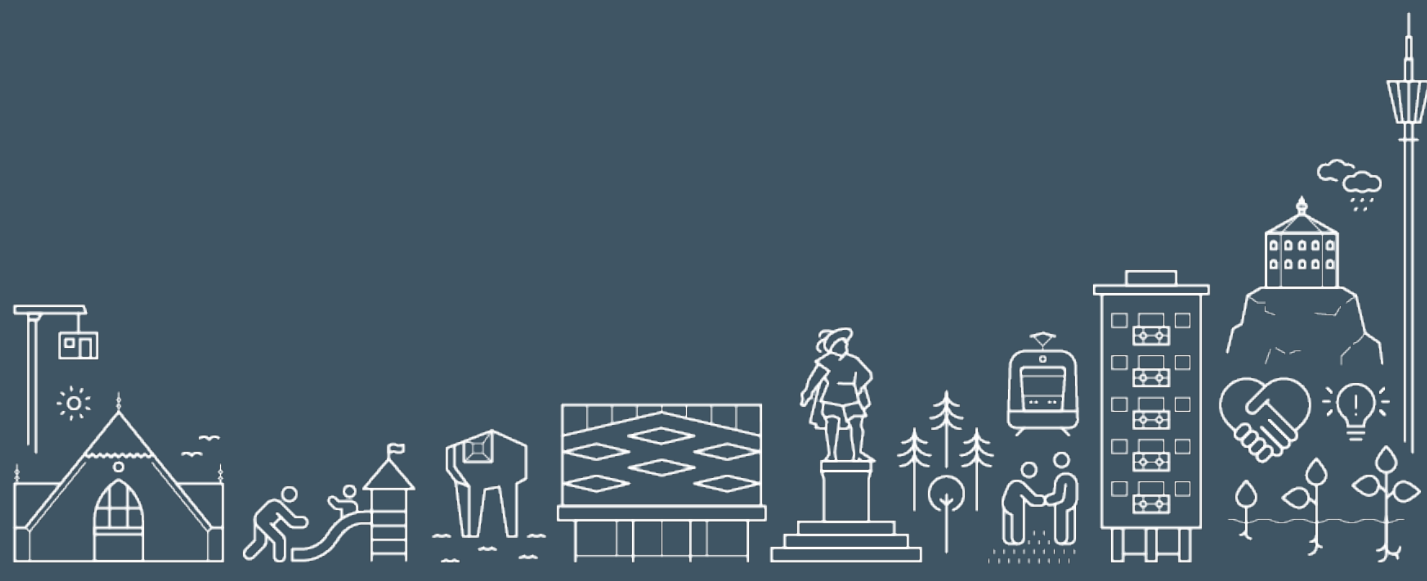




Granskning av nämnden för demokrati och medborgarservice

– verksamhetsåret 2023

2024-04-09



Missiv till nämnden för demokrati och medborgarservice

Revisionskontoret har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört granskningen av nämnden avseende verksamhetsåret 2023. All granskning som har genomförts i nämnden under året presenteras i denna revisionsredogörelse. Av redogörelsen framgår de sakkunnigas iakttagelser och bedömningar.

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

Följande rekommendation lämnas:

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

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

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

Yttrandet ska skickas till stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se senast den 21 juni 2024.

Göteborg den 9 april 2024

För revisorsgruppen,
enligt uppdrag

Jonas Ransgård
ordförande

Torbjörn Rigemar
vice ordförande

Stadsrevisionens uppdrag

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

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

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

Diarienummer: 0177/23

Innehåll

1	Samlad bedömning	5
2	Grundläggande granskning	6
2.1	Verksamhet	6
2.2	Ekonomi	7
2.3	Intern kontroll.....	7
2.4	Bedömning	7
3	Systematiskt arbetsmiljöarbete och personsäkerhet	8
3.1	Granskningsresultat.....	8
3.1.1	Mål, rutiner och uppgiftsfördelning finns på plats	9
3.1.2	Förutsättningar för att bedriva arbetet har skapats.....	10
3.1.3	Arbetet omgärdas av en tillräcklig uppföljning och kontroll 10	
3.2	Bedömning	11
4	Göteborgs Stads arbete mot våldsbejakande extremism och radikalisering	12
5	Granskning av räkenskaper	13
5.1	Granskningsresultat.....	13
6	Uppföljning av tidigare granskning	14
6.1	Uppföljning av nämndens budget- och skuldrådgivning	14
6.1.1	Bedömning	14

1 Samlad bedömning

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

- grundläggande granskning
- systematiskt arbetsmiljöarbete och personsäkerhet på medborgarkontoren
- våldsbejakande extremism och radikaliserings
- uppföljning.

Revisionskontoret har faktaaavstämt all granskning med förvaltningen.

Den samlade bedömningen, utifrån årets granskning av nämnden, är att verksamheten i huvudsak har bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Vidare är bedömningen att nämndens interna kontroll i huvudsak har varit tillräcklig. I granskningen av nämndens arbete mot våldsbejakande extremism och radikaliserings har vi iakttagit vissa brister i nämndens arbete. Dessa bedöms dock inte vara sådana att de påverkar den övergripande bedömningen av nämndens arbete år 2023.

Bedömningen grundar sig på att det i granskningen inte har framkommit några väsentliga brister i nämndens verksamhet och att nämnden har bedrivit verksamheten inom beslutade ekonomiska ramar. Granskningen visar att nämndens arbete med intern styrning och kontroll bedrivs på ett systematiskt sätt. Granskningen har också visat att nämndens systematiska arbetsmiljöarbete och personsäkerhetsarbete i allt väsentligt fungerar väl.

1.1 Rekommendationer

Utifrån årets granskning lämnar vi följande rekommendation:

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

2 Grundläggande granskning

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

Den grundläggande granskningen består av tre övergripande revisionsfrågor:

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

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

2.1 Verksamhet

Nämnden ska genomföra sitt grunduppdrag enligt reglementet, gällande lag och författning samt enligt de mål och riktlinjer som fullmäktige har beslutat om. Fullmäktige har genom budgeten gett stadens nämnder och bolag mål som de ska uppnå och uppdrag som de ska genomföra. Vi har översiktligt granskat hur nämnden har genomfört sitt grunduppdrag och arbetat med fullmäktiges mål och uppdrag, som berör nämnden. Vi har även granskat nämndens protokoll och beslutsunderlag.

Granskningen visar att nämnden har planerat och genomfört grunduppdraget i enlighet med reglementet. Sedan år 2017 har nämnden för demokrati och medborgarservice ansvaret för överförmyndarverksamhetens personal. Ansvaret för den personalorganisation och de budgetmedel som följer med detta ligger därför hos nämnden för demokrati och medborgarservice. I maj månad reviderade nämnden för demokrati och medborgarservice och överförmyndarnämnden en särskild överenskommelse i syfte att i någon mån överbrygga den i reglementet inbyggda begränsningen för överförmyndarnämnden att ta fullt ansvar för sin verksamhet. Revideringen av överenskommelsen innebär att nämnderna formaliserar kontinuerlig samverkan och att överförmyndarnämnden ges möjlighet att ställa krav på nämnden för demokrati och medborgarservice, bland annat beträffande personal, kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling. I budget för år 2024 lämnar kommunfullmäktige i uppdrag åt kommunstyrelsen att utreda om de önskade effekter av gemensam förvaltning mellan överförmyndarnämnden och nämnden för demokrati och medborgarservice som ställdes inför omorganisationen år 2017 har uppnåtts och om gränsdragningarna mellan nämnderna är tydliga.

Vidare visar granskningen att nämnden har arbetat med de mål och uppdrag som fullmäktige har gett nämnden. Måluppfyllelsen och arbetet med fullmäktiges uppdrag har följts upp under året, i delårsrapporter och i årsrapporten.

Inga större avvikelser har noterats i nämndens hantering vid beslutsfattande.

2.2 Ekonomi

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

Granskningen visar att nämnden har bedrivit verksamheten inom de ekonomiska ramarna för året. Granskningen visar vidare att nämnden har följt upp sin ekonomi kontinuerligt.

2.3 Intern kontroll

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

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

2.4 Bedömning

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

3 Systematiskt arbetsmiljöarbete och personsäkerhet

En arbetsgivares ansvar för arbetsmiljö regleras i arbetsmiljölagen. Ytterligare reglering och förtydligande av detta ansvar finns i Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Av Göteborgs Stads policy för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap följer att samtliga nämnder och styrelser ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet ska stadens nämnder och bolag också bedriva ett personsäkerhetsarbete som ska förebygga situationer där medarbetare utsätts för hot och våld. Personsäkerhetsarbetet ska också skapa en beredskap för situationer där hot och våld kan inträffa, samt rutiner för att följa upp och utreda tillbud och händelser med hot och våld.

Syftet med granskningen är att bedöma om nämnden bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete och inom ramen för detta även bedriver ett sådant personsäkerhetsarbete som förutsätts i Arbetsmiljöverkets föreskrifter och stadens riktlinjer.

Granskningen har genomförts genom intervjuer med tjänstepersoner med särskilt ansvar för arbetsmiljö och personsäkerhet samt genom analys av insamlad dokumentation rörande förvaltningens systematiska arbetsmiljö- och personsäkerhetsarbete.

Granskningen är avgränsad till nämndens verksamhet på medborgarkontoren. Som revisionskriterier har följande regelverk använts:

- Arbetsmiljöverkets föreskrift 1993:2 om våld och hot i arbetsmiljön
- Arbetsmiljöverkets föreskrift 2001:1 om systematiskt arbetsmiljöarbete
- Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet
- Göteborgs Stads riktlinje för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap

3.1 Granskningsresultat

Nämnden för demokrati och medborgarservice är sedan år 2021 ansvarig för förvaltning och utveckling av de fem medborgarkontor som geografiskt finns placerade runt om i staden¹. Tidigare var medborgarkontoren organiserade under stadsdelsnämnderna, vilka avvecklades år 2020. Medborgarkontoren är arenor för deltagande och inflytande och erbjuder service och information om stadens verksamheter. Viss rådgivning lämnas även i frågor som rör boende, aktiviteter och tjänster i närområdet. På medborgarkontoren kan besökare också läsa handlingar och protokoll från stadens nämnder och bolag. Medborgarkontoren tar också emot synpunkter om stadens verksamheter. De fem

¹ Medborgarkontor finns i Angered, Backa, Bergsjön, Biskopsgården samt Frölunda Torg.

medborgarkontoren bemannas av 16 medarbetare och verksamheten är organiserad som en enhet på förvaltningen demokrati och medborgarservice.

3.1.1 Mål, rutiner och uppgiftsfördelning finns på plats

Nämnden för demokrati och medborgarservice beslutade om mål för arbetsmiljöarbetet i sin budget/verksamhetsplan för 2023. Arbetsmiljömålen revideras varje år utifrån inriktningar som nomineras genom förvaltningens samlade arbetsmiljöarbete. För år 2023 har följande arbetsmiljömål pekats ut:

- ett aktivt hälsofrämjande arbete
- goda chefsförutsättningar
- andelen medarbetare som upplever sig utsatta för kränkande särbehandling eller trakasserier ska minska
- arbetsbelastningen ska minska
- tydligheten kring uppdrag, mål och förväntningar ska öka.

Rutiner och mallar för det systematiska arbetsmiljöarbetet finns samlade i förvaltningens verksamhetssystem. Arbetet utgår från ett årshjul där aktiviteter är angivna i tid och dokumentationsmallar finns tillgängliga. Här finns en tidplan, checklistor och mallar för att genomföra och dokumentera de i arbetet ingående delarna rörande kartläggning, riskbedömning, upprättande av handlingsplan, genomförande av åtgärder samt uppföljning.

Uppgiftsfördelningen för det systematiska arbetsmiljöarbetet följer med de chefsnivåer som finns i förvaltningen. Detta innebär att förvaltningsdirektören är ytterst ansvarig tjänsteman, därefter sker en uppgiftsfördelning till avdelningschef, och slutligen enhetschefen för medborgarkontoren. Uppgiftsfördelningen är skriftlig och den kvitteras av ansvarig chef.

Personsäkerhetsarbetet i förvaltningen leds ytterst av förvaltningens säkerhetschef/säkerhetssamordnare medan enhetschefen för medborgarkontoren leder det systematiska arbetsmiljöarbetet i sin verksamhet. I granskningen framkommer att riskbedömningar avseende personsäkerhet ingår i de riskbedömningar som görs inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Medborgarkontoren kan i sin verksamhet möta personer som vill ha hjälp med problem och frågor som inte kan hanteras på ett medborgarkontor. Man kan också få besökare som kan bete sig hotfullt och vara verbalt utåtagerande. För att hantera de risker dessa möten kan medföra har utformningen av medborgarkontoren anpassats genom val och placering av möbler, genom att inga lösa föremål finns liggande tillgängliga och att samtalsrum har utrymningsväg för medarbetare som möter besökare i sådana rum. Alla medarbetare har dessutom ett personlarm som kan aktiveras före, under och efter arbetstid. På ett av medborgarkontoren finns utöver personlarmet även ytterligare två fasta larmalternativ. Det sker ingen övning av dessa larm, men funktionaliteten testas fyra gånger per år.

3.1.2 Förutsättningar för att bedriva arbetet har skapats

Det är i alla organisationer en särskild uppgift att se till att chefer med arbetsmiljöansvar har tillräckliga kunskaper för att driva det systematiska arbetsmiljöarbetet. I förvaltningen är det obligatoriskt för nytillträdde chefer att genomgå stadens gemensamma grundläggande arbetsmiljöutbildning. Centralt på förvaltningens HR-avdelning arbetas det löpande med att erbjuda ytterligare utbildning och workshops för sina chefer. Under år 2023 har bland annat temautbildningar rörande arbetsbelastning och konflikthantering anordnats. I tillägg till detta används ett webbaserat utbildningsverktyg benämnt I Know för kortare tematiska utbildningsinsatser kring teman relaterade till arbetsmiljö. Verktöget är riktat mot arbetsmiljöansvariga chefer.

Utöver de riskbedömningar som genomförs årligen i det systematiska arbetsmiljöarbetet har medarbetarna möjlighet att löpande lämna riskobservationer, anmäla tillbud och liknande genom stadens gemensamma system IA. Vid granskningens genomförande fanns det fyra aktiva ärenden med ursprung i medborgarkontoren.

3.1.3 Arbetet omgärdas av en tillräcklig uppföljning och kontroll

Det systematiska arbetsmiljöarbetet och personsäkerhetsarbetet följs upp och kontrolleras på flera sätt. En viktig del av uppföljning och beredning av särskilda frågor kring arbetsmiljön sker i de samverkansytor mellan arbetstagare och arbetsgivarrepresentanter som finns i förvaltningens lokala- och centrala samverkansgrupper. För medborgarkontoren utgör arbetsplatsträffarna ytterligare en komponent i uppföljningen. Dessa genomförs en gång i månaden där alla medarbetare från de olika medborgarkontoren deltar. Utöver detta genomförs även ett kontorsmöte en gång i månaden på varje medborgarkontor. På dessa möten kan frågor som rör säkerhet eller psykosociala frågor behandlas och hanteras i mindre grupperingar.

Riskobservationer, tillbud eller andra avvikelser som inrapporterats i systemet IA ska i första hand hanteras av enhetschef. Förvaltningens HR-avdelning har en bevakning på inrapporterade händelser och följer särskilt om det finns mönster i de inrapporterade händelserna i termer av vad de avser och var de sker. Det genomförs också en årlig uppföljning av alla ärenden som rapporterats in i IA, bland annat för att säkerställa att inrapporterade händelser blivit åtgärdade.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet och i detta även arbetet med personsäkerhet följs löpande upp under året i förvaltningens gemensamma samverkansgrupp. Under månaderna september och oktober fastställer förvaltningen arbetsmiljömål utifrån de behov som identifierats i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Nämnden rapporterade i delårsrapport mars 2023 om sitt systematiska arbetsmiljöarbete till kommunstyrelsen.

3.2 Bedömning

Revisionskontorets bedömning är att nämnden bedriver ett sådant systematiskt arbetsmiljöarbete som författning, föreskrifter och riktlinjer förutsätter. Mål, rutiner och uppgiftsfördelning i arbetsmiljöarbetet finns på plats. Utbildning av arbetsmiljöansvariga chefer sker kontinuerligt i olika former och arbetsmiljöarbetet omgärdas av en tillräcklig uppföljning och kontroll. Revisionskontoret bedömer också att det förebyggande personsäkerhetsarbetet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

4 Göteborgs Stads arbete mot våldsbejakande extremism och radikaliseriing

Revisionskontoret har på revisorsgruppens uppdrag granskat stadens arbete mot våldsbejakande extremism och radikaliseriing. Granskningen har omfattat kommunstyrelsen, socialnämnderna Centrum och Nordost, grundskolenämnden, utbildningsnämnden och nämnden för demokrati och medborgarservice. Syftet har varit att bedöma om kommunstyrelsen och nämnderna bedriver ett ändamålsenligt arbete mot våldsbejakande extremism och radikaliseriing.

Den sammanvägda bedömningen är att nämnden för demokrati och medborgarservice behöver utveckla arbetet mot våldsbejakande extremism och radikaliseriing. Göteborgs Stads riktlinje för arbetet mot våldsbejakande extremism och radikaliseriing ställer krav på att varje nämnd inom ramen för sin riskhantering ska ta reda på om det i den egna verksamheten finns risk för otillåten påverkan, brottslighet, bidragsfusk, eller om det på annat sätt finns risk för samröre eller inflytande, från individer och grupper med koppling till våldsbejakande extremism. Granskningen visar att nämnden inte gjort detta. Nämnden har heller inte identifierat vilka kunskapsbehov rörande våldsbejakande extremism och radikaliseriing som finns i organisationerna eller upprättat de utbildningsplaner som krävs för att tillgodose behoven. Slutligen har nämnden inte heller kartlagt vilka medarbetare som har behov av fördjupad kunskap om våldsbejakande extremism samt upprättat utbildningsplaner för ändamålet.

Mot bakgrund av de bedömningar som gjorts i granskningen lämnas följande rekommendation:

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

Revisorsgruppen beslutade om revisionsrapporten Göteborgs Stads arbete mot våldsbejakande extremism och radikaliseriing den 6 februari 2024. Rapporten har skickats till nämnden.

5 Granskning av räkenskaper

En del av Stadsrevisionens granskning består av att granska och bedöma om stadens räkenskaper är rättvisande. Räkenskapsgranskningen genomförs av upp-handlade revisionsföretag.

Den 1 januari 2023 trädde *Standard för kommunal räkenskapsrevision* i kraft.² Standarden som innefattas i god revisionssed reglerar hur granskning av räkenskaper ska genomföras och omfattar alla kommuner och regioner.

Tillämpningen av den nya standarden innebär att revisionsansatsen skiljer sig från tidigare år. Från och med 2023 tar granskningen av delårs- och årsredovisning samt intern kontroll (väsentliga processer) sin utgångspunkt i stadens räkenskaper i stället för, att som tidigare, bygga nerifrån och upp utifrån nämndernas redovisning. Revisionsansatsen, som bygger på väsentlighetsbedömningar utifrån ett övergripande kommunperspektiv, innebär att vissa nämnder kan beröras mindre av den årliga räkenskapsgranskningen jämfört med tidigare. Andra kan beröras mer.

5.1 Granskningsresultat

Inga iakttagelser som berör nämnden för demokrati och medborgarservice har rapporterats i granskningen av Göteborgs stads räkenskaper 2023.

² *Standard för kommunal räkenskapsrevision* är framtagen och beslutad av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), Sveriges Kommunala Yrkesrevisorer (SKYREV) och Föreningen Auktoriserade Revisorer (FAR).

6 Uppföljning av tidigare granskning

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

6.1 Uppföljning av nämndens budget- och skuldrådgivning

Revisorerna granskade år 2022 nämndens budget- och skuldrådgivning. Granskningen resulterade i följande rekommendation till nämnden:

Nämnden rekommenderas att säkerställa att analysen av behovet av budget- och skuldrådgivning sker på ett sådant sätt som förutsätts i Konsumentverkets rekommendationer och att specifika och mätbara mål formuleras för verksamheten.

Vi har i år följt upp denna genom analys av nämndens yttrande till stadsrevisionen daterat den 9 maj 2023. Vi har även följt nämndens hantering av frågan under året. Uppföljningen visar att ökningen av ärenden inom budget och skuldrådgivningen ökade med 38 procent under år 2022. Nämnden instämmer med stadsrevisionens rekommendation och ett arbete med att formulera mätbara mål hade vid tidpunkten för yttrandet startats upp. Den 22 november år 2023 beslutade nämnden om ett specifikt och mätbart mål för budget- och skuldråd-givningsverksamheten: ”Den genomsnittliga väntetiden för att få rådgivning genom ett personligt möte ska följa Konsumentverkets rekommendation om högst fyra veckor.” Detta mål skulle enligt nämndens beslut arbetas in i nämndens verksamhetsplan för år 2024 och framåt.

6.1.1 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att nämnden har omhändertagit rekommendationen.