>ANDRA GRANSKNINGAR SOM BERÖR NÄMNDEN.....</b>   | <b>28</b> |
| 8.1                      | Löpande granskning .....   | 28        |
| 8.1.1                    | Debiteringsenheten.....  | 28        |
| 8.1.2                    | Uppföljning från 2009 .....  | 32        |
| 8.2                      | Fördjupade granskningsprojekt.....   | 33        |
| 8.2.1                    | Finansiering av underhållsbehov.....   | 33        |
| 8.2.2                    | Telefonservice – tillgänglighet.....   | 33        |
| 8.2.3                    | Granskning av policy, riktlinjer och intern kontroll mot mutor samt<br>uppföljning av vidtagna åtgärder..... | 34        |
| 8.2.4                    | Uppföljning från 2009 .....  | 34        |
| <b>9</b>                 | <b>LEDNING .....</b>   | <b>36</b> |
| 9.1                      | Ekonomi .....  | 36        |
| 9.2                      | Nyckeltal .....  | 37        |
| <b>10</b>                | <b>STADSFÄSTIGHETER.....</b>   | <b>37</b> |
| 10.1                     | Ekonomi .....  | 37        |
| 10.2                     | Nyckeltal .....  | 37        |
| <b>11</b>                | <b>ARBETSCENTRUM.....</b>  | <b>38</b> |
| 11.1                     | Ekonomi .....  | 38        |
| 11.2                     | Nyckeltal .....  | 38        |
| <b>12</b>                | <b>KOMMUNTJÄNSTER .....</b>  | <b>38</b> |
| 12.1                     | Ekonomi .....  | 38        |
| 12.2                     | Nyckeltal .....  | 39        |
| <b>13</b>                | <b>IT-SERVICE .....</b>  | <b>39</b> |
| 13.1                     | Ekonomi .....  | 39        |
| 13.2                     | Nyckeltal .....  | 39        |
| <b>KOMMUNTEKNIK.....</b> |  | <b>40</b> |
| 13.3                     | Ekonomi .....  | 40        |
| 13.4                     | Nyckeltal .....  | 40        |
| <b>14</b>                | <b>SKOLRESTAURANGER.....</b>   | <b>40</b> |
| 14.1                     | Ekonomi .....  | 40        |
| 14.2                     | Nyckeltal .....  | 41        |

## Beskrivning av årets granskning

Årets granskning omfattar årlig granskning och fördjupade granskningsprojekt.

Årlig granskning av alla nämnder och styrelser består av:

- granskning/uppföljning av delårsbokslut 1 och 2
- löpande granskning
- granskning av årsbokslut inklusive årsanalyser

Utöver den årliga granskningen genomförs också i enlighet med revisionsplanen så kallade fördjupade granskningsprojekt.

## 1 Sammanfattande bedömning

### Mål, måluppföljning och måluppfyllelse

Nämndens styrning och uppföljning av verksamheten är tillräcklig enligt revisionskontorets kriterier. Detta beror bland annat på att nämndens mål är kopplade till kommunfullmäktiges mål och att samtliga väsentliga mål följs upp varje tertiäl. Nämndens måluppfyllelse bedöms vara tillräcklig bland annat på grund av att nämnden anger förbättringsåtgärder för samtliga väsentliga mål med svag måluppfyllelse.

### Ekonomisk styrning

Nämndens ekonomiska styrning är tillräcklig enligt revisionskontorets kriterier. Denna bedömning grundar sig bland annat på att internbudgeten periodiseras månadsvis efter verkliga förhållanden. Vidare upprättar nämnden utfallsprognoser, delårsrapporter och årsanalys i enlighet med kommuncentrala riktlinjer.

Servicekommittén visar ett underskott på 1 947 tkr i förhållande till budgeterat resultat på 41 963 tkr. Underskottet kan hänföras till den kalla och snörika avslutningen av året. Detta har medfört att snö- och halkbekämpning drabbat stadsfastigheter extra hårt och kostnaderna under november och december för detta har varit långt över ett normalår.

Nettoinvesteringarna blev för 2010 totalt 602 416 tkr med en helårsprognos på 585 000 tkr. Utfallet blev 17 416 tkr över budget. Orsaken till detta är smärre avvikelser på ett stort antal av de avslutade, pågående och kommande investeringsprojekten.

Resultaträkningen är granskad utan anmärkning. Granskningen av balansräkningen föranleder ingen direkt anmärkning. Revisionskontoret rekommenderar emellertid förvaltningen att i Raindance till leverantörsfakturorna i förekommande fall bifoga dokument och/eller skriva meddelande som förtydligar vad fakturan avser. Revisionskontoret har framfört synpunkter på redovisningen av driftprojekt vid kommunteknik och har informerats om att förvaltningen håller på med att se över rutinerna kring denna.

### Intern kontroll

Nämndens styrning med hänsyn till den interna kontrollplanen bedöms vara tillräcklig. Planen har föregåtts av en skriftlig och strukturerad riskanalys där valet av kontrollmo-

ment kan kopplas till riskbedömningen. Vidare innehåller planen kontrollmoment som rör både redovisning och verksamhet.

Nämndens genomförda interna kontroll bedöms vara tillräcklig på bland annat grund av att uppföljningen omfattar samtliga kontrollmoment samt att metodik och genomförd intern kontroll är väldokumenterad i samtliga område. De granskningar som revisionskontoret genomfört inom ramen för löpande granskning har inte föranlett något större påpekande.

Dokumenterade rutiner finns för samtliga huvudverksamheter och förväntade åtgärder i Ifacts såsom inventering och riskanalys har genomförts enligt direktiv från stadskontoret.

## 2 Servicenämndens uppdrag

---

### 2.1 Verksamhetsområde

---

Servicenämndens uppdrag som det definieras i deras reglemente<sup>1</sup>:

Servicenämnden har till uppgift

*att handha kommungemensamma serviceverksamheter, som utföres i kommunal regi, varvid inflytandet kan utövas direkt i kommunal förvaltningsform eller indirekt i bolag, om kommunfullmäktige beslutat att en verksamhet skall bedrivas i bolagsform och bolaget skall sortera under servicenämnden*

*att – om inte uppgiften åvilar annan nämnd enligt dess reglemente – inom ramen för kommunens ägarintresse i verksamheten, svara för skötsel underhåll och drift m.m. av kommunala fastigheter*

*att svara för att de olika serviceverksamheterna drivs effektivt på ett kundorienterat sätt och utifrån ett marknadsmässigt och konkurrensinriktat perspektiv*

*att med krav på lönsamhet utveckla de kommunaltekniska drift- och servicefunktionerna så att de blir så rationella som möjligt samt göra de framställningar som omständigheterna påkallar*

*att i organisatoriskt hänseende svara för en långtgående decentralisering inom organisationen med ansvar för att ta tillvara och utveckla anställdas specialkunskaper och erfarenheter*

*att avge yttranden i ärenden som för sådant ändamål överlämnas till nämnden.*

---

<sup>1</sup> Reglemente för servicenämnden senast ändrat i kommunfullmäktige 2002-11-01, § 200, bilang 99.

Servicekommittén har i frågor som hör till dess verksamhetsområde och som inte genom särskilt beslut uppdragit åt annan

att bereda kommunfullmäktiges ärenden och svara för att fullmäktiges beslut verkställs

att själv eller genom ombud föra kommunens talan i mål och ärenden samt därvid med för kommunen bindande verkan ingå förlikning och anta ackordsförslag.

### 2.1.1 Serviceförvaltningen

Serviceförvaltningen är en utförarorganisation som i huvudsak ger service åt kommunens förvaltningar men också åt malmöbon. Allt ifrån till att sköta stadens telefonväxel och internpost till att erbjuda skolmat, färdtjänst, förvalta stadens byggnader, upphandling, parkskötsel och gatuhållning, drift och underhåll av gator, IT-drift och mycket mera.

---

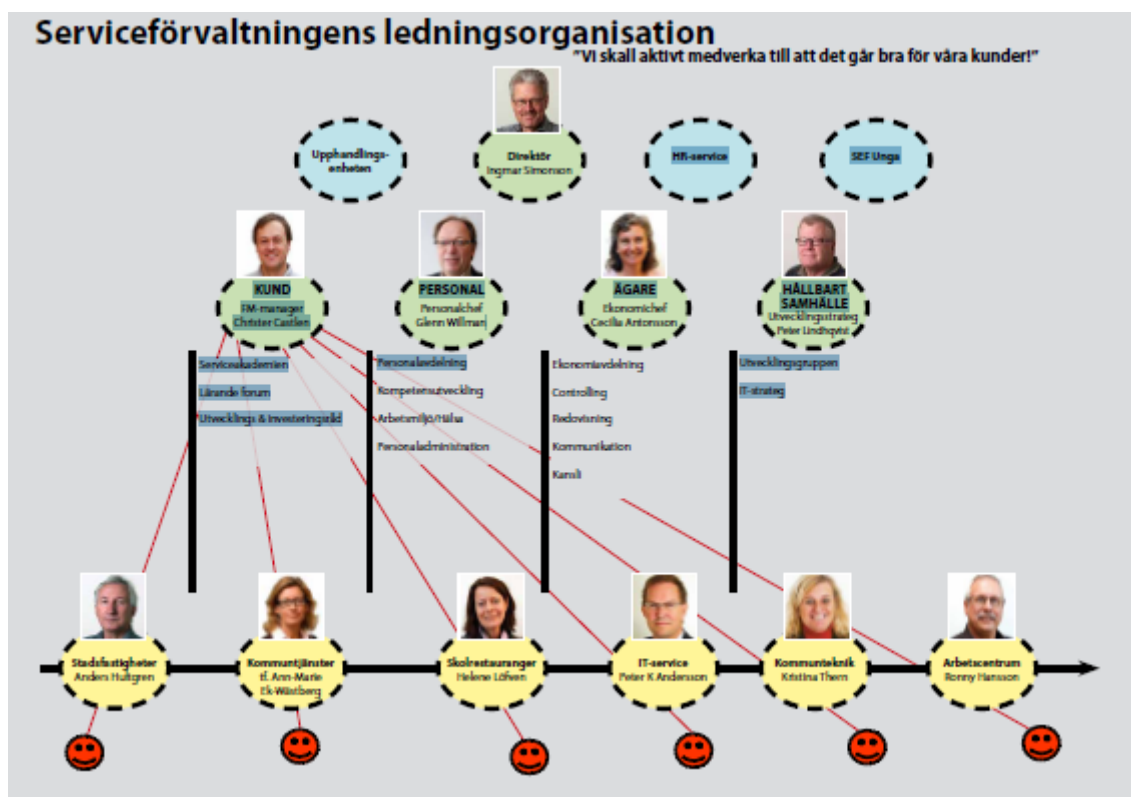
## 2.2 Rättslig ram

---

Lagar och rättsregler specifika för servicekommittén är bland annat enligt följande:

Socialtjänstlagen  
Lagen om färdtjänst  
Lagen om riksfärdtjänst  
Skolskjutslagen  
Inkassolagen  
Livsmedelslagen  
Föreskrifter inom miljö- och hälsoskydd  
Elsäk-FS-1 999:5  
Köldmediakungörelsen (kylnormer)  
Naturvårdsverkets bestämmelser  
Boverkets bestämmelser  
Räddningsverket (Brand RUS-lagen)  
EU-normer för lekplatser  
Särskilda entreprenadbestämmelser  
Vägfärdskungörelsen  
Vägverkets Regler för säkerhet vid vägarbete och transporter  
Trafiksäkerhetsverkets Regler om utmärkning vid vägarbete  
Gatukontorets Regler om utmärkning vid gatuarbeten i Malmö  
Trafiklagstiftning för yrkesmässig trafik för åkeriet  
SA-besiktning på lyftanordningar

## 2.3 Organisation



Från och med 2011 är servicenämndens ordförande Amar Sabri, förste vice ordförande Sara Fagnani Nilsson och andre vice ordförande John Roslund. I ledningen ingår direktör, FM-strateg, personalchef, ekonomichef och utvecklingsstrateg. Dessutom tillhör upphandlingsenheten, HR-service och SEF Unga ledningen.

Ledningsorganisation stödjer serviceförvaltningens arbete med förverkligande av visionen. Kundens helhetsperspektiv ska alltid beaktas, vilket betyder att förvaltningen har gått ifrån ett vertikalt rörtänkande till ett horisontellt kundperspektiv utan verksamhetsgränser. Serviceförvaltningen fokuserar på alla fyra uppdragsområden; kund, personal, ägare och hållbart samhälle. Mål och handlingsplaner upprättas utifrån affärsområdena stadsfastigheter, kommundtjänster, skolrestauranger, IT-service, kommunteknik och Arbetscentrum.

Stadsfastigheters huvuduppgift är att förvalta Malmö kommuns bebyggda fastigheter för skola, barn- och äldreomsorg, fritid, kultur och administration. Beståndet uppgår till 1,5 miljoner kvm och omsättningen är cirka 1 346 mkr för 2010. Affärsområdeschef är Anders Hultgren. Delar av stadsfastigheter omorganiserades under 2009. Uppdraget att se över stadsfastigheters organisation gjordes med fokus på att anpassa stadsfastigheter inför införandet av FM-organisation (facility management) inom hela serviceförvaltningen. Den nya fastighetsförvaltningsavdelningen har påverkat främst förvaltningsområdena Skola, Kultur & Fritid, Boende och Övriga lokaler, vilka har blivit mer kundanspassade i den nya organisationen.

Kommuntjänster har hand om ett antal kommunövergripande servicefunktioner både mot allmänheten och internt inom kommunen. Affärsområdets funktioner är televäxel (bemanning), trafikövervakningscentral, färdtjänst, post- och bud, scanningenhet, service & samordning, ekonomiadministration, debitering och beställningscentral. Omsättningen är cirka 128 mkr för 2010. T.f. affärsområdeschef är Ann-Marie Ek-Wästberg.

Malmö skolrestauranger sysselsätter 360 personer och omsättningen är cirka 220 mkr för 2010. Av de 80 enheterna är 19 tillagningskök och resten mottagningskök. Under 2010 tillagade, serverade och levererade skolrestauranger 6 022 000 portioner (omräknat till grundportioner 6 909 000). I antalet portioner ingår vård och omsorg med 380 000 portioner. Därutöver såldes 1 500 000 portioner frukost och mellanmål till skolbarnomsorgen och till förskolor. Affärsområdeschef är Helene Löfven.

IT-service är det affärsområde inom serviceförvaltningen som förvaltar, utvecklar och ger support på Malmö stads it-miljö och infrastruktur. IT-service tre områden är kundkommunikation & support, produktion och projekt & utveckling. Affärsområdet har en omsättning på cirka 165 mkr för 2010. Affärsområdeschef är Peter Andersson.

Kommunteknik är indelat i fem avdelningar; transport, markskötsel, markanläggning, service och fastighet. Affärsområdet har en omsättning på cirka 640 mkr för 2010 och sysselsätter 350 anställda. Affärsområdeschef är Kristina Thern.

Arbetscentrum är en del av Malmö stads arbetsmarknadsinsatser för personer med arbetshinder. Huvuduppdraget är att genom olika arbetsrehabiliterande insatser medverka till att deltagarna i första hand kan få arbete och i andra hand kan stärka sina möjligheter till självförsörjning, som kan leda till arbete längre fram. I uppdraget ligger också att utveckla nya anställningsformer för personer som har svårigheter att nå ordinarie arbetsmarknaden. Arbetscentrum indelas i produktions-, resurs- och specialenheten. Verksamheten är bidragsfinansierad och har en omsättning på cirka 170 mkr för 2010. Antalet anställda uppgår till 150 personer samt personer i arbetsmarknadsåtgärder. Affärsområdeschef är Ronny Hansson.

---

## 2.4 Väsentliga förändringar under verksamhetsåret

---

Arbetet med att omvandla serviceförvaltningen till en renodlad FM-organisation har gått in i en ny aktivare fas under 2010. Strategisk-FM har för närvarande uppdrag för sociala resursförvaltningen och Husie SDF. Kunder som under 2010 valt att ingå i FM-konceptet är Hyllie, Västra Innerstaden och Rosengård SDF. Kommunfullmäktige har beslutat om att ombilda upphandlingsenheten och anta en ny upphandlingspolicy för Malmö stad från och med 2010. För att tydliggöra enhetens roll har upphandlingsenheten flyttat organisatoriskt från kommundtjänster till serviceförvaltningens ledning. Se årsanalysen sidan 13.

Stadsfastigheters FM-organisation gäller fullt ut från och med 2011. Härutöver har affärsområdet fortsatt att försöka leva upp till de hållbarhetsmål som är gemensamma för Malmö stad, exempelvis minskad energianvändning och minskat koldioxidutsläpp. Ett nytt avtal gäller från och med november 2009 avseende driften av fastigheterna på funk-

tionsentreprenad. Nybyggnad och upprustning av Malmös skolor samt utbyggnad av förskoleplatser har fortsatt. Från och med 2008 ingår fritidsfastigheternas omfattande behov av upprustning i det eftersatta underhållet. Det är väsentligt att de ekonomiska förutsättningarna och spelreglerna som fastställs inte bara täcker den årliga driften utan också säkerställer en långsiktig förvaltning. Från och med 2010 ingår kostnaderna och ersättningen från stadskontoret i internbudgeten. De senaste årens många skador och bränder har medfört ökade kostnader för serviceförvaltningen. En arbetsgrupp har bildats med bland annat representanter för stadsdelarna och stadsfastigheter för att hitta en lösning med ett gemensamt ansvar och ett tydligt incitament för alla inblandade att minska skadegörelsen. Se årsanalysen sidorna 24 – 25.

Flera av kommundiensternas verksamheter har genomgått stora förändringar under 2010. Utöver strukturella förändringar för löneenheten, scanningenheten och televäxeln har funnits krav på besparingar som har medfört ytterligare behov av förändringar och rationaliseringar av verksamheterna. Malmö stad har infört ett nytt HR-system (HRut) under 2010 vilket har medfört att löneenheten har avvecklats enligt beslut fattat centralt i Malmö stad. Scanningenheten har ett nytt avtal för scanning av fakturor med stadskontoret 2010. Arbetet med att överföra samtliga Malmö stads telefonanknytningar från analog telefoni till senaste IP-teknik har slutförts under 2010. En samlokalisering av televäxeln och kundcenter kommer att ske under 2011. Genom utveckling av FM-konceptet har enheten service & samordning ökat antalet kunder. Se årsanalysen sidorna 19 – 20.

2010-03-01 trädde en ny ledningsorganisation i kraft på skolrestauranger med ny affärsområdeschef. Projektet med centralisering och effektivisering av pooltjänster startade i samband med höstterminen och är förlängt under vårterminen 2011. Västra hamnen skolan och Norra Sorgenfri gymnasiet togs i drift inför höstterminen 2010 till vilka skolrestauranger är matleverantör. Nya avtal med leveranskunder har tagits fram och förhandlats under året. En översyn av sommar och jul verksamheten har också skett under året. Som ett led i skolrestaurangers strategi har ett par kök under 2010 omstrukturerats från mottagnings- till tillagningskök. Se årsanalysen sidorna 21 – 22.

IT-service har under året fortsatt att anpassa organisationens processer mot Information Technology Infrastructure Library (ITIL). En funktion för samordning av IT-tjänster har etablerats för kunderna. Se årsanalysen sidan 20.

Kommunteknik har haft ett högt övertidsuttag på grund av snörika vintrar och en varm sommar. Många vakanser på ledande positioner har också bidragit till en pressad arbetsituation. Ett avtal med gatukontoret har förlängts avseende drift- och underhållsentreprenad i västra delen av Malmö. Tilläggsbeställningarna har ökat. Uppdragen i Citytunneln har inneburit en ökad omsättning och belastning för kommunteknik. En planerad kundmottagning har färdigställts under året. Se årsanalysen sidan 23.

Arbetscentrum har under verksamhetsåret arbetat fram nya metoder för en ökad genomströmning och ett högre utslussningsresultat. Under året har avtal tecknats med Arbetsförmedlingen om ett antal platser inom ramen för Jobb- och utvecklingsgarantin. Malmö stads satsning på ungdomsgrupper har för arbetscentrums del inneburit att ung-

domsgruppen prioriterats till befintliga platser. Arbetscentrum har från och med 2010-07-01 övertagit verksamheten Arbetsrehab Borrgatan från Södra Innerstadens SDF. 2011-03-01 bildas JobbMalmö och då övergår AIC från stadsdelarna till servicenämnden. Se årsanalysen sidorna 20 – 21.

---

## 2.5 Kommunövergripande verksamhets- och finansiella mål 2010

---

### 2.5.1 God ekonomisk hushållning

I kommunallagens, KL 8 kap § 5 fastställs att ”*budgeten ska innehålla en plan för verksamheten och ekonomin under budgetåret*”. Ur propositionen till lagtexten framgår att en tydlig ambitionsnivå för den egna finansiella utvecklingen och ställningen ska uttryckas i form av finansiella mål. Verksamhetsperspektivet beskrivs som att, förutsättningarna för en god ekonomisk hushållning är att, det finns ett klart samband mellan resursåtgång, prestationer, resultat och effekter.

I den kommunala redovisningslagen KRL 4 kap § 5 framgår att *förvaltningsberättelsen ska innehålla en utvärdering av om målen för en god ekonomisk hushållning har uppnåtts*. I propositionen till lagen framgår emellertid att, för att målen för ekonomisk hushållning ska få någon betydelse för beslutsprocessen krävs att de stäms av, följs upp och utvärderas kontinuerligt.

### 2.5.2 Verksamhetsmål

Av budgetdokumentet för Malmö stad 2010 framgår, liksom tidigare år, att verksamhetens inriktning ska utgå från några centrala områden. För vart och ett av dessa områden har kommunfullmäktige fastställt inriktningsmål och målbildare 2010. Skillnaden jämfört med 2009 är framför allt att formuleringar som ”ska öka” och ”ska minska” har tagits bort från indikatorerna. I stället uttrycks i budgeten att graden av måluppfyllelse ska utvärderas bland annat genom att angivna målbildare ska mätas, analyseras och rapporteras i delårsrapporter och årsredovisning.

| Område                              | Inriktningsmål  | Målindikatorer   |
|-------------------------------------|---|--|
| Arbete och tillväxt                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andelen arbetslösa ska inte öka mer än genomsnittet i riket.</li> <li>• De kommunala arbetsmarknadsinsatserna ska vara individinriktade och leda till självförsörjning</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antalet Malmöbor med arbete</li> <li>• Antalet arbetstillfällen i Malmö</li> <li>• Andelen deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser som är nöjda med insatsen</li> </ul>  |
| Barns och ungdomars livsvillkor     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alla barn som är registrerade i förskolekön ska erbjudas en förskoleplats med god kvalitet inom lagstadgad tid.</li> <li>• Elevernas måluppfyllelse ska öka.</li> <li>• Alla elever ska känna sig trygga och trivas i sin skola.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Förskoleköstatistiken</li> <li>• Betygsstatistiken</li> <li>• Attitydundersökningen</li> </ul>  |
| Trygghet, delaktighet och demokrati | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alla äldre ska känna sig säkra på att kunna få den vård och omsorg de behöver</li> <li>• Alla Malmöbor ska känna sig trygga i sin stad</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nöjdheten hos vårddagarna i vårdboende</li> <li>• Trygghetsmätningarna</li> </ul>   |
| Integration och minskade klyftor    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andelen hushåll med försörjningsstöd ska inte öka mer än genomsnittet i riket.</li> <li>• Alla ska ha tillgång till ett boende.</li> <li>• Antalet nybyggda bostäder ska öka jämfört med föregående år.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Försörjningsstödsstatistiken</li> <li>• Antalet vräkningar av barnfamiljer</li> <li>• Statistiken över antalet nybyggda bostäder</li> </ul>   |
| Ekologiskt hållbar stad             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malmö ska vara ledande inom ekologiskt hållbar stadsutveckling.</li> <li>• Ingen ska skadas allvarligt eller dödas i trafiken.</li> <li>• Ekologiska och etiskt certifierade produkter ska vara förstahandsvalet.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energianvändningen per ytenhet i kommunens lokaler</li> <li>• Antalet kollektivtrafikresor inom kommunen</li> <li>• Andelen miljöbilar inom kommunen</li> <li>• Andelen av kommunen inköpta ekologiska och etiskt certifierade produkter</li> <li>• Statistiken över personskador i trafiken</li> </ul> |
| Kultur och fritid                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malmö barn och ungdomar ska ha tillgång till meningsfull fritid.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antalet mötesplatser för ungdomar</li> <li>• Antalet bidragsberättigade aktiviteter för barn och ungdomar</li> </ul>  |
| Ett föredöme som arbetsgivare       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andelen med utländsk bakgrund av kommunens medarbetare på alla nivåer ska motsvara andelen av den totala befolkningen.</li> <li>• Alla medarbetare i Malmö stad ska ha möjlighet att arbeta heltid eller önskad tjänstgöringsgrad.</li> <li>• Det ska inte finnas några osakliga löneskillnader i Malmö stad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andelen medarbetare med utländsk bakgrund på alla nivåer</li> <li>• Andelen ofrivilligt deltidsanställda</li> <li>• Löneskillnaderna mellan likvärdiga yrken</li> </ul>   |

### 3 Nämndens styrning och uppföljning - verksamhetsmål

---

#### 3.1 Verksamhetsmål, måluppföljning och måluppfyllelse

---

Kommunfullmäktige har i budget 2010 beslutat om 17 inriktningsmål för verksamheten. 8 av de 17 inriktningsmålen har servicenämnden tagit upp som mål som förvaltningen direkt kan påverka eller indirekt bidra till måluppfyllelsen genom att stötta kunderna i enlighet med visionen. Antalet egna övergripande mål uppgår till 11. Formulering, uppföljning och uppfyllelse av mål har gjorts i Årsanalys 2010 – Servicenämnden.

##### 3.1.1 Mål

###### Kommunfullmäktiges

- Andelen arbetslösa ska inte öka mer än genomsnittet i riket.
  - Kommunens insatser för arbetshindrade inom Arbetscentrum ska leda till att minst 400 kan börja arbeta, påbörja studier eller matchas mot arbetsmarknaden av Arbetsförmedlingen eller annan aktör, finna annan inriktning eller har fått sitt rehabiliteringsbehov klarlagt.
  - Den genomsnittliga tiden i OSA-anställning ska minska jämfört med 2009.
  - Under 2010 ska Servicepatruller utökas med fler platser för ungdomar.
  - Arbetscentrum kommer under 2010 skapa en samordningsfunktion för att koppla ihop boendeinsatser för hemlösa med arbetsmarknadsinriktade insatser.
- De kommunala arbetsmarknadsinsatserna ska vara individinriktade och leda till självförsörjning.
  - Majoriteten av deltagare som slutat sin period i någon av Arbetscentrums åtgärder ska anse sig nöjda med insatsen.
- Alla elever ska känna sig trygga och trivas i sin skola.
- Malmö ska vara ledande inom ekologiskt hållbar utveckling.
  - 2010 ska energianvändningen av såväl el som värme ha minskat med minst 25 % per kvm och år.
  - 2020 ska energianvändningen ha minskat med minst 50 % per kvm och år. Alla energi ska vara baserad på förnyelsebara bränslen.
  - Servicenämnden kommer i samarbete med ViSAB att fortsätta arbetet med att öka andelen miljöfordon inom Malmö stad.
- Ekologiska och etiskt certifierade produkter ska vara förstahandsvalet.
- Andelen med utländsk bakgrund av kommunens medarbetare på alla nivåer ska motsvara andelen av den totala befolkningen.
- Alla medarbetare i Malmö stad ska ha möjlighet att arbeta heltid eller önskad tjänstgöringsgrad.
- Det ska inte finnas några osakliga löneskillnader i Malmö stad.

### Egna övergripande mål

- Vi ska klara av det resultatkrav ägaren kräver
- Kommunens fastigheter ska underhållas på en sådan nivå som anses relevant i branschen
- Öka tillgängligheten till serviceförvaltningens tjänster
- Fortsätta införa och utveckla FM på minst tre förvaltningar
- Utveckla tjänster inom e-service
- Nyttja Malmö stads IP-nät
- Minska utsläppen av växthusgaser från våra transporter
- Minska miljöpåverkan genom Grön – IT
- Minska antalet sjukdagar
- Utforma handlingsplaner för åtgärder kring resultatet av medarbetarenkäten 2008
- Implementering av nytt personaladministrativt system (HRut)

#### 3.1.2 Måluppföljning

Samtliga mål har kommenterats och följts upp. Uppföljningsfrekvensen är tre gånger per år.

#### 3.1.3 Måluppfyllelse

- Andelen arbetslösa ska inte öka mer än genomsnittet i riket
  - Kommunens insatser för arbetshindrade inom Arbetscentrum ska leda till att minst 400 kan börja arbeta, påbörja studier eller matchas mot arbetsmarknaden av Arbetsförmedlingen eller annan aktör, finna annan inriktning eller har fått sitt rehabiliteringsbehov klarlagt. *604 deltagare har slutat sin insats på Arbetscentrum med avslutningsorsak i enlighet med målen. Målet är uppfyllt.*
  - Den genomsnittliga tiden i OSA-anställning ska minska jämfört med 2009. *En ökning har skett med 0,3 år. Målet är inte uppfyllt.*
  - Under 2010 ska Servicepatruller utökas med fler platser för ungdomar. *Cirka 30 platser har använts för ungdomar. Målet är uppfyllt.*
  - Arbetscentrum kommer under 2010 skapa en samordningsfunktion för att koppla ihop boendeinsatser för hemlösa med arbetsmarknadsinriktade insatser. Målet är uppfyllt.
- De kommunala arbetsmarknadsinsatserna ska vara individinriktade och leda till självförsörjning
  - Majoriteten av deltagare som slutat sin period i någon av Arbetscentrums åtgärder ska anse sig nöjda med insatsen. *Av de nöjdhetsenkäter som återkommit till Arbetscentrum anser 82 % att de är nöjda med insatsen. Målet är delvis uppfyllt.*
- Alla elever ska känna sig trygga och trivas i sin skola. *Medel har tilldelats för att skapa grönnare och mer attraktiva skolgårdar vid tolv skolgårdar. Vid ingången av 2010 hade 16 skolor sammanlagt 313 övervakningskameror i drift. Under hösten har ytterligare en skola driftsatts.*

- Malmö ska vara ledande inom ekologiskt hållbar utveckling.
  - 2020 ska energianvändningen ha minskat med minst 50 % per kvm och år. Alla energi ska vara baserad på förnyelsebara bränslen. *Arbetet med att effektivisera energianvändningen fortsätter. Utbyggnad av förnybar energi pågår. Samarbete har startats upp mellan miljö- och serviceförvaltningen för att nå minskad elanvändning.*
  - 2010 ska energianvändningen av såväl el som värme ha minskat med minst 25 % per kvm och år. *En ökning har skett under år jämfört 2009 och beror till största del på den kalla vintern. Målet är inte uppfyllt.*
  - Servicenämnden kommer i samarbete med ViSAB att fortsätta arbetet med att öka andelen miljöfordon inom Malmö stad. *Arbetet med att effektivisera energianvändningen fortsätter i ett samarbete med kunderna.*
- Ekologiska och etiskt certifierade produkter ska vara förstahandsvalet. *Jämfört med 2009 blev utfallet totalt för serviceförvaltningen i stort sätt oförändrat för ekologiska produkter, medan för rättvisemärkta produkter ökar andelen hela tiden.*
- Andelen med utländsk bakgrund av kommunens medarbetare på alla nivåer ska motsvara andelen av den totala befolkningen. *Andelen har ökat från 25,8 % 2009-12-31 till 27,2 % 2010-12-31. Målet är uppfyllt.*
- Alla medarbetare i Malmö stad ska ha möjlighet att arbeta heltid eller önskad tjänstgöringsgrad. *20 anställda har under året anmält önskan om ändrad tjänstgöringsgrad. Av dessa har 15 kunnat tillgodose hitintills. Målet är i huvudsak uppfyllt.*
- Det ska inte finnas några osakliga löneskillnader i Malmö stad. *Förvaltningens personalavdelning gör varje år en egen lönekartläggning och en handlingsplan för eventuellt påvisade skillnader som inte kan förklaras med könsneutrala argument. Målet är uppfyllt.*
- Beträffande de egna 11 målen är de flesta av dessa uppfyllda och i annat fall anges förbättringsåtgärder.

---

### 3.2 Revisionskontorets bedömning

---

Nämndens styrning avseende verksamhetsmålen bedöms vara tillräcklig på grund av att

- nämndens mål är kopplade till kommunfullmäktiges mål,
- huvuddelen av effektmålen är tidsatta, både långsiktiga och kortsiktiga mål finns,
- huvuddelen av effektmålen är mätbara,
- målen är realistiska/påverkbara.

Nämndens uppföljning avseende måluppföljningen bedöms vara tillräcklig bland annat på grund av att

- samtliga väsentliga mål följs upp och det går att utläsa vad målen är,
- uppföljningsfrekvensen är minst 2 gånger per år.

Nämndens måluppfyllelse bedöms vara tillräcklig bland annat på grund av att nämnden anger förbättringsåtgärder för samtliga väsentliga mål med svag måluppfyllelse.

## 4 Nämndens styrning och uppföljning - ekonomi

### 4.1 Ursprunglig driftbudget samt utfall föregående år

Tabell: Totala kostnader/intäkter (nettobelopp), tkr

|                                | Utfall<br>2007 | Utfall<br>2008 | Utfall<br>2009 | Budget<br>2010 |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Verksamhetens intäkter         | 2 050 673      | 2 005 763      | 2 201 211      | 2 081 290      |
| Verksamhetens kostnader *)     | -1 886 012     | -1 814 636     | -1 999 508     | -1 847 377     |
| Finansiella intäkter/kostnader | -148 449       | -176 175       | -164 264       | -179 950       |
| Kommunbidrag                   | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Resultat                       | 16 212         | 14 952         | 37 439         | 53 963         |

Källa: Blankett till stadskontoret.

\*) personalkostnader, övriga kostnader, avskrivningar.

### 4.2 Nämndens reviderade och fördelade internbudget

Se även avsnitten 9 – 14.

Tabell: Resultaträkning (bruttobelopp), tkr

|  | Helårsbudget      |
|--|-------------------|
| <b>Verksamhetens intäkter</b>                | <b>2 456 590</b>  |
| Personalkostnader                            | -541 600          |
| Övriga kostnader                             | -1 352 333        |
| <b>Verksamhetens kostnader</b>               | <b>-1 893 933</b> |
| <b>Avskrivningar</b>                         | <b>-340 744</b>   |
| <i>Rörelseresultat</i>                       | <i>221 913</i>    |
| <b>Kommunbidrag</b>                          | <b>0</b>          |
| <b>Finansiella intäkter</b>                  | <b>1 550</b>      |
| <b>Finansiella kostnader</b>                 | <b>-181 500</b>   |
| <i>Resultat före extraordinära poster</i>    | <i>41 963</i>     |
| <b>Extraordinära kostnader/<br/>intäkter</b> | <b>0</b>          |
| <i>Årets resultat</i>                        | <i>41 963</i>     |

Budgeterat resultatkrav har minskat under 2010 från 53 963 tkr till 41 963 tkr på grund av att kommunstyrelsen beslutade 2010-02-03 om tilläggsbudget på 12 mkr till servicenämnden för satsningar inom området hälsa och hållbarhet. Satsningen som gäller under 2010 avser att skapa grönare skolgårdsmiljöer, grönare och intressantare utemiljöer på äldreboenden och LSS-boenden samt för att starta en förebyggande hälsoträdgård.

---

### 4.3 Investeringsbudget samt utfall föregående år

---

Tabell: Investeringsram och utfall, mkr

| Ram respektive utfall/år | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Ram                      | 515,0 | 610,5 | 550,0 | 550,0 |
| Prognos                  | 480,0 | 472,0 | 598,0 | 585,0 |
| Utfall                   | 454,1 | 434,8 | 580,9 | 602,4 |

Källa: Blankett till stadskontoret

Servicenämnden har 2010-09-21 hos kommunstyrelsen ansökt om utökad investeringsram för 2010 med 35 mkr. Ökningen beror bland annat på att några projekt inte fanns med när investeringsramen för 2010 äskades i mars 2009. Utfallet blev 17,4 mkr över budget. Orsaken till detta är smärre avvikelser på ett stort antal av de avslutade, pågående och kommande investeringsprojekten.

---

### 4.4 Ekonomisk styrning

---

Serviceförvaltningen följer i tillämpliga delar ekonomihandbokens anvisningar avseende ekonomisk styrning. Varje affärsområde utom arbetscentrum har resultatkrav. Förvaltningen har en egen tidplan för ekonomisk uppföljning. Månadsrapport upprättas för samtliga månader utom januari på samtliga affärsområden.

## 4.5 Resultaträkning

Resultaträkningen avser förvaltningens interna bokslut det vill säga såväl kommuninter-  
na som externa transaktioner. Samtliga angivna belopp avser gällande siffror vid delårs-  
respektive årsbokslutstillfället.

Tabell: Resultaträkning, tkr

|   | Helårsbudget<br>2010-02-03 | Utfall<br>2010-12-31 | Helårsprognos<br>2010-08-31 |
|---|----------------------------|----------------------|-----------------------------|
| <b>Verksamhetens intäkter</b>                 | <b>2 456 590</b>           | <b>2 756 791</b>     | <b>2 548 492</b>            |
| Personalkostnader                             | -541 600                   | -599 597             | -587 750                    |
| Övriga kostnader                              | -1 352 333                 | -1 608 840           | -1 406 639                  |
| <b>Verksamhetens kostnader</b>                | <b>-1 893 933</b>          | <b>-2 208 437</b>    | <b>-1 994 389</b>           |
| <b>Avskrivningar</b>                          | <b>-340 744</b>            | <b>-341 329</b>      | <b>-340 522</b>             |
| <i>Verksamhetens netto-<br/>kostnader</i>     | <i>221 913</i>             | <i>207 025</i>       | <i>213 581</i>              |
| <b>Kommunbidrag</b>                           | <b>0</b>                   | <b>0</b>             | <b>0</b>                    |
| <b>Finansiella intäkter</b>                   | <b>1 550</b>               | <b>1 772</b>         | <b>900</b>                  |
| <b>Finansiella kostnader</b>                  | <b>-181 500</b>            | <b>-168 781</b>      | <b>-172 518</b>             |
| <i>Resultat före extraordinära<br/>poster</i> | <i>41 963</i>              | <i>40 016</i>        | <i>41 963</i>               |
| <b>Extraordinära kostnader/<br/>intäkter</b>  | <b>0</b>                   | <b>0</b>             | <b>0</b>                    |
| <i>Årets resultat</i>                         | <i>41 963</i>              | <i>40 016</i>        | <i>41 963</i>               |

## 4.6 Fördelat resultat (tkr)

Se även avsnitten 9 – 14.

|                       | Helårsbudget<br>2010-02-03 | Utfall<br>2010-12-31 | Helårsprognos<br>2010-08-31 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Ledning               | -3 400                     | -652                 | -3 400                      |
| Stadsfastigheter      | 25 333                     | 16 162               | 23 963                      |
| Arbetscentrum         | 0                          | 0                    | 0                           |
| Kommuntjänster        | 3 130                      | 4 743                | 3 700                       |
| IT-service            | 3 600                      | 3 686                | 3 600                       |
| Kommunteknik          | 8 600                      | 11 122               | 9 200                       |
| Skolrestauranger      | 4 700                      | 4 955                | 4 900                       |
| <b>Servicenämnden</b> | <b>41 963</b>              | <b>40 016</b>        | <b>41 963</b>               |

#### 4.6.1 Nämndens kommentar

Nämndens kommentar sammanfattas enligt följande. Servicenämnden visar *ett underskott* på 1 947 tkr i förhållande till budgeterat resultat på 41 963 tkr. Underskottet kan hänföras till den kalla och snörika avslutningen av året. Detta har medfört att snö- och halkbekämpning *drabbat stadsfastigheter extra hårt* och kostnaderna under november och december för detta varit långt över ett normalår.

*Avvikelsen avseende omsättningen* är att hänföra till en rad olika orsaker:

- Tilläggsbudget SEF Unga 25 mkr
- Tilläggsbudget HR-service och omstruktureringsbidragen tillsammans 21 mkr
- Ökade hyresintäkter till följd av färdigställda investeringsprojekt
- Tilläggsarbeten för kommunteknik
- Kommuntekniks vinterentreprenad gentemot gatukontoret och stadsfastigheter
- 49,7 mkr till fastighetsunderhållet som en engångsåtgärd beslutat av kommunfullmäktige 2010-10-28

*Avvikelsen beträffande personalkostnader* förklaras huvudsakligen med följande:

- SEF Unga
- HR-service
- Projektanställda knutna till uppdrag
- Ökade kostnader för att klara snö- och halkbekämpning

*Avvikelsen gällande övriga kostnader* förklaras väsentligen med följande:

- Långtidsplanerat underhåll 173 mkr, budget 157 mkr
- Eftersatt underhåll 108 mkr
- Akut underhåll inklusive snö- och halkbekämpning 47 mkr, budget 18,5 mkr
- Ökning av övriga kostnader vid kommunteknik på grund av ökad omsättning

*Avvikelsen rörande finansnetto* förklaras i huvudsak med följande:

- Ett nytt lån under året mot budgeterade två
- Lägre räntenivå än budgeterat

#### 4.6.2 Revisionskontorets iakttagelser

Revisionskontoret anser att rimliga förklaringar har getts till avvikelser mot prognos avseende ledning, stadsfastigheter och kommunteknik. Övriga affärsområden/verksamheter redovisar resultat som ligger nära prognosen 2010-08-31. Kommun tjänsters resultat ligger nära den sista prognosen som gjordes för året.

---

## 4.7 Balansräkning

---

Balansposternas redovisade värden avser externredovisningen. Poster som avser kommuninterna fordringar/skulder redovisas inte. Kommentarer till balansposterna avges endast i de fall avvikelser och/eller felaktigheter finns i sättet att redovisa i förhållande till god redovisningssed. Anläggningstillgångar kommenteras emellertid alltid.

### 4.7.1 Mark, byggnader och tekniska anläggningar

| Utfall (tkr)/år | 2007      | 2008      | 2009      | 2010      |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                 | 4 638 837 | 4 981 852 | 5 212 411 | 5 473 683 |

Balansposten uppgår till 5 474 mkr och gäller endast *Stadsfastigheter*. Årets investeringar summeras till 587 mkr. Färdigställda investeringsprojekt belöper sig till 751 mkr.

Några av de största färdigställda projekten under året har varit

- Västra Hamnen, nybyggnad av skola
- Söderkullaskolan, ombyggnad
- Sofielundsskolan, ombyggnad
- Före detta Värnhemsskolan, Hus A, ombyggnad
- Rönnen, nybyggnad av sporthall/parkeringshus
- Malmö Borgarskola, ombyggnad
- Sege Park, byggnad 22 och 23, ombyggnad till studentbostäder

### 4.7.2 Maskiner och inventarier

| Utfall (tkr)/år | 2007   | 2008   | 2009   | 2010   |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|
|                 | 67 915 | 76 413 | 81 142 | 74 000 |

Balansposten uppgår till 74 mkr. Externa och interna investeringar utgör 15,2 mkr.

Investeringarna delas upp i

- Maskiner 4 327 tkr
- Inventarier 1 931 tkr
- Påg. Arb. Mask. o inv. 8 837 tkr
- Övr. mask. o inv. 105 tkr

I delposten Maskiner ingår *skolrestauranger* avseende bland annat utrustning till köket vid Bergaskolan. Avskrivningstiden är 20 år.

I delposten Inventarier ingår bland annat IT-utrustning till HR-service. Avskrivningstiden är 3 år.

I delposterna Pågående arbeten maskiner/inventarier och Övriga maskiner och inventarier ingår *it-service* avseende teknisk utrustning för huvudsakligen utrullning av telekompassen. Avskrivningstiden är 5 år.

### **Arbetscentrum**

Revisionskontorets genomgång av årets investeringar har inte föranlett något påpekande. Förvaltningen har själv angett en differens mellan anläggningsregistrets olika delar och redovisningen. Totalt sett blir det samma belopp och påverkar således inte resultat- eller balansräkning. Under året har vissa verksamheter tillförts Arbetscentrum vilket förklarar ökning av balansvärden och avskrivningar.

#### 4.7.3 Finansiella anläggningstillgångar

Balansposten uppgår till 9 557 tkr och avser endast *stadsfastigheter*. Posten delas upp i bostadsrätter, 5 005 tkr och bostadsrätter, lokaler 4 552 tkr. Avskrivningar beräknas inte för bostadsrätter exklusive ombyggnad av lokaler.

#### 4.7.4 Förråd mm

Balansposten uppgår till 3 758 tkr och avser

- Kommuntjänster 33 tkr
- Kommunteknik 2 906 tkr
- Skolrestauranger 819 tkr

#### 4.7.5 Fordringar

*Samtliga externa kundfordringar* uppgår till 63 782 tkr och delas upp i

- Kundfordringar 20 255 tkr
- Kundfordringar, FastNet 11 297 tkr
- Kundfordringar, Bill 32 230 tkr

Differens mellan Raindance och Kundreskontra avseende första delposten uppgår till 24 tkr. Kundreskontra för FastNet och Bill debiteringssystem stämmer mot Raindance. 99 % av samtliga fordringar i FastNet var betalda vid granskningstillfället. Osäkra fordringar Bill uppgår till 13 119 tkr.

Vid löpande granskning 2010 avseende Bill debiteringssystem framkom följande förvaltningsgemensamma synpunkter. Enligt stadskontorets riktlinjer för fakturering, kravverksamhet och leverantörsbetalningar, beslutat i kommunstyrelsens AU 2007-01-08, kan fordran efter individuell prövning bedömas som osäker även om kortare tid än sex månader förflutit sedan fakturadatum. *Bill-systemet* medger inte en sådan individuell prövning, vilket är en brist.

*Uppdrag och arbetsfördelning* mellan debiteringsenheten och stadsdelsförvaltningarna finns reglerat i stadskontorets PM per 2010-03-19 gällande debitering av avgifter för förskoleverksamhet och skolbarnomsorg. Motsvarande regelverk saknas för debitering av avgifter inom äldreomsorgen, vilket är en brist i den interna kontrollen. Det är också en brist att det är endast blanketten för Avbetalningsplan som är stadsdelsgemensam inom de båda verksamhetsområdena. Samtliga blanketter som används för kravhantering borde vara stadsdelsgemensamma helt i linje med likställighetsprincipen.

Vid granskning av *förutbetalda kostnader* har påträffats del av följande faktura avseende sista kvartalet 2010:

- RD-fakturanr 1000480855, IBM, belopp 184 tkr

Resultatet borde ha varit 184 tkr sämre.

### **Arbetscentrum**

Föregående år skrev revisionskontoret att rutinerna för bevakning av kundfordringar bör skärpas. Per granskningsdagen förelåg ytterst få kundfordringar obetalda. De största beloppen gäller ett bolag närstående Malmö stad. Avsatt som osäkra fordringar bedöms av revisionskontoret som korrekt. Allt sammantaget indikerar att kundfaktureringsrutinerna har skärpts.

#### 4.7.6 Kortfristiga skulder

##### *Leverantörsskulder*

Vid periodiseringskontrollen har påträffats följande två leverantörsfakturor avseende 2010, men som har bokats på 2011:

- RD-fakturanr 1000516156, Kerfi AB, belopp 600 tkr
- RD-fakturanr 1000518620, Ångtvättbilen, belopp 85 tkr

Resultatet borde ha varit 685 tkr sämre.

Vid granskning av leverantörsfakturor har konstaterats att två av stickproven saknar underlag:

- RD-fakturanr 1000513304, Climat 80, belopp 157 tkr, "Ombyggnad av styr enligt offert".
- RD-fakturanr 1000511168, Måla i Skåne AB, 67 tkr, "Målning och tapetsering av lägenhet enligt överenskommelse på plats".

När räkenskapsunderlag saknas finns ingen möjlighet att avgöra om verifikationen avser drift eller investering eller om det är verksamhetsanknutet. I Raindance finns det möjligheter att till varje leverantörsfaktura bifoga dokument och/eller skriva meddelande som förtydligar vad som avses. Revisionskontoret rekommenderar därför förvaltningen att använda dessa möjligheter mer frekvent.

*Ej avslutade/balansering projekt 2010/2011*

Åtta pågående driftprojekt inom kommunteknik har granskats uppgående till 3,2 mkr av totalt 10,7 mkr. Stickproven visade på att projekten är mer att se som beställningar och att dessa utgör projektbeskrivning. Resultaträkning till projekten finns i de flesta fall men balansräkning används generellt inte, vilket är en brist. Enligt ekonomihandboken ska även balansräkning finnas.

Nedanstående villkor ska vara uppfyllda för balansering av projekt:

- Projektet ska en extern motpart
- Projektet ska ha en bestämd sluttidpunkt
- Projektet ska vara klart urskiljbart i redovisningen

Revisionskontoret har informerats om att förvaltningen håller på med att se över rutinerna kring projektredovisning.

**Arbetscentrum**

Revisionskontoret gjorde en bedömning av risk och väsentlighet inför granskningen av bokslutet för 2010. Med hänsyn till utbytet av stadens lönesystem så fanns det en förhöjd risk för felaktigheter. Kommunstyrelsen har också utfärdat direktiv till samtliga nämnder om att ta med det nya lönesystemet i sina interna kontrollplaner för 2011. På Arbetscentrum finns runt 300 ”anställda på beredskapsavtalet”. Dessa hade inte kommit med i den sista semesterskultsberäkningen. Arbetscentrum har dock utfört en beräkning baserat på kunskap om tidigare år och vägt samman med volymerna för de senaste åren. Beräkningen bör accepteras. Det fanns under året inga timanställda på enheten varför den rutinen inte gav några problem här.

4.7.7 Revisionskontorets iakttagelser

*Interna motpartsavstämningar intäkter/kostnader*

Följande outredda differenser har förvaltningen konstaterat gentemot andra förvaltningar:

- 2 859 tkr egen förvaltning
- 425 tkr gatukontoret, mycket köp/sälj och vidarefakturering
- 107 tkr miljöförvaltningen
- 253 tkr finansförvaltningen
- 192 tkr sociala resursförvaltningen
- 308 tkr Centrum SDF
- 112 tkr Limhamn-Bunkeflo SDF
- 194 tkr Fosie SDF
- 243 tkr Rosengård SDF

Mängden transaktioner samt svårigheten att matcha intäktskonton mot kostnadskonton gör att det är tidskrävande och svårt att hitta felet. Ovanstående nämnda differenser säger inget om vilken förvaltning som har fel i sin redovisning förutom den första posten. Ursprungligen så var differenserna större och fler men en del felaktigheter har rättats till.

*Interna motpartsavstämningar balansräkning*

Följande outredda differenser har förvaltningen konstaterat gentemot andra förvaltningar:

- 486 tkr gatukontoret
- 151 tkr stadskontoret

När det gäller balansräkningen så är det betydligt enklare att stämma av posterna. Det är mindre antal konton och vissa konton kan matchas mot andra konton såsom kundfordringskontona gentemot leverantörsskuldkontona och således så har det mesta blivit rättat.

**Arbetscentrum**

En genomgång av kontot för representation visar, i likhet med vad serviceförvaltningen själv har angett i sin uppföljning av intern kontroll för 2010, att det finns ett litet antal brister.

---

## 4.8 Revisionskontorets bedömning

---

Nämndens ekonomiska styrning är tillräcklig enligt revisionskontorets kriterier. Denna bedömning grundar sig bland annat på att internbudgeten periodiseras månadsvis efter verkliga förhållanden. Vidare upprättar nämnden utfallsprognoser, delårsrapporter och årsanalys i enlighet med kommuncentrala riktlinjer.

Resultaträkningen ska ge en rättvisande bild av nämndens resultat. Nämndens resultaträkning har granskats och bedömts. Granskningen föranleder ingen anmärkning bland annat på grund av att avvikelser mellan budget och utfall kan i alla delar nöjaktigt förklaras samt att periodisering av intäkter/kostnader kan med rimlig säkerhet sägas vara korrekt.

Balansräkningen ska ge en rättvisande bild av nämndens förmögenhetsställning. Värderingen av tillgångar och skulder ska ske efter lagstiftning och vedertagna normer. Nämndens balansräkning har granskats och bedömts. Granskningen föranleder ingen direkt anmärkning. Revisionskontoret rekommenderar emellertid förvaltningen att i Raindance till leverantörsfakturorna i förekommande fall bifoga dokument och/eller skriva meddelande som förtydligar vad fakturan avser. Revisionskontoret har framfört synpunkter på projektredovisningen och har informerats om att förvaltningen håller på med att se över rutinerna kring denna.

## 5 Personal

---

### 5.1 Nyckeltal

---

Tabell: Personalstatistik

|   | Utfall<br>2007 | Utfall<br>2008 | Utfall<br>2009 | Utfall<br>2010 |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Antal anställda omräknade till heltid (1)                   | 1 123,0        | 1 164,5        | 1 137,7        | 1 268,3        |
| Kvinnor, andel i % (2)                                      | 50,2           | 48,7           | 48,8           | 51,2           |
| Personal med utländsk bakgrund, andel i %<br>(3) 2010-07-31 | 24,7           | 25,4           | 25,8           | 27,2           |
| Total sjukfrånvaro i % (4)                                  | 6,8            | 6,0            | 4,4            | 4,3            |

Källor:

- 1) Stadskontoret HR strategiska avdelningen, endast utfall december respektive år. Inklusiv timavlönade.
- 2) Personalsystem statistik Komin. Endast månadsanställda.
- 3) Stadskontoret HR strategiska avdelningen. Bearbetad av SCB. Endast månadsanställda.
- 4) Personalsystem statistik Komin. Sjukfrånvaro 2010. Endast månadsanställda.

Ökningen av antalet anställda mellan 2009 och 2010 förklaras bland annat med visstidsanställning av ungdomar inom ramen för projektet SEF Unga, överföring av huvudmannskapet för Arbetsrehab, Borrgatan från Södra Innerstadens SDF till servicenämnden från och med 2010-07-01 samt rekrytering av personal till nya HR-service.

---

### 5.2 Personalpolitiska frågor

---

Serviceförvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan för 2010 beslutades av servicenämnden 2009-12-15.

## 6 Intern kontroll

---

### 6.1 Nämndens interna kontrollplan

---

Servicenämnden beslutade 2010-02-23 om intern kontroll uppföljning 2009 samt plan 2010. Ansvarig för den interna kontrollplanen är redovisningsavdelningen. Granskning genomförs av utsedd person på annat verksamhetsområde än sitt eget. Förvaltningschefen ska rapportera till nämnden huruvida kontroll genomförts i enlighet med antagen plan samt redogöra för resultatet av genomförda kontroller.

Kommunstyrelsen beslutade 2009-11-04 om gemensamma kontrollmål för uppföljning av intern kontroll 2010 samt att nämnderna ska komplettera uppföljningsrapporterna så att de ger bättre underlag för att bedöma kommunens interna kontroll. Härigenom avses att varje nämnd gör en kortfattad redogörelse för motiven till att man valt just de kontroller

som ingår i uppföljningen samt att det görs en sammanfattande bedömning av vad uppföljningen inom nämnden visat.

De kommungemensamma kontrollmålen för 2010 är:

- Hur arbetar nämnden för att säkerställa att målen i Malmö stads IT-säkerhetspolicy efterlevs?
- Hur arbetar nämnden för att säkerställa att barnkonventionen beaktas vid ärendebehandling och beslut?

Intern kontrollplan för 2010 är enligt följande:

- Efterlevande av målen i Malmö stads IT-säkerhetspolicy (kommungemensamt kontrollmål). Kontroll av att rutiner finns och tillämpas.
- Beaktande av barnkonventionen vid ärendehantering och beslut (kommungemensamt kontrollmål). Kontroll av att rutiner finns och tillämpas.
- Handkassa. Kontroll att rutiner för handkassa finns och tillämpas.
- Bruks- och tjänstebilar. Kontroll av att rutiner för användande finns och tillämpas.
- Representation. Kontroll av att nödvändig information finns på fakturan.
- Attester/Raindance. Kontroll av att upplagt attestreglemente i Raindance överensstämmer med undertecknad attestlista av respektive affärsområdeschef.
- Policy om mutor. Kontroll av att policy finns, är känd och tillämpas.
- Skyddsronder. Kontroll av att rutiner för skyddsronder och upprättande av handlingsplan finns, är kända och tillämpas.

---

## 6.2 Nämndens genomförande av den interna kontrollplanen

---

Servicekommittén beslutade 2011-02-22 om uppföljning av intern kontroll 2010 samt plan 2011. Ansvarig för den interna kontrollplanen är redovisningsavdelningen. Granskning genomförs av utsedd person på annat verksamhetsområde än sitt eget. Förvaltningschefen har rapporterat till nämnden huruvida kontroll genomförts i enlighet med antagen plan samt redogjort för resultatet av genomförda kontroller.

”För Serviceförvaltningen har intern kontroll genomförts i enlighet med antagen plan. Genomförda kontroller har visat att rutiner finns och tillämpas i stort sett för alla kontrollmoment.

Granskningen gällande om Malmö stads IT-säkerhetspolicy följs visar på att det finns rutiner för att förmedla denna till de anställda inom förvaltningen. Stickprov bland de

användare som har s.k. hög behörighet har visat att de informerats dels via serviceförvaltningen och dels genom Malmö stads IT-säkerhetschef. Samtliga system hos förvaltningen har blivit genomgångna i och med införandet av Ifacts. Systemen inventeras, klassificeras, risk och kravhanteras vid registreringen i Ifacts.

Gällande barnkonventionen tas hänsyn till barnens bästa vid beslut där barnen är en av målgrupperna. Bland annat finns det matråd och elevenkäter där barnens åsikter tas till vara vid framtagande av matsedlar hos skolrestauranger. Vid investeringsärenden beaktas handledningen indirekt via ett nära samarbete med kunderna vid utformning av förskolor/skolor och boende för ensamkommande flyktingbarn. Fortbildning av politiker gällande handledning om beaktandet av barnkonventionen kommer att ske under 2011 då ny nämnd tillträder.

Granskningen avseende handkassor visade att rutiner finns och är kända. Samtliga handkassor stämmer beloppsmässigt. Det pågår en översyn för att få en mer enhetlig hantering vad gäller dokumentation av vem som ansvarar för handkassan och var handkassan finns.

Serviceförvaltningens policy om mutor och bestickning finns tillgänglig för alla på KomIn. Dessutom pågår ett arbete med att säkerställa så att alla anställda på serviceförvaltningen har kännedom om och följer den policy som förvaltningen arbetar efter. Senast i oktober varje år ska samtliga anställda ha undertecknat ett dokument där man tagit del av den policy och de regler som gäller vid mutor och betstickning. Utskick till entreprenörer och leverantörer om serviceförvaltningens regler avseende mutor skall också ske kontinuerligt. Ernest & Young har i sin uppföljning av granskningsrapport avseende ”policy och riktlinjer samt intern kontroll mot mutor etc.” kommenterat att nämnden utvecklat sitt arbete för att minska risken för mutbrott eller andra liknande oegentligheter.

Utökad intern kontroll har skett bland annat genom granskning av några upphandlingar av leverantörer. Det pågår även en granskning av två byggprojekt från anbudsförfarande till slutbesiktning. Denna kontroll fortgår även under 2011.

Granskningen av rutiner för användandet av bruks- och tjänstebilar visar att rutiner finns men bör uppdateras med hänsyn taget till det förändrade användningssättet av fordonen. Det är idag vanligt att fordonen är knutna till affärsområde/avdelningar istället för personer. Vid kontrollen saknade en liten del av fordonen körjournaler men arbetet med att åtgärda detta pågår.

Rapportering av granskningsresultaten sker till respektive affärsområdeschef.”

---

## 6.3 Övrigt

---

### 6.3.1 Ifacts

Malmö stad har ett IT-system för registrering och riskklassificering – Ifacts. Malmö stad har också förelagt förvaltningarna sedan över ett år att utföra sin inventering, klassificering och riskklassning av sina system. Vid revisionskontorets kontroll i Ifacts 2011-01-26 fanns inom servicenämndens direkta ansvarsområde 46 färdiginventerade system varav 33 av dessa hade genererat riskanalys. Statusen på samtliga dessa 33 system var att riskanalysen genomförts och godkänts.

### 6.3.2 Processer och rutiner

Utifrån ett frågeformulär om 7 frågor, sammanställt av revisionskontoret avseende intern kontroll, har förvaltningen besvarat hur viktiga processer/rutiner bland annat dokumenteras, uppdateras, ansvarsfördelas och följs upp. Samma frågor har berört följande affärsområden/verksamheter:

- Stadsfastigheter
- Kommuntjänster
- Skolrestauranger
- IT-service
- Kommunteknik
- Arbetscentrum
- Strategiskt FM
- Ekonomi/redovisningsavdelning

---

## 6.4 Revisionskontorets bedömning

---

Den interna kontrollen innebär att man kontrollerar dels att lagar, regler, policyer, ekonomistyrprinciper m.m. tillämpas enligt givna föreskrifter, dels att uppföljning av samtliga mål – ekonomi, prestation och kvalitet – genomförs. Utformningen av organisations- och rutinbeskrivningar bör också betraktas som en del av den interna kontrollen. (Intern kontroll - En del av verksamhets- och ekonomistyrningen Öhrlings PriceWaterhouseCoopers 2005).

Internkontroll är inte revision utan en del av Malmö stads styrsystem. Kontrollen ska utföras av den egna organisationen. Den interna kontrollen ska alltså vara en integrerad del i de olika verksamhets- och ekonomiska processerna. I en god internkontroll ingår bland annat att säkra rutiner och ha kontroll på övergripande styrsystem. Internkontrollen ska enligt Malmö stads internkontrollreglemente kompletteras med specifika och fristående internkontrollaktiviteter. Dessa fristående kontrollaktiviteter är de som ska dokumenteras i internkontrollplanen.

### 6.4.1 Intern kontrollplan

Inom ramen för löpande granskning 2007 granskades servicenämndens arbete med riskbedömning/analys. I yttrandet över granskningen framgick bland annat att serviceförvaltningen med den nya ledningsorganisationen genomför och dokumenterar riskanaly-

ser där risker för verksamhetens ekonomi, inriktning och kvalitet identifieras och värderas. Strategier/handlingsprogram finns för att förebygga och hantera risker av väsentlig betydelse. Servicenämndens övergripande riskanalys som upprättades i samband med granskningen 2007 har uppdaterats/reviderats juni 2010.

Nämndens styrning med hänsyn till den interna kontrollplanen bedöms vara tillräcklig. Planen har föregåtts av en skriftlig och sammanfattande riskanalys där valet av kontrollmoment kan kopplas till riskbedömningen. Vidare innehåller planen kontrollmoment som rör både redovisning och verksamhet.

Nämndens genomförda interna kontroll bedöms vara tillräcklig på bland annat grund av att uppföljningen omfattar samtliga kontrollmoment samt att metodik och genomförd intern kontroll är väldokumenterad i samtliga område. De granskningar som revisionskontoret genomfört inom ramen för löpande granskning har inte föranlett något större påpekande.

#### 6.4.2 Ifacts

Enligt informationssäkerhetschefen 2010-06-16 skulle riskanalysen vara genomförd senast 2010-07-30 för att kunna användas i rapportering till kommunstyrelsen. Serviceförvaltningen har således genomfört förväntade åtgärder i Ifacts utifrån ett av de kommundemensamma kontrollmålen för 2010.

#### 6.4.3 Processer och rutiner

Dessa bedöms först under 2011.

## 7 Förelägganden från myndigheter

Inga förelägganden har inkommit.

## 8 Andra granskningar som berör nämnden

---

### 8.1 Löpande granskning

---

#### 8.1.1 Debiteringsenheten

Inom ramen för löpande granskning 2010 finns bland annat debiteringsenheten. Syftet har varit att göra en uppföljning av 2005 års granskningsresultat med fokus på ansvarsfördelningen mellan stadsdelarna och debiteringsenheten. Granskningen har avgränsats till debiteringsenheten, stadsdelsförvaltningarna Centrum, Hyllie och Rosengård avseende avgifter inom barn- och äldreomsorgen. Dessa verksamhetsområden svarar för cirka 80 % av debiterade avgifter.

### Bill-systemet

Det nya debiteringssystemet Bill togs i bruk under 2007 och är en modernisering av det gamla systemet SF – Debitering. Systemet är registrerat i Ifacts – Malmö stads IT-system för registrering och riskklassificering. Bill är färdiginventerad och har genererat riskanalys som är genomförd och godkänd.

Per månad skickas cirka 26 000 fakturor till ett samlat värde på cirka 40 mkr. Fakturorna skickas till kunderna via posten eller via internetbanken. Det betalningsvillkor som tillämpas är 15 dagar netto med förfallodag sista dagen i månaden. Cirka 95 % av räkningarna betalas i tid. Dröjsmålsränta debiteras endast vid kronofogdeärenden, som uppgår till cirka 10 per månad. Betalningspåminnelse skickas ut 14 dagar efter första fakturans förfallodag och kommer på nästa månads räkning. Efter ytterligare 20 dagar skickas kravbrev med påförd inkassoavgifter på 160 kr. Cirka 930 inkassokrav skickas ut per månad. Den 20:e varje månad framställs kravlistor som respektive stadsdel själv kan ta ut. Utbildning av läsbehöriga handläggare på stadsdelarna har genomförts för detta arbetsmoment. Av kravlistan kan utläsas vilka fakturor och vilka kunder som avses. Listan omfattar alla kravmärkta fakturor och som inte är betalda vid utskickstillfället/framställandet av kravlistan.

Förslag på avskrivningar skickas till samtliga stadsdelar från debiteringsenheten i oktober månad varje år. Därefter inväntar debiteringsenheten beslut på avskrivningar. När stadsdelarna har godkänt debiteringsenhetens förslag till avskrivning överlämnas ärendet till Intrum Justitia för långtidsbevakning samt bevakning av preskriptionstiden. Fordringarna blir fortfarande osäkra först efter sex månader men bokförs och fördelas till stadsdelarna en gång i månaden istället för som tidigare en gång per år. Detta innebär att stadsdelarna fortsättningsvis blir påmind varje månad om statusen på de osäkra fordringarna, vilket borde leda till en bättre kravhantering från deras sida.

### Arbetsfördelning debiteringsenheten stadsdelsförvaltningarna

När det gäller betalningsbevakning har stadsdelsförvaltningarna till uppgift att bevaka fordringar som är *pågående*, medan debiteringsenheten endast bevakar *icke pågående* fordringar. Exempel på det sistnämnda inom barnomsorgen är när ett barn har slutat i förskolan där fordran kvarstår. Exempel inom äldreomsorgen är när en person som är inskriven i eget eller särskilt boende har avlidit där fordran kvarstår.

### Centrum stadsdelsförvaltning

#### *Barn och ungdom*

Minst en gång per termin tar sekreteraren fram kravlistan ur Bill-systemet för hantering av obetalda räkningar. De kravuppgifter som berör fritidshemsverksamheten distribueras till skolekreterare inom stadsdelen för vidare handläggning. Dessa skolekreterare har också behörighet att ta fram kravuppgifter ur Bill-systemet. Sekreteraren vid barn och ungdom hanterar enbart krav avseende förskoleverksamheten. De blanketter som används vid kravhanteringen är:

- Påminnelse om obetalda räkningar för förskola/fritidshem.
- Angående obetalda räkningar för förskola/fritidshem.
- Avstängning från förskola.

#### *Vård och omsorg*

Varannan månad tar assistenten vid myndighetsenheten fram kravlistan ur Bill-systemet för distribution till 10 biståndshandläggare inom stadsdelen. Det är biståndshandläggarna som hanterar kraven, vilket enligt uppgift inte fungerar helt tillfredsställande. Detta förklaras med att biståndshandläggarna har mer fokus på verksamheten och mindre på kravhanteringen. Den blankett som används vid kravhanteringen är Avbetalningsplan.

#### Hyllie stadsdelsförvaltning

##### *Barn och ungdom*

Två assistenter hanterar kraven inom verksamheten bestående av fem områden. En gång i månaden tar assistenterna fram kravlistan ur Bill-systemet för hantering av obetalda räkningar. Kravuppgifterna distribueras sedan till rektorer och biträdande rektorer i informationshänseende. Själva kravhanteringen utförs av assistenterna. De blanketter som används vid kravhanteringen är Betalningsanmodan och Avbetalningsplan. De som har tecknat avbetalningsplaner kontrolleras varje månad att planerna följs. Om skuld ändå inte regleras kontaktas biträdande rektor, vilket i slutändan kan leda till att barnet förlorar sin barnomsorgsplats. Som regel brukar föräldrarna vilja lösa sin situation för att man inte vill förlora sin plats.

#### *Vård och omsorg*

En gång i månaden tar assistenten vid myndighetsenheten fram kravlistan ur Bill-systemet för distribution till 12 biståndshandläggare inom stadsdelen. Det är biståndshandläggarna som hanterar kraven. Den blankett som används vid kravhanteringen är Avbetalningsplan. Enligt en biståndshandläggare för särskilt boende är denna grupp betalningstrogen och utgör inte något större problem.

#### Rosengård stadsdelsförvaltning

##### *Barn och ungdom*

En sekreterare vid barn och ungdom hanterar kraven inom hela förskoleverksamheten avseende 4 områden. I stort sett varje månad tar sekreteraren fram kravlistan ur Bill-systemet för hantering av obetalda räkningar. Två gånger per termin träffar sekreteraren rektorer och biträdande rektorer för att informera om kraven. De blanketter som används vid kravhanteringen är Påminnelse om skuld och Avbetalningsplan. Det finns också en rutin för vad som gäller vid avstängning från förskola där brev utgår som kallas Uppsägning av förskoleplats. Vad avser skolbarnomsorgens kravhantering fungerar denna inte fullt ut men kommer att förbättras i den nya organisationen för 2011.

#### *Vård och omsorg*

En gång i månaden tar sekreteraren vid myndighetsenheten fram kravlistan ur Bill-systemet för distribution till 6 biståndshandläggare inom stadsdelen. Det är biståndshandläggarna som hanterar kraven. Sekreteraren bearbetar informationen från kravlistan till ett exceldokument för att underlätta för biståndshandläggarna i deras kravhantering. Denna bearbetning görs varje månad. Den blankett som används vid kravhanteringen är Avbetalningsplan.

#### Statistiska uppgifter hösten 2010

### Barn och ungdom

| Stadsdel  | Antal barn i kommunala förskolor 2010-10-15 | Antal barn i kommunala fritidshem 2010-08-31 | Osäkra fordringar Bill-systemet 2010-10-31 (kr) | Förslag avskrivning fordringar efter 2010-10-31 (kr) |
|-----------|---|--|---|--|
| Centrum   | 1 817                                       | 1 000  | 613 447   | 128 592  |
| Hyllie    | 1 339                                       | 936  | 482 908   | 104 285  |
| Rosengård | 1 463                                       | 852  | 449 485   | 76 271   |

Källa: Stadskontoret, debiteringsenheten och respektive stadsdelsförvaltning

### Vård och omsorg

| Stadsdel  | Antal vårdtagare i ordinärt boende 2010-08-31 | Antal vårdtagare i särskilt boende 2010-08-31 | Osäkra fordringar Bill-systemet 2010-10-31 (kr) | Förslag avskrivning fordringar efter 2010-10-31 (kr) |
|-----------|---|---|---|--|
| Centrum   | 819   | 253   | 731 056   | 161 080  |
| Hyllie    | 1 574   | 448   | 437 485   | 129 199  |
| Rosengård | 383   | 111   | 322 988   | 158 218  |

Källa: Stadskontoret prognosgenomsnitt, debiteringsenheten och respektive stadsdelsförvaltning

### Revisionskontorets kommentarer

Enligt stadskontorets riktlinjer för fakturering, kravverksamhet och leverantörsbetalningar, beslutat i kommunstyrelsens AU 2007-01-08, kan fordran efter individuell prövning bedömas som osäker även om kortare tid än sex månader förflutit sedan fakturadatum. *Bill-systemet* medger inte en sådan individuell prövning, vilket är en brist.

*Uppdrag och arbetsfördelning* mellan debiteringsenheten och stadsdelsförvaltningarna finns reglerat i stadskontorets PM per 2010-03-19 gällande debitering av avgifter för förskoleverksamhet och skolbarnomsorg. Motsvarande regelverk saknas för debitering av avgifter inom äldreomsorgen, vilket är en brist i den interna kontrollen. Det är också en brist att det är endast blanketten för Avbetalningsplan som är stadsdelsgemensam inom de båda verksamhetsområdena. Samtliga blanketter som används för kravhantering borde vara stadsdelsgemensamma helt i linje med likställighetsprincipen.

Debiteringsenheten kommer att åtgärda bristerna under 2011 med en handlingsplan.

Beträffande *Centrum stadsdelsförvaltning, barn och ungdom* kan konstateras att kravhanteringen hade blivit effektivare om kravuppgifter ur *Bill-systemet* tagits fram oftare. På grund av resursbrist ges nu inte denna möjlighet. Enligt stadskontorets PM per 2010-03-19 ansvarar stadsdelsförvaltningen bland annat för att ta ut kravlistor från *Bill en gång per månad*.

Myndighetsenheten vid *Centrum stadsdelsförvaltning, vård och omsorg* bekräftar att kravhanteringen är tungrodd. Den borde därför hanteras av tjänsteman med ekonomisk inriktning och inte av biståndshandläggare som har mer fokus på verksamheten.

Vid *Rosengård stadsdelsförvaltning, barn och ungdom* kan konstateras att kravhanteringen inom skolbarnomsorgen inte fungerar fullt ut, men kommer att förbättras i den nya organisationen för 2011.

Vid *Rosengård stadsdelsförvaltning, vård och omsorg* efterlyses stadsdelsgemensamma direktiv och blanketter för att effektivisera kravhanteringsarbetet. Denna synpunkt bekräftar ytterligare behovet av regelverk för debitering av avgifter inom äldreomsorgen avseende uppdrag och arbetsfördelning mellan debiteringsenheten och stadsdelarna.

Vad avser *statistiska uppgifter inom vård- och omsorgsverksamheten* kan konstateras att skillnaden är märkbar mellan Hyllie och Centrum/Rosengård avseende summan av osäkra fordringar i relation till antalet vårdtagare. Vid Hyllie uppgår osäkra fordringar till 437 tkr på 2 022 vårdtagare jämfört med Centrums 731 tkr på 1 072 vårdtagare. Hyllie har antingen varit bättre på kravhantering eller skrivit av mer fordringar genom åren än Centrum.

#### 8.1.2 Uppföljning från 2009

##### Barnkonventionen

Handledningen beaktas indirekt i bland annat investeringsärenden i enlighet med kommunfullmäktiges beslut när serviceförvaltningen samarbetar med sina hyresgäster, beställare och kunder. Däremot har nämnden/förvaltningen inte genomfört någon uppföljning av antalet ärenden där handledningen använts och eventuellt påverkat besluten. Inte heller har någon fortbildning genomförts om barnkonventionen för politiker och/eller tjänstemän. Området utgör ett kommungemensamt kontrollmål för 2010.

##### Resor i tjänsten

Serviceförvaltningen har tillräckliga rutiner för att säkerställa att resepolicy och resebestämmelser följs. Förvaltningen har inom granskningsplanen för intern kontroll 2009 granskningsområdet Utlandsresor med en komplett kontroll av att beslutshandtering följs. Resultatet av denna visade att den beslutshandtering som finns efterlevs. Beträffande delegation och attest finns en tydlig delegation för resor.

##### Kundfordringar Raindance och FastNet Hyressystem

Skolrestauranger följer stadskontorets anvisningar avseende kundfakturerings- och kravverksamhet. Vid stickprovskontrollen visade sig att 97 % av de externa kundfordringarna var betalda vid granskningstillfället 2009-08-25. Stadsfastigheter avseende FastNet följer stadskontorets anvisningar i tillämpliga delar avseende hyresavisering och kravverksamhet. Vid stickprovskontrollen visade sig att samtliga av de externa hyresfordringarna var betalda vid granskningstillfället 2009.

##### Avstämningar

I rapporten från Ernst & Young behandlas bland annat fyra revisionsfrågor som serviceförvaltningen besvarat samt resultatet av verifierande granskning. Sedan granskningen gjordes har förvaltningen under 2009 kompletterat och utvecklat sina rutiner ytterligare. Avstämningsrutinerna är tillräckliga, vilket baserar sig på besvarade revisionsfrågor, resultatet av verifierande granskning samt vidare utveckling av rutinerna.

---

## 8.2 Fördjupade granskningsprojekt

---

### 8.2.1 Finansiering av underhållsbehov

Revisorerna har granskat hur tekniska nämnden/gatukontoret, servicenämnden och kommunstyrelsen arbetar för att lösa finansieringen av befintlig underhållsskuld och av framtida underhåll, gällande fastigheter, gator och andra anläggningar i stadsmiljön.

Det görs mycket aktivt arbete inom granskade förvaltningar för att analysera och hitta fungerande lösningar på de finansieringsproblem som identifierats. Mycket arbete har genomförts de senaste åren och vissa delar, framför allt avseende servicenämnden, pågår. Åtgärder är därför nyligen genomförda eller ännu inte genomförda. Då det är för tidigt att i dagsläget utvärdera dem uppmanar revisionen berörda förvaltningar att fortsätta det aktiva arbetet och att löpande följa och utvärdera den påverkan förändringarna får på planerat och eftersatt underhåll.

Granskningen visar att det är av stor vikt att granskade nämnder säkerställer att redovisningsregelverket följs vid klassificering av driftkostnader respektive investeringar. Vidare konstateras att kalkyler för beräkning av hyror inte uppdaterats, vilket påverkat kalkylerat hyresbelopp för underhåll. Servicenämnden har 2011-01-25 yttrat sig över rapporten

### 8.2.2 Telefonservice – tillgänglighet

Revisorerna har genomfört en granskning avseende Telefonservice – tillgänglighet vid sex förvaltningar/enheter inom Malmö stad. Granskningen har inriktats på att undersöka hur Malmö stad säkerställer en god service och tillgänglighet för malmöborna samt på vilket sätt detta följs upp.

Granskningen visar att samtliga granskade förvaltningar/enheter arbetar för en förbättrad service och tillgänglighet för malmöborna. Bristar i den interna kontrollen har emellertid kunnat konstateras vid vissa förvaltningar/enheter beträffande

- frånvaroregistrering i hänvisningssystemet CMG Office Web
- framtagande av statistik i det nya IP-baserade telesystemet
- uppdatering av Mobiltelefonpolicy
- systematisk uppföljning av tillgängligheten

Rapporten är sänd till servicenämnden, miljönämnden, stadsbyggnadsnämnden, stadsdelsfullmäktige vid Södra Innerstaden, Rosengård, Centrum för yttrande och till kommunstyrelsen för kännedom. Av 6 remissvar är samtliga **positiva** till de förbättringsom-

råden som anges i rapporten. Samtliga nämnder beskriver konkret vilka **åtgärder som kommer att vidtas** med anledning av granskningsresultatet.

#### 8.2.3 Granskning av policy, riktlinjer och intern kontroll mot mutor samt uppföljning av vidtagna åtgärder

Berörda nämnder är kommunstyrelsen, tekniska nämnden, servicenämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljönämnden, kulturnämnden, fritidsnämnden, SDF Fosie och SDF Södra Innerstaden. Granskningen är en uppföljning av föregående års granskning. Syftet är att ge svar på frågan om nämnden och dess förvaltning har säkerställt en god intern kontroll för att motverka, upptäcka och förhindra mutbrott och därtill kopplade oegentligheter. Områden som ska belysas är kontrollmiljö, riskbedömningar, övergripande kontrollåtgärder, kontrollfunktioner, information och kommunikation samt uppföljning. Färdigställd rapport har behandlats på revisorskollegiets sammanträde 2010-12-15. Endast fritidsnämnden behöver yttra sig över rapporten senast 2011-02-25.

#### 8.2.4 Uppföljning från 2009

##### IT-leveransen från IT-service

Ett antal brister som bör utredas och åtgärdas har identifierats. Framst gäller det en otydlig ansvarsfördelning mellan IT-service och verksamheten. Det finns också ett antal förbättringsmöjligheter gällande informationssäkerheten i IT-miljön, avseende lösenordskrav och användande av standardkonton. Inom områdena drift och förändringshantering har också identifierats ett antal förbättringsmöjligheter gällande främst kontinuitetsplanering och spårbarhet vid implementering av förändringar. Servicenämnden har 2010-04-20 yttrat sig över rapporten.

##### Momsredovisning

I sammanfattande kommentarer framgår att ekonomiavdelningen vid serviceförvaltningen har enligt konsultens bedömning en god kännedom och kunskap om den moms-mässiga hanteringen på förvaltningen. Vidare finns det i stort sett fungerande rutiner för att säkerställa att momsen hanteras korrekt. Framför allt i de situationer som det finns begränsningar i avdragsrätten som till exempel vid hyra av personbilar samt vid representation. För att säkerställa att både ingående och utgående moms hanteras på ett korrekt sätt ute i de olika verksamheterna bör dock skriftliga rutinbeskrivningar upprättas. I servicenämndens yttrande 2010-01-26 framgår bland annat att förvaltningen har instruktioner för

- hur fakturor från utländska leverantörer ska hanteras,
- hur momsen ska bokföras

Ekonomiorganisationen kommer dock att informera om befintliga instruktioner.

##### Policy och riktlinjer mot mutor

Granskningen visar att det finns uttalade behov av kammungemensamma riktlinjer. Det finns också brister vid genomförandet av riskanalyser som ska ligga till grund för internkontrollarbetet. Inom de flesta nämnders verksamhet finns det riskutsatta områden

som i vissa fall identifierats men inte medtagit i internkontrollrutinen. I servicenämndens yttrande 2010-02-23 framgår bland annat att förvaltningen 2006-11-22 har beslutat om policy mot mutor och bestickning. I internkontrollplanen för 2010 finns policy mot mutor med som ett granskningsområde.

#### Arbetscentrum

Revisorerna har under genomfört en granskning avseende Arbetscentrum. Det finns fyra direkta gemensamma mål för 2008 och 2009, vilka i huvudsak är tydliga, uppföljningsbara, mätbara och förenliga med kommunfullmäktiges mål. När det gäller målpåföljelsen av dessa fyra mål blir bedömningen att den *inte är helt tillräcklig*. Revisionskontoret anser att enkätmetoden i detta sammanhang inte är en ändamålsenlig *metod för att mäta nyttan av insatserna*. Det framgår av granskad dokumentation att *utslussningsmetodiken är ett problemområde* samt att Arbetscentrum har mer att utveckla kring lämpliga utslussningsinsatser för personer med arbetshinder/arbetshindrande omständigheter. Det är viktigt att servicenämnden i samråd med kommunstyrelsen förbättrar och utvecklar utvärderingen av Arbetscentrums insatser. I servicenämndens yttrande 2010-01-26 kan bland annat utläsas att förvaltningen instämmer i att enkätmetoden inte är optimal. Vidare anser man att det hade varit bra om någon utanför Arbetscentrum hade utfört utvärderingen till exempel Malmö Högskola, vilket har påtalats tidigare ibland annat årsanalysen för 2008. Vad avser utslussningsinsatser tror förvaltningen mer på ett individcentrerat arbetssätt i motsats till färdiga arbetsmodeller för individen.

#### Underhållsplanering

Stadsrevisionen har granskat hur berörda nämnder och styrelser sköter underhåll av Malmö stads fastigheter, anläggningar m.m. I granskningen ingår gatukontoret, fastighetskontoret, stadsfastigheter och hamnanläggningar (förvaltas av Copenhagen Malmö Port AB). Kommunfullmäktige har beslutat om dessa underhållsmål:

- kommunens gatunät och broar ska underhållas på en sådan nivå att ett eftersatt underhållsbehov inte uppkommer
- kommunens fastigheter skall underhållas på en sådan nivå som anses relevant i branschen

Stadsfastigheter har underhållsplaner som bedöms som tillförlitliga. Eftersatt underhåll som uppgår till väsentliga belopp finns bland annat vid stadsfastigheter. Planerade medel finns centralt för att under fem år eliminera detta eftersatta underhåll. Det eftersatta underhållet på de från fritidsnämnden övertagna idrotts- och fritidsanläggningarna beräknas av stadsfastigheter uppgå till cirka 300 mkr. För övriga fastighets kategorier uppger de att det inte finns eftersatt underhåll, men att det kan finnas en risk att underhållet framöver inte når upp i den nivå som behövs.

Av servicenämndens yttrande framgår att i syfte att uppmärksamma konsekvenser av att kommunfullmäktiges mål om underhåll inte kan upprätthållas beslutade servicenämnden 2009-12-15 att överlämna en skrivelse till kommunstyrelsen angående minskat planerat underhåll av kommunens fastigheter till följd av ökat resultatkrav m.m. Servicenämnden anför flera faktorer som utgör risker för underhållsnivån. Konsekvenserna blir enligt yttrandet antingen att underhållet i kommunens fastigheter blir eftersatt eller att

servicenämnden inte klarar resultatkravet för 2010. En stor del av de senaste årens underhållspengar har använts till att minimera framtida energikostnader något som nu kanske behöver avbrytas. I kommunstyrelsens svar på skrivelsen från servicenämnden framgår att det främst är det ökade resultatkravet som föranlett situationen, och att en fortsatt bedömning av resultatkravet fortlöpande bör göras i samband med beredning av budgeten för respektive år.

#### Anlagda bränder och skadegörelse i skolorna

Revisorerna har granskat hur utvecklingen av anlagda bränder och skadegörelsen i skolorna har varit de senaste åren, om Malmös utveckling är jämförbar med andra storstäder, om det finns skillnader inom olika skoltyper och om det finns ett samarbete/ansvarsfördelning mellan olika nämnder/förvaltningar och andra aktörer för att förebygga och följa upp skadegörelse och anlagda bränder. I granskningen ingick också att undersöka om det finns en kommungemensam policy för skadeprevention. Granskningen visar att bland storstäderna verkar Stockholm stad ha varit mest framgångsrik med sitt skadepreventiva arbete. En nedgång av skadekostnaderna kan även noteras i Malmös skolor, dock med en tydligt lägre minskningstakt. Intervjuresultaten medger inga säkra slutsatser beträffande orsaken till skillnaden i minskningstakten. Inom Malmö stads tio stadsdelar förekommer mest skadegörelse i Fosies och Rosengårds skolor. I servicenämnden yttrande 2010-01-26 kan bland annat utläsas att det med ett gemensamt ansvar för skadekostnader skapas ett incitament för att minska skadegörelsen även på lokalnivå. En utredning i ärendet leds av stadskontoret och pågår fortfarande. Stadskontorets roll för en framtida kommungemensam policy mot skadegörelse i skolorna bör beaktas.

## 9 Ledning

### 9.1 Ekonomi

Tabell: Totala kostnader/intäkter, tkr

|                                | Utfall<br>2008 | Utfall<br>2009 | Budget<br>2010 | Utfall<br>2010 |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Verksamhetens intäkter         | 32 457         | 37 197         | 48 655         | 87 730         |
| Verksamhetens kostnader *)     | -55 479        | -68 303        | -89 107        | -125 456       |
| Finansiella intäkter/kostnader | -22            | 52             | 0              | 22             |
| Bokslutsdispositioner          | 23 083         | 33 402         | 37 052         | 37 052         |
| Resultat                       | 39             | 2 348          | -3 400         | -652           |

Källa: Blankett till stadskontoret

\*) personalkostnader, övriga kostnader, avskrivningar.

---

## 9.2 Nyckeltal

---

Tabell: Volymmått

| Volymmått         | Utfall 2008 | Utfall 2009 | Budget 2010 | Utfall 2010 |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Investeringar tkr | 0           | 0           | 0           | 1 884       |

Källa: Blankett till stadskontoret

## 10 Stadsfastigheter

---

### 10.1 Ekonomi

---

Tabell: Totala kostnader/intäkter, tkr

|                                | Utfall 2008 | Utfall 2009 | Budget 2010 | Utfall 2010 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Verksamhetens intäkter         | 1 155 754   | 1 335 567   | 1 270 707   | 1 345 977   |
| Verksamhetens kostnader *)     | -952 442    | -1 130 370  | -1 045 492  | -1 144 903  |
| Finansiella intäkter/kostnader | -177 470    | -164 392    | -180 000    | -165 030    |
| Bokslutsdispositioner          | -15 683     | -17 882     | -19 882     | -19 882     |
| Resultat                       | 10 159      | 22 923      | 25 333      | 16 162      |

Källa: Blankett till stadskontoret

\*) personalkostnader, övriga kostnader, avskrivningar.

---

### 10.2 Nyckeltal

---

Tabell: Volymmått

| Volymmått                    | Utfall 2008 | Utfall 2009 | Budget 2010 | Utfall 2010 |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Outhyrt (kvm bruttoarea BTA) | 82 532      | 60 603      | 62 000      | 68 436      |
| Varav utvecklingsfastigheter | 78 853      | 54 443      | 56 000      | 48 682      |
| Investeringar tkr            | 418 587     | 551 318     | 535 000     | 586 469     |

Källa: Blankett till stadskontoret

## 11 Arbetscentrum

### 11.1 Ekonomi

Tabell: Totala kostnader/intäkter, tkr

|                                | Utfall<br>2008 | Utfall<br>2009 | Budget<br>2010 | Utfall<br>2010 |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Verksamhetens intäkter         | 168 786        | 158 588        | 161 600        | 170 010        |
| Verksamhetens kostnader *)     | -170 085       | -158 658       | -161 650       | -170 018       |
| Finansiella intäkter/kostnader | 1 286          | 70             | 50             | 8              |
| Bokslutsdispositioner          | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Resultat                       | -13            | 0              | 0              | 0              |

Källa: Blankett till stadskontoret

\*) personalkostnader, övriga kostnader, avskrivningar.

### 11.2 Nyckeltal

Tabell: Volymmått

| Volymmått                                      | Utfall 2008 | Utfall<br>2009 | Budget<br>2010 | Utfall<br>2010 |
|--|-------------|----------------|----------------|----------------|
| Antal sysselsatta per månad                    | 720         | 768            | 877            | 771            |
| Positiv utskrivning: arbete/studier ack. helår | 241         | 208            | 400            | 604            |
| Investeringar tkr                              | 719         | 1 672          | 1 000          | 747            |

Källa: Blankett till stadskontoret

## 12 Kommuntjänster

### 12.1 Ekonomi

Tabell: Totala kostnader/intäkter, tkr

|                                | Utfall<br>2008 | Utfall<br>2009 | Budget<br>2010 | Utfall<br>2010 |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Verksamhetens intäkter         | 114 438        | 134 388        | 122 768        | 128 072        |
| Verksamhetens kostnader *)     | -109 794       | -127 439       | -116 318       | -120 033       |
| Finansiella intäkter/kostnader | -57            | 11             | 0              | 24             |
| Bokslutsdispositioner          | -1 050         | -4 170         | -3 320         | -3 320         |
| Resultat                       | 3 537          | 2 790          | 3 130          | 4 743          |

Källa: Blankett till stadskontoret

\*) personalkostnader, övriga kostnader, avskrivningar.

---

## 12.2 Nyckeltal

---

Tabell: Volymmått

| Volymmått                         | Utfall 2008 | Utfall 2009 | Budget 2010 | Utfall 2010 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Antal skannade fakturor per månad | 39 279      | 30 503      | 25 600      | 37 703      |

Källa: Blankett till stadskontoret

## 13 IT-service

---

### 13.1 Ekonomi

---

Tabell: Totala kostnader/intäkter, tkr

|                                | Utfall 2008 | Utfall 2009 | Budget 2010 | Utfall 2010 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Verksamhetens intäkter         | 183 113     | 196 080     | 149 021     | 165 337     |
| Verksamhetens kostnader *)     | -182 171    | -192 031    | -140 471    | -155 580    |
| Finansiella intäkter/kostnader | -123        | -25         | 0           | -1 121      |
| Bokslutsdispositioner          | -750        | -2 750      | -4 950      | -4 950      |
| Resultat                       | 69          | 1 274       | 3 600       | 3 686       |

Källa: Blankett till stadskontoret

\*) personalkostnader, övriga kostnader, avskrivningar.

---

### 13.2 Nyckeltal

---

Tabell: Volymmått

| Volymmått                   | Utfall 2008 | Utfall 2009 | Budget 2010 | Utfall 2010 |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Antal datorer i plattformen | 7 200       | 7 371       | 7 100       | 8 108       |
| Antal uthyrda förbindelser  | 305         | 359         | 400         | 435         |
| Investeringar tkr           | 9 991       | 24 669      | 9 000       | 8 837       |

Källa: Blankett till stadskontoret

Skillnaden mellan utfall 2008 och 2009 avseende investeringar beror på förskjutning av telefoniprojektet.

## Kommunteknik

### 13.3 Ekonomi

Tabell: Totala kostnader/intäkter, tkr

|                                | Utfall<br>2008 | Utfall<br>2009 | Budget<br>2010 | Utfall<br>2010 |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Verksamhetens intäkter         | 534 981        | 548 567        | 491 939        | 640 004        |
| Verksamhetens kostnader *)     | -527 129       | -536 426       | -476 339       | -621 740       |
| Finansiella intäkter/kostnader | 194            | 22             |                | -142           |
| Bokslutsdispositioner          | -4 000         | -6 800         | -7 000         | -7 000         |
| Resultat                       | 4 046          | 5 363          | 8 600          | 11 122         |

Källa: Blankett till stadskontoret

\*) personalkostnader, övriga kostnader, avskrivningar.

### 13.4 Nyckeltal

Tabell: Volymmått

| Volymmått                           | Utfall<br>2008 | Utfall<br>2009 | Budget<br>2010 | Utfall<br>2010 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Avräknad försäljningsvolym/anställd | 1 348          | 1 667          | 115            | 313            |
| Investeringar tkr                   | 2 183          | 391            | 1 000          | 105            |

Källa: Blankett till stadskontoret

## 14 Skolrestauranger

### 14.1 Ekonomi

Tabell: Totala kostnader/intäkter, tkr

|                                | Utfall<br>2008 | Utfall<br>2009 | Budget<br>2010 | Utfall<br>2010 |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Verksamhetens intäkter         | 199 191        | 213 526        | 211 900        | 219 661        |
| Verksamhetens kostnader *)     | -200 492       | -208 982       | -205 300       | -212 036       |
| Finansiella intäkter/kostnader | 16             | -3             | 0              | -770           |
| Bokslutsdispositioner          | -1 600         | -1 800         | -1 900         | -1 900         |
| Resultat                       | -2 885         | 2 741          | 4 700          | 4 955          |

Källa: Blankett till stadskontoret.

\*) personalkostnader, övriga kostnader, avskrivningar.

---

## 14.2 Nyckeltal

---

Tabell: Volymmått.

| Volymmått.                         | Utfall<br>2008 | Utfall<br>2009 | Budget<br>2010 | Utfall<br>2010 |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Livsmedelskostnad per portion (kr) | 6,68           | 7,31           | 7,32           | 7,00           |
| Personalkostnad per portion (kr)   | 10,42          | 10,86          | 11,20          | 11,40          |
| Investeringar tkr                  | 3 382          | 2 573          | 4 000          | 4 374          |

Källa: Blankett till stadskontoret.