



NACKA
KOMMUN

Kallelse/föredragningslista
8 december 2021

Överförmyndarnämnden

Tid: kl. 09:00-10:45

Plats: Nacka stadshus

Emma Eide (C), ordförande

Överförmyndarnämnden

1. Mötesinformation

Förslag till beslut

Dag: onsdag den 8 december 2021

Tid: kl. 09.00

Plats: Nacka stadshus, lokal Orminge ÖH-1 (möjlighet att delta via Compodium, återkom med anmälan till maria.baeva@nacka.se senast måndag den 6 december).

Välkomna att vara med på julfika som serveras kl. 08.30 i loungen på våning +2 mellan EH och ÖF för nämnden och överförmyndarenheten!

2. Upropp

3. Justering

4. Anmälan av extra ärenden

5. Internbudget 2022 för överförmyndarnämnden (ÖFN 2021/16)

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden fastställer internbudget för år 2022 enligt tabell 1 i tjänsteskrivelsen och utifrån av kommunfullmäktige beslutade budgettram.

6. Internkontrollplan för 2022 (ÖFN 2021/25)

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden antar internkontrollplanen enligt tjänsteskrivelsens bilaga 3.

7. Beslutsattestant för överförmyndarnämnden för år 2022 (ÖFN 2021/26)

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden utser Sidrah Schaidler, nämnddirektör, till ordinarie beslutsattestant för ansvar 11100 och 29000 från 2022-01-01 till 2022-12-31 enligt bilagan.

Ordinarie beslutsattestant har rätt att vidaredelegera beslutanderätten inom sitt ansvarsområde. Delegationsbesluten ska anmälas till nämnden.

8. Utfall av enkät till huvudmän och gode män 2021 (ÖFN 2021/30)

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden noterar informationen till protokollet.

9. Borttagen på grund av personuppgifter. (ÖFN 2021/27)



NACKA
KOMMUN

Kallelse/föredragningslista
8 december 2021

Överförmyndarnämnden

10. Borttagen på grund av personuppgifter. (ÖFN 2021/29)
11. Borttagen på grund av personuppgifter. (ÖFN 2021/28)
12. Övriga frågor

Internbudget 2022 för överförmyndarnämnden

5

ÖFN 2021/16

Överförmyndarnämnden

Internbudget 2022 för överförmyndarnämnden

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden fastställer internbudget för år 2022 enligt tabell 1 i tjänsteskrivelsen och utifrån av kommunfullmäktige beslutade budgettram.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade vid sitt sammanträde den 15 november 2021 om de fokusområden, indikatorer och målvärden som överförmyndarnämnden ska använda för mål- och resultatstyrning 2022.

Kommunfullmäktige beslutade vid samma sammanträde att överförmyndarnämnden tilldelas 8,4 miljoner kronor för 2022, vilket är en ökning med 0,5 miljoner kronor jämfört med budgeten för 2021.

Överförmyndarnämnden föreslås fastställa internbudget enligt tjänsteskrivelsen.

Ärendet

Nämndens uppdrag

Överförmyndarnämnden fullgör kommunens uppgifter inom överförmyndarverksamheten enligt föräldrabalken, samt vad som i övrigt åvilar överförmyndare eller överförmyndarnämnd enligt annan lag och författning. Det innebär att överförmyndarnämndens främsta uppdrag är att se till att Nackabor som inte själva kan ta tillvara sin rätt på grund av sjukdom och liknande förhållande ges samma rätt som alla andra och inte missgynnas ekonomiskt eller rättsligt. De personer som behöver det stödet får hjälp av en god man eller förvaltare.

Fokusområden och indikatorer

Verksamhetens fokusområden och resultatindikatorer är baserade på kommunens fyra övergripande mål. Kommunfullmäktige beslutade den 15 november 2021 i enlighet med överförmyndarnämndens förslag till mål och budget 2022–2024 att anta de fokusområden och indikatorer som nämnden ska använda för mål- och resultatstyrning 2022 enligt figur 1. Utfallet för indikatorerna följs upp under verksamhetsåret.

Figur 1) Fokusområden, indikatorer och mål för överförmyndarnämnden 2022–2024

Övergripande mål - Maximalt värde för skattepengarna

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2020	Utfall T2 2021	Mål 2022	Mål 2023	Mål 2024
Rätt från början och i rätt tid	Andel redovisningar fullständigt granskade per 30/9	90 %	-	100 %	100 %	100 %
	Andel av nämndens beslut som efter överklagan kvarstår efter rättsens prövning	2 %	-	90 %	90 %	90 %

* Gällande indikatorn ”Andel av nämndens beslut som efter överklagan kvarstår efter rättsens prövning” beror den stora skillnaden i procentsats mellan utfall 2020 och mål 2022 beror på en omformulering av målet.

Övergripande mål - Bästa utveckling för alla

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2020	Utfall T2 2021	Mål 2022	Mål 2023	Mål 2024
Huvudmannens intresse står i fokus.	Andel gode män som är nöjda med servicen	83 %	-	90 %	90 %	90 %
	Andel huvudmän som är nöjda med sin gode man	86 %	-	80 %	80 %	80 %
	Andel huvudmän vars gode man förklarat sitt uppdrag för huvudmannen	80 %	-	80 %	80 %	80 %

Övergripande mål - Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2020	Utfall T2 2021	Mål 2022	Mål 2023	Mål 2024
Socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbart utförande av uppdrag	Andel redovisningar som lämnas in via digital tjänst	37 %	-	55 %	60 %	60 %
	Andel ställföreträdare som huvudsakligen använder miljövänliga färdmedel vid genomförande av uppdraget.	75 %	-	80 %	85 %	85 %

Övergripande mål - Stark och balanserad tillväxt

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2022	Mål 2023	Mål 2024
Alla huvudmän har en kompetent god man	Andel huvudmän som får god man inom två månader	85 %		100 %	100 %	100 %
	Andel ställföreträdare som är certifierade (gruppen ställföreträdare för anhöriga är undantagna)	13 %		60 %	60 %	60 %



Maximalt värde för skattepengarna

Nämnden bidrar till att skattepengar används på bästa sätt genom låga kostnader och en effektiv verksamhet. Fokus ligger på att göra rätt från början och att göra saker i rätt tid. Nämnden har sedan flera år en effektiv process för att granska redovisningarna som gode männen lämnar in. Under 2020 och 2021 har nämnden dessvärre inte nått målet, vilket främst har berott på omställning och belastning som uppstod till samverkansavtal med Värmdö och Vaxholm samt en personalomsättning. Det är likväl viktigt att målnivån på årsgranskningarna är hög och nämnden ser att granskningsprocessen kan förbättras ytterligare av nyutvecklade digitala tjänster. Genom kompetensutveckling och fokus på kvalitet och rättssäkerhet vill nämnden minimera andelen överklagade beslut som ändras. En nyckel är att i varje beslut ge tydlig bakgrund och motivering.

Bästa utveckling för alla

Överförmyndarenhetens tillgänglighet är hög, precis som servicenivån. En effektiv granskning innebär även att gode männen får sitt arvode tidigare på året. Andelen huvudmän som är nöjda med sin gode man beror av att gode männen förstår sitt uppdrag och att de arbetar för att huvudmännen ska få sina rättigheter tillgodosedda. Även huvudmännen behöver förstå uppdraget. Den utbildning som nämnden erbjuder gode männen ger dem kompetens för uppdraget.

Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

Nämndens fokus inom detta övergripande mål är att uppdragen genomförs hållbart – socialt, ekonomiskt och miljömässigt. Genom att erbjuda gode männen digital inlämning möjliggörs en bättre miljö. Nämnden gör inga massutskick av blanketter. Förenklade e-tjänster finns tillgängliga för gode männen, exempelvis ansökan om uttagstillstånd. Nämnden har som mål att öka användandet av cykel, gång, tåg, kollektivtrafik och elfordon i uppdraget.

Stark och balanserad tillväxt

Nämnden säkrar att varje god man har förutsättningar för uppdraget. Alla som vill bli god man gör ett digitalt kunskapstest, och måste delta i återkommande kompetensutveckling. Nämnden har sedan 2017 en process för certifiering av gode män. Den innebär att gode männen kvalitetssäkras och får möjlighet att bli mentor. Nämndens mål gäller ställföreträdare utan uppdrag för anhöriga. Nämnden har ambitionsnivån två månader för den tid det tar att få en god man.

Internbudget 2022

Kommunfullmäktige beslutade vid sitt sammanträde den 15 november 2021 att överförmyndarnämnden tilldelas 8,4 miljoner kronor för 2022, vilket är en ökning med 0,5 miljoner kronor vilket motsvarar 6,3 procent jämfört med budgeten för 2021.

Ramhöjningen förklaras av att en satsning görs för en förstärkning och digitalisering motsvarande 0,5 miljoner kronor. Det föreslås att överförmyndarnämnden ska satsa på att få högre effektivitet i verksamheten genom bland annat se till att e-tjänsterna till ställföreträdarna utvecklas vilket ska leda till att administrationen minskar. Det föreslås att e-tjänsterna ska utvecklas så att samtliga gode män, förvaltare och förmyndare ska ges digitala förutsättningarna att kunna lämna årsräkningar. Målsättningen är att utvecklingen av dessa e-tjänster ska förenkla och administrationen av granskningen genom att underlaget som lämnas in är mer komplett.

Vidare föreslås att nämnden satsa på att utbilda både personal och ställföreträdare till att bli mer digitala och överlag mer kompetenta inom sina uppdrag till huvudmännens bästa. Desto mer underlag som är komplett och korrekt från början, ju mindre handpåläggning krävs av överförmyndarenhetens handläggare. Det ska också i förlängningen underlätta för ställföreträdarna att fullgöra sitt uppdrag. Det är angeläget att överförmyndarnämndens satsningar syftar till att underlätta för våra ställföreträdare och därigenom månar nämnden om att vara en attraktiv kommun att verka i. Dessa satsningar ska på sikt leda till att överförmyndarverksamheten har mer tid för sitt tillsynande uppdrag på ett mer kvalitativt sätt i vilket rättsförluster för de enskilda helt ska undvikas. Sammanfattningsvis avses ramhöjningen huvudsakligen nyttjas till följande:

- Utveckling av systemet Provisum och därigenom e-tjänsterna
- Workshop och utbildning för att utveckla den digitala mognaden
- Förenkla handläggningen och minska administrationen

Överförmyndarverksamheten kommer att återrapportera arbetet kring satsningen i respektive tertial och överförmyndarnämnden ges därmed möjlighet att följa utvecklingen och effekten av satsningen.

Tabell 1) Driftbudget 2022 inklusive specifikation av budgetförändring (miljoner kronor)

Överförmyndarnämnden	Bokslut	Budget	Prognos	Förändring		Budget 2022			Skillnad budget 2021 och 2022	
	2020	2021	2021 T2	Volym	Satsningar	Intäkt	Kostnad	Netto	mkr	%
Överförmyndarverksamhet	-3,7	-2,6	-4,5	-1,0	-0,3	0,0	-3,9	-3,9	-1,3	50,3%
Nämnd & nämndstöd	-0,2	-0,2	-0,2	0,0	0,0	0,0	-0,2	-0,2	0,0	0,0%
Myndighet & Huvudmanna	-4,6	-5,1	-3,3	1,0	-0,2	0,0	-4,3	-4,3	0,8	-15,7%
Summa	-8,5	-7,9	-8,0	0,0	-0,5	0,0	-8,4	-8,4	-0,5	6,3%

Förändring med - tecken framför betyder en utökad budget





Inom respektive kostnadspost ingår följande:

Överförmyndarverksamhet – i budgetramen ingår arvoden och omkostnader för gode män samt systemkostnader

Nämnd & nämndstöd – i budgetramen ingår politikerarvoden, omkostnader för sammanträden och eventuella konferenser samt nämndsekreterare.

Myndighet & Huvudmanna – i budgetramen ingår i huvudsak kostnader för de anställda inom verksamheten. Även kostnader för stödresurser inom ekonomi, kommunikation, HR och inköp samt internt fördelade kostnader för platshyra, telefoni, växel och dylikt budgeteras här.

Bedömningen är att verksamheten för respektive del kan drivas med fortsatt god kvalitet och måluppfyllnad inom den ekonomiska ramen.

Konsekvenser för barn

Mål och budgetprocessen, där internbudgeten är en delprocess, innehåller i vissa fall beslut som har direkt och indirekt påverkan på barns och ungas livsvillkor. Den verksamhet som överförmyndarnämnden ska driva inom ramen för tilldelad internbudget väntas leda till positiva direkta och indirekta konsekvenser för barn inom nämndens målgrupper och för barn till föräldrar som tillhör nämndens målgrupper.

Sidrah Schaidler
Stadsjurist/Kanslidirektör
Stadsledningskontoret

Ann-Charlotte Oetterli
Enhetschef
Överförmyndarenheten

Ann-Christine Ekeblad
Business controller
Controllerenheten

Internkontrollplan för 2022

6

ÖFN 2021/25

2022-12-02

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: ÖFN 2021/25

Internkontrollplan för 2022

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden antar internkontrollplanen enligt tjänsteskrivelsens bilaga 3.

Sammanfattning

I enlighet med kommunfullmäktiges reglemente för intern kontroll ska nämnderna varje år i december anta en internkontrollplan som bygger på en riskanalys. Enligt riskanalysen bedöms sex övergripande områden ingå i nämndens internkontroll. Planen innehåller kontrollmoment, hur kontrollen ska utföras, vem som ansvarar för kontrollen samt hur ofta kontrollen ska utföras. Jämfört föregående års interkontrollplan föreslås bland annat att systematisk egenkontroll läggs till under området ”bristfällig kompetens hos personal och/eller nämndledamöter. Därutöver föreslås att nämnden också ska följa upp utvecklingen och förvaltningen av systemet Provisum, eftersom systemet och dess funktionalitet är av central betydelse i nämndens verksamhet.

Ärendet

Bakgrund

I enlighet med kommunfullmäktiges reglemente för intern kontroll ska nämnderna varje år i december anta en internkontrollplan, där den interna uppföljningen och kontrollen ingår. Den interna kontrollen handlar ytterst om att bidra till att kommunens verksamhet bedrivs ändamålsenligt och kvalitativt samt med invånarnas bästa för ögonen.

Den interna kontrollen handlar om att på en rimlig nivå säkerställa:

- att verksamheten lever upp till målen kvalitativt och är kostnadseffektiv,
- att informationen om verksamheten och om den finansiella rapporteringen är ändamålsenlig, tillförlitlig och tillräcklig,
- att tillämpliga lagar, föreskrifter och styrande dokument följs samt
- att möjliga risker inringas, bedöms och förebyggs.

Internkontrollplanen ska bygga på en riskanalys.

Internkontrollplan för 2022

I riskanalysen ingår att värdera riskerna utifrån sannolikhet och konsekvens, se bilaga 2, och de risker som får ett högt riskvärde ska minimeras med åtgärder och kontrolleras. Risker med ett medelhögt eller lågt riskvärde kan behöva övervakas, men kan utelämnas ur den interna kontrollen. Jämfört med riskanalysen för 2021 föreslås en justering där risken om

”negativ utveckling på börsen” flyttas från sannolik till möjlig, eftersom det krävs betydande förändringar under året för att det ska påverka nämndens förutsättningar att fullgöra sitt uppdrag och ansvar. Därutöver föreslås en justering av risken *”Socialtjänst och tingsrätt lägger över ansvar på ställföreträdare”* såtillvida att den ändras från möjlig till sannolik då det bedöms som att detta kan uppstå mer frekvent. Dessa justeringar framgår även av riskanalysen, se bilaga 2.

Utifrån riskanalysen har ett förslag till internkontrollplan tagits fram, se bilaga 3. Planen innehåller sex övergripande områden som bör kontrolleras i syfte att minimera risker med höga och/eller medelhöga riskvärden:

- Bristfällig kompetens och/eller interaktion med huvudman hos ställföreträdare
- Bristfällig kompetens hos personal och/eller nämndledamöter
- Socialtjänst och tingsrätt lägger över ansvar på ställföreträdare
- Bristfälliga arbetsrutiner och/eller systemstöd
- För hög belastning per medarbetare
- Negativ utveckling på börsen

Planen innehåller också förslag till kontrollmoment, hur kontrollen ska utföras (metod), vem som ansvarar för kontrollen samt hur ofta kontrollen ska genomföras (frekvens).

Jämfört föregående års internkontrollplan föreslås bland annat att systematisk egenkontroll läggs till under området *”bristfällig kompetens hos personal och/eller nämndledamöter”*. I kommunfullmäktiges revisionskrivelse gavs rekommendationen att överförmyndarnämnden ska stärka den interna kontrollen och implementera en systematisk egenkontroll i form av exempelvis stickprovsvis granskning av akter. I yttrandet till kommunfullmäktiges revisorer angavs att verksamheten genomför djupgranskningar av ärenden. I övrigt har verksamheten en transparens i handläggningen då flera medarbetare kan handlägga olika delar i ett ärende och det i sig medför en egenkontroll. Mot bakgrund av det arbete som överförmyndarverksamheten likväl genomför genom egenkontroll för att säkra kvalitén föreslås det att systematisk egenkontroll läggs till inom området *”bristfällig kompetens hos personal och/eller nämndledamöter”*. Under samma område föreslås även att *Kompetensöverföring och*

kompetensutveckling läggs till som kontrollmoment. Handläggarmöte och systematisk egenkontroll föreslås utgöra metod.

Därutöver föreslås att nämnden också ska följa upp utvecklingen och förvaltningen av systemet Provisum, eftersom systemet och dess funktionalitet är av central betydelse i nämndens verksamhet. Den punkten föreslås läggas in under området ”Bristfälliga arbetsrutiner och/eller systemstöd”. I övrigt föreslås endast att frekvensen ändras avseende punkten om länsstyrelsens tillsyn. Utifrån pandemin har tidpunkten för länsstyrelsens tillsyn avvikit och därmed är det bättre att endast ange årligen som frekvens.

Löpande internkontroll

Överförmyndarverksamheten arbetar också kontinuerligt med internkontroll. Exempelvis granskas gode män och hur de utför sitt uppdrag löpande. Varje år har nämnden ett tema för granskning av ställföreträdarens förvaltning. Nämnden har även följt upp att gode männen har fullföljt sitt åtagande att sörja för huvudmannens person genom en enkät till huvudmännens särskilda boenden. Överförmyndarhandläggarna tar stöd av varandra i ärenden av högre svårighetsgrad genom att ärendet föredras på ett handläggarmöte där deltagarna ger återkoppling på handläggningen. Handläggare genomför även kollegial granskning genom att läsa varandras förslag till beslut. Som beskrivs ovan föreslås det att vissa av dessa moment läggs till i internkontrollplanen.

Ekonomiska konsekvenser

God internkontroll ger förutsättningar för att minimera risker i verksamheten, så även ekonomiska. Förslaget till beslut ger nämnden verktyg för att i god tid upptäcka och åtgärda risker som annars kan leda till negativa ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Förslaget till beslut har inga direkta konsekvenser för barn. God kontroll av överförmyndarnämndens verksamhet och minimering av risker är i förlängningen gynnsamt för barn med ställföreträdare eller med föräldrar som har ställföreträdare.

Bilagor

1. Riskanalys
2. Riskmatris
3. Internkontrollplan

Sidrah Schaidler
Stadsjurist/Kansliledirektör
Stadsledningskontoret

Ann-Charlotte Oetterli
Enhetschef
Överförmyndarenheten

Risکاناليس 2021

Datum: 2021-11-30

Nämnd: Överförmyndarnämnden

Diarienummer: ÖFN 2021/25

Beskrivning av risk				Skattning av risk	Plan			
Process	På grund av	Risk att	Leder till	Riskvärde	Åtgärder för att eliminera risken	Kontrollmoment	Metod	Frekvens
Personal och ställföreträdare	Bristfällig kompetens och/ eller interaktion med huvudman hos ställföreträdare	Oupptäckta eller ändrade behov hos huvudman Bristfälligt utförande av uppdrag	Rättsförlust för huvudman	12	Utbildning för ställföreträdare, även i grundläggande IT-kunskap	Utbildning, kunskapskontroll och registerkontroll Kontroll av regelefterlevnad	Kunskapsprov för nya gode män Allmän utbildning Certifiering Kontroll av belastningsregister och hos kronofogden Uppföljning av vitesföreläggande	Löpande Årligen 1-2 ggr/år Vid ny god man och årligen i december Tertial
Personal och ställföreträdare	Bristfällig kompetens hos personal och/eller nämndledamöter	Bristfällig handläggning Bristfälliga beslut	Rättsförlust för huvudman Nacka drar till sig kriminella ställföreträdare Kritik från länsstyrelsen och JO	12	Kompetensutvecklingsinsatser. All personal och nämndledamöter ska ha genomgått grundutbildning samt fortbildning en gång om året. Systematisk	Behovsinventering löpande och vid medarbetarsamtal, identifiering av kompetensutvecklingsbehov Identifiera utvecklingsområden utifrån	Uppföljning av genomförd kompetensutveckling Analys av resultat i medarbetarenkät Analys av rapport från länsstyrelsen Uppföljning av	Tertial Årligen Årligen Tertial samt vid

					avvikelsehantering	medarbetarenkät Kompetensöverföring	avvikelser Handläggarmöte – utbyte av erfarenheter och stöttning i olika komplexa ärenden. Systematisk egenkontroll	incident Löpande Årligen
Personal och ställföreträdare	Bristfällig kompetens hos personal	Utskick av felaktigt registerutdrag	Kränkta integritet hos huvudman	12	Som ovan	Som ovan	Uppföljning av avvikelser	Vid incident
Omvärld	Socialtjänst och tingsrätt lägger över ansvar på ställföreträdare	För svåra uppgifter för godman	Bristande stöd till huvudman	12	Informationsutbyte	Informationsinsatser	Möte med tingsrätt Informationsutbyte med socialtjänstfunktioner	Årligen i februari
Arbetsmodeller och IT-stöd	Bristfälliga arbetsrutiner och/eller systemstöd	Felaktig eller bristfällig dokumentation och tillgång till dokumentation	Kränkta integritet hos huvudman och ställföreträdare Rättsförlust för huvudman	8	Säkerställa att dokumentation är korrekt och tillgänglig, även vid extraordinär händelse Utveckling av systemet Provisum i samråd med förvaltaren	Uppföljning av efterlevnad av styrdokument och avtal med personuppgiftsbiträden Uppföljning med leverantör Delta i förvaltningsråd avseende utveckling av systemet	Kontrollera att styrdokument följs Granskning av egenkontroll hos personuppgiftsbiträden	Stickprov Vid årsbokslut Löpande
Personal och ställföreträdare	För hög belastning per medarbetare	Brist hos godman upptäcks för sent	Rättsförlust för huvudman	8	Översyn av resurstillgång Efterföljande av	Omfördelning, alternativt tillskott, av resurser	Prioritering av arbetsuppgifter, ev. anställningsprövning	Vid behov

					FHM:s rekommendationer under pandemi	Uppföljning av ärendebalans Uppföljning av verksamhetsstatistik och nyckeltal	Uttag av statistik ur verksamhetssystem	Veckovis Tertial
Omvärld	Negativ utveckling på börsen	Högre andel av arvode betalas av kommunen	Nämnden övertrasserar budget	6	Bra underlag till ramärende utifrån sannolik börsutveckling innevarande år	Avstämning mot ekonomiska prognoser	Kontrollera underlag från prognosinstitut	Årligen (mars)
Personal och ställföreträdare	För hög belastning per medarbetare	Uppskjutet arbete med ständiga förbättringar, utveckling och utbildning, rekrytering av ställföreträdare	Når inte verksamhetsmål Låg kunskapsnivå hos ställföreträdare Glapp mellan ställföreträdare	6	Översyn av resurstillgång Proaktiv rekrytering av ställföreträdare Efterföljande av FHM:s rekommendationer under pandemi	Omfördelning, alternativt tillskott, av resurser Uppföljning av ärendebalans Uppföljning av verksamhetsstatistik och nyckeltal	Prioritering av arbetsuppgifter, ev anställningsprövning Insatser för att öka antalet ställföreträdare Uttag av statistik ur verksamhetssystem	Vid behov Veckovis Tertial
Personal och ställföreträdare	För hög belastning per medarbetare	Sämlre arbetsmiljö och stress Sena utbetalningar av arvoden och sämlre service	Omotiverad och trött personal Svårt att rekrytera ställföreträdare Tappar ställföreträdare	6	Översyn av resurstillgång Efterföljande av FHM:s rekommendationer under pandemi	Omfördelning, alternativt tillskott, av resurser Uppföljning av sjuktal och utfall i medarbetarenkät Uppföljning av ärendebalans Uppföljning av verksamhetsstatistik, nyckeltal och utfall i NKI-enkät till ställföreträdare	Prioritering av arbetsuppgifter, ev anställningsprövning Genomgång av underlag från HR Uttag av statistik ur verksamhetssystem Analys av utfall i NKI-enkät	Vid behov Tertial och årligen Veckovis Vid tertialrapportering och årlig enkät

Riskmatris

Risker identifierade för ÖFN inför 2022

Sannolikhet (värde)

Mycket sannolik (5)					
Sannolik (4)		Negativ utveckling på börsen	Socialtjänst och tingsrätt lägger över ansvar på ställföreträdare		
Möjlig (3)		Negativ utveckling på börsen	Socialtjänst och tingsrätt lägger över ansvar på ställföreträdare	Bristfällig kompetens och/eller interaktion med huvudman hos ställföreträdare	
Mindre sannolik (2)				Bristfälliga arbetsrutiner och/eller systemstöd	
Osannolik (1)				För hög belastning per medarbetare	
	Försumbar (1)	Lindrig (2)	Kännbar (3)	Allvarlig (4)	Mycket allvarlig (5)

Konsekvens (värde)

Kommentar [OA1]: Det föreslås att denna risk flyttas från sannolik till möjlig då det krävs en betydande förändring för att det ska påverka nämndens uppdrag och förutsättningar.

Kommentar [OA2]: Det föreslås att denna risk flyttas från möjlig till sannolik då detta uppstår mer frekvent.

Riskvärde = Sannolikhet * Konsekvens. Ju högre riskvärde desto allvarligare riskhändelse.

Utdrag från Reglemente för intern kontroll: "Värderingen sker utifrån sannolikhet och konsekvens för de risker som identifierats inom nämndens ansvarsområde. Detta genererar ett riskvärde som verksamheten sedan kan sortera och prioritera alla risker utifrån."

Konsekvens (värde)



Riskmatris

Risker identifierade för ÖFN inför 2022

Begreppsförklaring	
Konsekvens	Sannolikhet
<p>Påverkan på verksamheten/kostnaden om fel uppstår:</p> <ul style="list-style-type: none">• Försumbar; är obetydlig• Lindrig; uppfattas som liten• Kännbar; uppfattas som besvärande• Allvarlig; är så stor att fel helt enkelt inte bör inträffa• Mycket allvarlig; är så stor att fel helt enkelt inte får inträffa.	<p>Sannolikhetsnivåer för fel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Osannolik; risken är praktiskt taget obefintlig att fel ska uppstå• Mindre sannolik; risken är mycket liten att fel ska uppstå• Möjlig; det finns risk för att fel ska uppstå• Sannolik; det är mycket troligt att fel kan uppstå• Mycket sannolik; det är mycket troligt

Område	Kontrollmoment	Metod	Ansvarig	Frekvens
Bristfällig kompetens och/ eller interaktion med huvudman hos ställföreträdare	Utbildning, kunskapskontroll och registerkontroll	Kunskapsprov för nya gode män	Enhetschef	Löpande
	Kontroll av regelefterlevnad	Allmän utbildning Certifiering Kontroll av belastningsregister och hos kronofogden		Årligen 1-2 ggr/år Vid ny god man och årligen (december)
Bristfällig kompetens hos personal och/eller nämndledamöter	Behovsinventering löpande och vid medarbetarsamtal, identifiering av kompetensutvecklingsbehov <u>Kompetensöverföring och kompetensutveckling</u>	Uppföljning av vitesföreläggande	Enhetschef	Tertial
		Uppföljning av genomförd kompetensutveckling <u>Handläggarmöte – utbyte av erfarenheter och stöttning i olika komplexa ärenden.</u> <u>Systematisk egenkontroll</u>		Årligen <u>Löpande</u> <u>Årligen</u>

Kommentar [SS1]: Utifrån revisionen och det löpande arbete som genomförs inom ramen för egenkontroll föreslås det att dessa delar läggs till.



NACKA
KOMMUN

	Identifiera utvecklingsområden utifrån medarbetarenkät	Analys av resultat i medarbetarenkät Analys av rapport från länsstyrelsen Uppföljning av avvikelser		Årligen Årligen (februari) Tertial samt vid incident
Socialtjänst och tingsrätt lägger över ansvar på ställföreträdare	Informationsinsatser	Möte med tingsrätt Informationsutbyte med socialtjänstfunktioner	Enhetschef	Årligen
Bristfälliga arbetsrutiner och/eller systemstöd	Uppföljning av efterlevnad av styrdokument och avtal med personuppgiftsbiträden <u>Utveckling av systemet</u> <u>Provisum i samråd med förvaltaren</u>	Kontrollera att styrdokument följs Granskning av egenkontroll hos Personuppgiftsbiträden <u>Uppföljning med leverantör, delta i förvaltningsråd för utveckling av systemet</u>	Enhetschef	Stickprov Årligen vid årsbokslut <u>Löpande</u>
För hög belastning per medarbetare	Omfördelning, alternativt tillskott, av resurser Uppföljning av ärendebalans	Prioritering av arbetsuppgifter, eventuell anställningsprövning Uttag av statistik ur verksamhetssystem	Enhetschef	Vid behov Veckovis Tertial

Kommentar [SS2]: Det föreslås att vi stryker februari eftersom det är avhängigt när länsstyrelsen genomföra sin rapport och den tidpunkten har varierat senaste åren.

Kommentar [SS3]: Provisum föreslås läggas till



	Uppföljning av verksamhetsstatistik och nyckeltal			
Negativ utveckling på börsen	Avstämning mot ekonomiska prognoser	Kontrollera underlag från prognosinstitut	Business Controller/ Direktör	Årligen (mars)

Riskmatris

Risker identifierade för ÖFN inför 2022

Sannolikhet (värde)	Mycket sannolik (5)					
	Sannolik (4)			Socialtjänst och tingsrätt lägger över ansvar på ställföreträdare		
	Möjlig (3)		Negativ utveckling på börsen		Bristfällig kompetens och/eller interaktion med huvudman hos ställföreträdare Bristfällig kompetens hos personal. Bristfällig kompetens hos nämndledamöter.	
	Mindre sannolik (2)				Bristfälliga arbetsrutiner och/eller systemstöd För hög belastning per medarbetare	
	Osannolik (1)					
		Försumbar (1)	Lindrig (2)	Kännbar (3)	Allvarlig (4)	Mycket allvarlig (5)
		Konsekvens (värde)				

Riskvärde = Sannolikhet * Konsekvens. Ju högre riskvärde desto allvarligare riskhändelse.

Riskmatris

Risker identifierade för ÖFN inför 2022

Utdrag från Reglemente för intern kontroll: *”Värderingen sker utifrån sannolikhet och konsekvens för de risker som identifierats inom nämndens ansvarsområde. Detta genererar ett riskvärde som verksamheten sedan kan sortera och prioritera alla risker utifrån.”*

Begreppsförklaring	
Konsekvens	Sannolikhet
Påverkan på verksamheten/kostnaden om fel uppstår: <ul style="list-style-type: none"> • Försumbar; är obetydlig • Lindrig; uppfattas som liten • Kännbar; uppfattas som besvärande • Allvarlig; är så stor att fel helt enkelt inte bör inträffa • Mycket allvarlig; är så stor att fel helt enkelt inte får inträffa. 	Sannolikhetsnivåer för fel: <ul style="list-style-type: none"> • Osannolik; risken är praktiskt taget obefintlig att fel ska uppstå • Mindre sannolik; risken är mycket liten att fel ska uppstå • Möjlig; det finns risk för att fel ska uppstå • Sannolik; det är mycket troligt att fel kan uppstå • Mycket sannolik; det är mycket troligt

Internkontrollplan för överförmyndarnämnden

Dnr:

Område	Kontrollmoment	Metod	Ansvarig	Frekvens
Bristfällig kompetens och/ eller interaktion med huvudman hos ställföreträdare	Utbildning, kunskapskontroll och registerkontroll Kontroll av regelefterlevnad	Kunskapsprov för nya gode män	Enhetschef	Löpande
		Allmän utbildning		Årligen
		Certifiering		1-2 ggr/år
		Kontroll av belastningsregister och hos kronofogden		Vid ny god man och årligen (december)
		Uppföljning av vitesföreläggande		Tertial
Bristfällig kompetens hos personal.	Behovsinventering löpande och vid medarbetarsamtal, identifiering av kompetensutvecklingsbehov Kompetensöverföring och kompetensutveckling	Uppföljning av genomförd kompetensutveckling	Enhetschef	Tertial
		Handläggarmöte – utbyte av erfarenheter och stöttning i olika komplexa ärenden.		Årligen
		Systematisk egenkontroll		Löpande
				Årligen



	Identifiera utvecklingsområden utifrån medarbetarenkät	<p>Analys av resultat i medarbetarenkät</p> <p>Analys av rapport från länsstyrelsen</p> <p>Uppföljning av avvikelser</p>		<p>Årligen</p> <p>Årligen</p> <p>Tertial samt vid incident</p>
Bristfällig kompetens hos nämndledamöter	<p>Behovsinventering löpande och identifiering av kompetensutvecklingsbehov</p> <p>Kompetensutveckling</p>	<p>Grundutbildning för nya ledamöter.</p> <p>Löpande föredragningar av aktuella områden/frågor</p>	Enhetschef/ Direktör	<p>Vid behov</p> <p>Löpande</p>
Socialtjänst och tingsrätt lägger över ansvar på ställföreträdare	Informationsinsatser	<p>Möte med tingsrätt</p> <p>Informationsutbyte med socialtjänstfunktioner</p>	Enhetschef	Årligen
Bristfälliga arbetsrutiner och/eller systemstöd	<p>Uppföljning av efterlevnad av styrdokument och avtal med personuppgiftsbiträden</p> <p>Utveckling av systemet Provisum i samråd med förvaltaren</p>	<p>Kontrollera att styrdokument följs</p> <p>Granskning av egenkontroll hos Personuppgiftsbiträden</p> <p>Uppföljning med leverantör, delta i förvaltningsråd för utveckling av systemet, bland annat kring stöd för elektroniska årsräkningar.</p>	Enhetschef	<p>Stickprov</p> <p>Årligen vid årsbokslut</p> <p>Löpande</p>



NACKA
KOMMUN

<p>För hög belastning per medarbetare</p>	<p>Omfördelning, alternativt tillskott, av resurser</p> <p>Uppföljning av ärendebalans</p> <p>Uppföljning av verksamhetsstatistik och nyckeltal</p>	<p>Prioritering av arbetsuppgifter, eventuell anställningsprövning</p> <p>Uttag av statistik ur verksamhetssystem</p>	<p>Enhetschef</p>	<p>Vid behov</p> <p>Veckovis</p> <p>Tertial</p>
<p>Negativ utveckling på börsen</p>	<p>Avstämning mot ekonomiska prognoser</p>	<p>Kontrollera underlag från prognosinstitut</p>	<p>Business Controller/ Direktör</p>	<p>Årligen (mars)</p>

Beslutsattestant för
överförmyndarnämnden för år
2022

7

ÖFN 2021/26

2021-11-30

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: ÖFN 2021/26

Beslutsattestant för överförmyndarnämnden för år 2022

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden utser Sidrah Schaider, nämnddirektör, till ordinarie beslutsattestant för ansvar 11100 och 29000 från 2022-01-01 till 2022-12-31 enligt bilagan.

Ordinarie beslutsattestant har rätt att vidaredelegera beslutanderätten inom sitt ansvarsområde. Delegationsbesluten ska anmälas till nämnden.

Sammanfattning av ärendet

Enligt kommunens redovisningsreglemente ska nämnderna varje år fatta beslut om ordinarie beslutsattestanter samt vid behov om ersättare för dessa.

Överförmyndarnämnden utser Sidrah Schaider, nämnddirektör, till ordinarie beslutsattestant för överförmyndarnämndens ansvarsområden för år 2022.

Det är endast den ordinarie beslutsattestanten som har rätt att vidaredelegera beslutanderätten inom sitt ansvarsområde, det vill säga rätt att besluta om alla lägre nivåers attesträtt. Delegationsbesluten ska anmälas till nämnden. Nytt för 2022 är att en beloppsgräns kopplat till användare har införts för leverantörsfakturer som hanteras av affärssystemet, UBW.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget medför inte några ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Förslaget medför inte några konsekvenser för barn.

Bilagor

Bilaga 1 Ordinarie beslutsattestant för överförmyndarnämnden för 2022

Bilaga 2 Beloppsgränser i UBW

Sidrah Schaider
Stadsjurist/Kansli­direktör
Stadsledningskontoret

Ann-Christine Ekeblad
Business controller
Controllerenheten

Bilaga I

Ordinarie beslutsattestant för överförmyndarnämnden för 2022

Ansvar	Beskrivning	Gäller PA	Gäller EK	Namn ordinarie	Befattning ordinarie	AnvIDOrd
11100 & 29000	Överförmyndarnämnden	X	X	Sidrah Schaider	Nämnddirektör	sidsch

Bilaga 2

Beloppsgränser i UBW

Beloppsgränser - intervall	Normnivå för
I. 0 - 250 000	Bitr.enhetschef, Gruppchefer o motsvarande, projektresurs på AO (investeringsprojekt med arbetsordrar)
II. 250 001 - 500 000 kr	Enhetschef, Bitr.Enhetschefer med undantag, Rektorer, Verksamhetschefer, delprojektledare, Gruppchef med undantag
III. 500 001 - 1 000 000 kr	Enhetschef med undantag, huvudprojektledare, Gruppchef med undantag
IV. 1 000 001 - 3 200 000 kr	Direktörer, Enhetschefer med undantag
V. 3 200 001 - 10 000 000 kr	Direktörer med undantag, Finanschef, Ekonomi och finansdirektör
VI. 10 000 001 - 1 000 000 000	Stadsdirektör, Ekonomi och finansdirektör

Dessa beloppsgränser läggs in i UBW och kan komma att revideras under 2022.

Utfall av enkät till huvudmän och gode män 2021

8

ÖFN 2021/30

2021-12-03

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: ÖFN 2021/30

Utfall av enkät till huvudmän och gode män 2021

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Den årliga enkäten till huvudmän och gode män har genomförts för fjortonde året i rad. I år har tretton kommuner varit med i undersökningen. Nöjdheten med hur ofta gode mannen har kontakt med huvudmannen har ökat mot föregående år. I svaren från huvudmännen har resultaten sjunkit något på en del enkätfrågor jämfört med föregående år. Nacka ligger dock på topp tre i jämförelse med de andra kommunerna i alla frågor i huvudmansenkäten. I sammanhanget ska det nämnas att en ny kommun är med i undersökning, vilket också har påverkan på jämförelsen. För gode männen har enkätutfallet förbättrats sedan föregående år men i rankingen i förhållande till de andra överförmyndarverksamheterna har resultatet försämrats och Nacka förlorar sin plats bland de bättre kommunerna i jämförelsen. Det ska dock noteras att enkätresultaten ligger generellt på en hög nivå. Åtgärder för att både upprätthålla och förbättra resultaten är att återuppta och planera digitala alternativ till, de informations- och utbildningsinsatser som i normalfallet hålls för de gode männen under året. Överförmyndarverksamheten har redan initierat detta arbete och har nu under hösten haft utbildningar med hybridlösning som innebär att deltagarna har kunnat välja om de vill delta fysiskt eller på distans via länk. Överförmyndarnämnden har för 2022 fått en ramhöjning med 0,5 miljoner kronor. I internbudgeten föreslås att överförmyndarnämnden med denna ramhöjning ska satsa på att få högre effektivitet i verksamheten genom bland annat se till att e-tjänsterna till ställföreträdarna utvecklas vilket ska leda till att administrationen minskar. Målsättningen är att även detta utvecklingsarbete kommer ha en positiv påverkan på nöjdheten hos huvudmän och gode män kommande år.

Ärendet

För fjortonde året i rad har enkäten till huvudmän och deras gode män genomförts. 2021 skickades enkäten till 200 slumpvis utvalda huvudmän deras 177 unika ställföreträdare. Tretton kommuner är med och genomför enkäten. Totalt är sju överförmyndarnämnder med varav tre är gemensam nämnd för flera kommuner.

Följande kommuner har varit med under 2021:

- Danderyd
- Järfälla och Upplands-Bro
- Södertörn vilket omfattar Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nynäshamn och Tyresö
- Södertälje
- Nykvarn (som är ny för 2021)
- Nacka
- Värmdö och Vaxholm

Enkätundersökningen genomfördes i september-oktober. Samma frågor som 2020 har använts.

Enkätresultat

I tabell 1 och 2 redovisas Nackas resultat per fråga (andelen positiva svar, det vill säga *instämmer till stor del* eller *instämmer helt och hållet*), redovisning av placering i relation till övriga kommuners resultat, samt jämförelse med utfall 2020.

Tabell 1: resultat från enkät till huvudmän

Fråga	2021	Rank	Topp	2020	Rank	Topp
Bra kontakt med gode man	84 %	2	Nykvarn 87 %	88 %	1	Nacka
Nöjd med frekvens på kontakt	84 %	2	Nykvarn 94 %	83 %	1	Nacka och Södertälje
Gode mannen förklarar vad hen gör (mål 80 %)	78 %	1	Nacka	80 %	1	Nacka
Förstår gode mannens uppdrag	72 %	2	Järfälla 74 %	72 %	1	Nacka och Järfälla
Nöjd med gode mannen (mål 80 %)	81 %	3	Nykvarn 88 %	86 %	1	Nacka

Av bakgrundsfrågorna framgår att 72 procent av huvudmännen har en god man som har varit god man i sex år eller längre för huvudmannen. I en övervägande del av övriga kommuner har gode mannen varit två år eller mindre. 28 procent av huvudmännen har besvarat enkäten själv och 29 procent med hjälp av gode mannen. I år inkom 71 stycken svar på huvudmansenkäten jämfört med föregående år på 60 svar. Det är därmed positivt att svarsfrekvensen har ökat med 18 procent.

Resultatet för huvudmännen har sjunkit något jämfört med föregående år. Nacka ligger numera på topp tre. På frågan om huvudmannen är nöjd med hur ofta gode mannen har kontakt konstaterar överförmyndarverksamheten en liten ökning. I övriga frågor noteras

en liten minskning eller oförändrat resultat. På frågan om gode mannen förklarar sitt uppdrag ligger Nacka på topp i jämförelsen, men två procentenheter under målnivån. Utfallet för frågan om man är nöjd med sin gode man överträffar fortsatt målvärdet på 80 procent.

Tabell 2: resultat från enkät till gode män/förvaltare

Fråga	2021	Rank	Topp	2020	Rank	Topp
Bra kontakt med huvudman	93 %	6	Järfälla/ 97 %	97 %	1	Nacka
Införstådd med regler för uppdraget	96 %	5	Järfälla/ 100 %	99 %	1	Nacka
Informerar huvudman	83 %	7	Nykvarn/Södertörn 89 %	75 %	5	Järfälla 88 %
Tydlig information från enheten	85 %	4	Järfälla 90 %	84 %	3	Södertörn 87 %
Svar på frågor från enheten	81 %	4	Järfälla 90 %	76 %	3	Södertälje 79 %
Bra bemött vid kontakt med enheten	84 %	5	Danderyd 100 %	88 %	1	Nacka
Lätt att få kontakt med enheten	78 %	4	Danderyd 88 %	77 %	2	Södertörn 79 %
Totalt sett nöjd (mål 90 %)	81 %	4	Danderyd 96 %	83 %	2	Södertälje 84 %

Av bakgrundsfrågorna framgår att 64 procent har varit god man i sex år eller längre. Det är i paritet med övriga jämförelsekommuner utom Nykvarn och Värmdö/Vaxholm som har en högre andel gode män som varit god man två eller mindre. I år har 120 enkätsvar från gode män inkommit jämfört med föregående år då 85 svar inkom. Svarsfrekvensen har ökat med 41 procent. Av de svarande gode männen är 20 procent med i en godemansförening.

Gode männen/förvaltarna är generellt sett lika nöjda som huvudmännen, men resultaten i enkäten till gode männen är något sämre än föregående år. Nacka ligger inte längre i toppen av de deltagande kommunerna. Trots det har resultatet ökat på fyra av åtta frågor. Störst skillnad i resultat sedan föregående år är en förbättring med 8 procentenheter på frågan om man har informerat sin huvudman om vilka åtgärder man vidtagit för huvudmannens räkning. På frågan om man är införstådd med sitt uppdrag har fortfarande ett högt resultat, även om det har minskat med 3 procentenheter från 99 procent till 96 procent. Resultatet för den sammanfattande frågan om man totalt sett är nöjd med servicen från överförmyndarenheten har försämrats med 2 procentenheter och målnivån på 90 procent nås inte med utfallet på 81 procent.

I de egna kommentarerna framgår det ett missnöje med långa handläggningstider särskilt när det gäller årsräkningarna. Av 32 kommentarer handlar cirka 10 stycken om missnöje med långa handläggningstider. Ungefär hälften av kommentarerna från både huvudmän och gode män är negativa och hälften är neutrala eller positiva.

Svarsfrekvens huvudmän (HM) över tid

År	2017	2018	2019	2020	2021
Utskick till antal HM	200	175	190	140	200
Antal svar	70	70	70	60	72
Andel svar av utskick	35 %	40 %	37 %	42 %	36 %
Andel HM som svarat själv	36 %	34 %	34 %	20 %	28 %
Andel GM som svarat för HM	27 %	25 %	29 %	25 %	29 %

Svarsfrekvens gode män (GM) över tid

År	2017	2018	2019	2020	2021
Utskick till antal GM	ca 150	ca 145	162	117	177
Antal svar från GM	ca 90	ca 102	103	83	114
Andel svar av utskick	60 %	70 %	64 %	73 %	64 %

Analys och slutsatser

Enkätresultatet för huvudmännen skiljer inte så mycket i resultat från föregående år. Nivån på kundnöjdhet är fortfarande på en hög nivå både jämfört med övriga jämförelsekommuner och i relation till tidigare resultat för Nacka. Det som skiljer sig är att jämförelsekommunerna har ett högre resultat än tidigare därför faller Nacka något i rankingen. En bidragande förklaring kan vara att Nykvarn kommun är ny att delta i enkätundersökningen och deras höga resultat påverkar jämförelsen.

En skillnad som framträder mellan åren är att en större andel av enkäterna till huvudmän besvarats av huvudmannen själv eller helt av personal på boende. Detta kan ha haft påverkan på den uttryckta nöjdheten i relation till 2020. Efter ett sämre enkätresultat år 2019 gjorde överförmyndarverksamheten en satsning för att förklara de gode männen uppdrag för anhöriga och gode männen på ett tydligare sätt, vilket verkar ha haft en fortsatt önskad effekt. En annan skillnad som kan spela in är att en större andel av huvudmännen än tidigare har en mindre erfaren god man, det vill säga någon som har haft uppdraget i mindre än sex år.

För gode männen har Nacka förbättrat resultatet något, men tappar trots det i rankingen. En förklaring är att vissa jämförelsekommuner har förbättrat sina resultat och att Nykvarn är en ny kommun i jämförelsen. Gode männen upplever sig i år ha informerat huvudmännen i högre utsträckning och det kan bero på ökade möjligheter att hålla tät kontakt med sin huvudman efter att pandemirestriktioner har släppts. Resultatet korrelerar i år med huvudmännens svar på samma fråga, vilket är positivt. Vid en

jämförelse med övriga kommuner kan det noteras att deras svar i det avseendet korrelerar på samma sätt, det vill säga att huvudmannen och den gode mannen inte har samma uppfattning. För Nackas del stärker korrelationen tillförlitligheten i svaren.

Gode mannens upplevelse av gott bemötande från enheten har minskat sedan föregående år. Det kan med stor säkerhet kopplas till den personalomsättning som varit under året. Gode mannen vill gärna ha en känd kontakt på enheten för sina ärenden och frågor. Endast 20 procent av gode männen är med i en godemansförening. Det innebär att de även saknar försäkring för sitt uppdrag. Det är genom medlemskap i en godemansförening som en ställföreträdare kan teckna dels olycksfallsförsäkring, dels en ansvarsförsäkring som gäller vid utförande av uppdraget.

Målet för total nöjdhet hos huvudmän överträffas. Målet med total nöjdhet för gode männen nås inte utan har sjunkit sedan föregående år. Notera dock att målnivån överskrider Nacka kommuns generella mål för kundnöjdhet. I sammanhanget ska också nämnas att pandemin troligtvis har haft en påverkan på resultatet då kontakten/utbildningar har påverkats. Åtgärder för att förbättra gode männens uppfattning om uppdrag och verksamhet kan vara att snarast återuppta och planera digitala alternativ till, de informations- och utbildningsinsatser som i normalfallet hålls för de gode männen under året. Överförmyndarverksamheten har redan initierat detta arbete och har nu under hösten haft utbildningar med hybridlösning som innebär att deltagarna har kunnat välja om de vill delta fysiskt eller på distans via länk. En annan viktig åtgärd är att komma tillbaka till en effektiv och förhållandevis snabb handläggning av årsräkningar så att gode männen kan få sitt arvode utbetalt tidigare än 2021. Under inledning av 2021 var det en omfattande personalomsättning som innebar en nyrekrytering av medarbetare. Introduktionen av dessa medarbetare bedöms ha gott bra och det ger därmed goda förutsättningar för att uppnå målen nästkommande år.

Det är angeläget för nämnden att uppnå en hög nöjdhet hos de gode männen och huvudmännen, samtidigt är det viktigt att beakta att överförmyndarnämnden samtidigt utövar tillsyn. Det är därför viktigt att nämnden kan förena och ha balans mellan tillsyns- respektive serviceuppdraget.

Överförmyndarnämnden har för 2022 fått en ramhöjning med 0,5 miljoner kronor. I internbudgeten föreslås att överförmyndarnämnden med denna ramhöjning ska satsa på att få högre effektivitet i verksamheten genom bland annat se till att e-tjänsterna till ställföreträdarna utvecklas vilket ska leda till att administrationen minskar. Det föreslås att e-tjänsterna ska utvecklas så att samtliga gode män, förvaltare och förmyndare ska ges digitala förutsättningarna att kunna lämna årsräkningar. Målsättningen är att utvecklingen av dessa e-tjänster ska förenkla och minska administrationen av granskningen genom att underlaget som lämnas in är mer komplett. Vidare föreslås att nämnden satsa på att

utbilda både personal och ställföreträdare till att bli mer digitala och överlag mer kompetenta inom sina uppdrag till huvudmännens bästa.

Enkätresultaten och därtill kopplade mål tas upp i utbildningar och vid informationsmöten för gode män, i syfte att höja gode männen medvetande om det pågående förbättringsarbetet även under 2022. Detta förväntas leda till ett stärkt enkätutfall i relation till de gode männen. Ett ständigt pågående erfarenhetsutbyte med andra kommuner ger möjlighet att identifiera ytterligare förbättringsmöjligheter till förmån för huvudmän, gode män och förvaltare i Nacka kommun.

Ekonomiska konsekvenser

Kostnaderna för genomförandet av åtgärder för att upprätthålla och förbättra nöjdheten ryms inom nämndens beslutade budget.

Konsekvenser för barn

Att genomföra enkäten är viktigt för att alla huvudmän, barn som vuxna, som ett led i att utveckla verksamheten och säkerställa att alla har en kompetent god man/förvaltare som utför sitt uppdrag rätt.

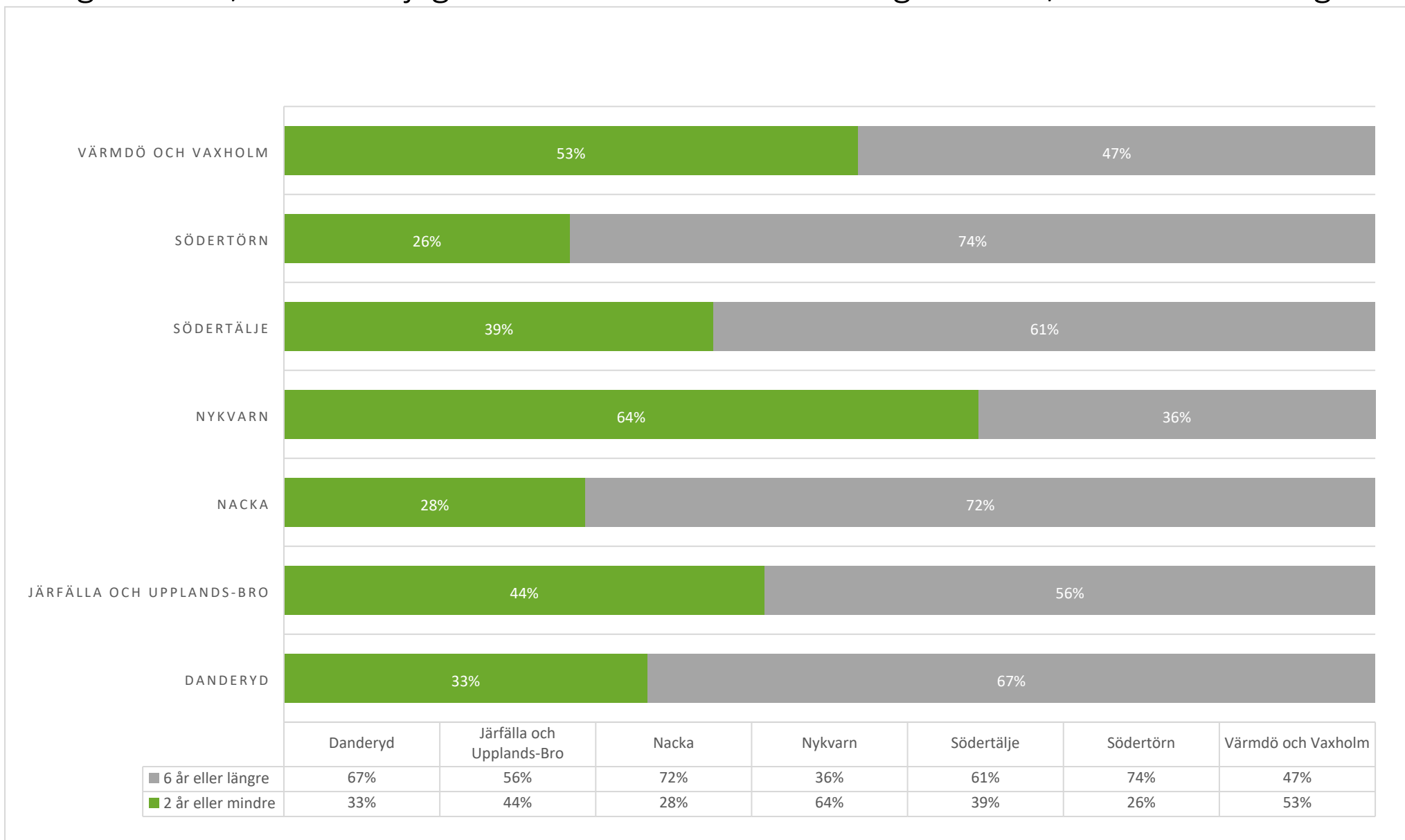
Bilagor

1. Resultat enkät till huvudmän alla kommuner 2021.
2. Resultat enkät till gode män alla kommuner 2021.
3. Svarsfrekvens och kommentarer huvudmän 2021
4. Svarsfrekvens och kommentarer gode män 2021

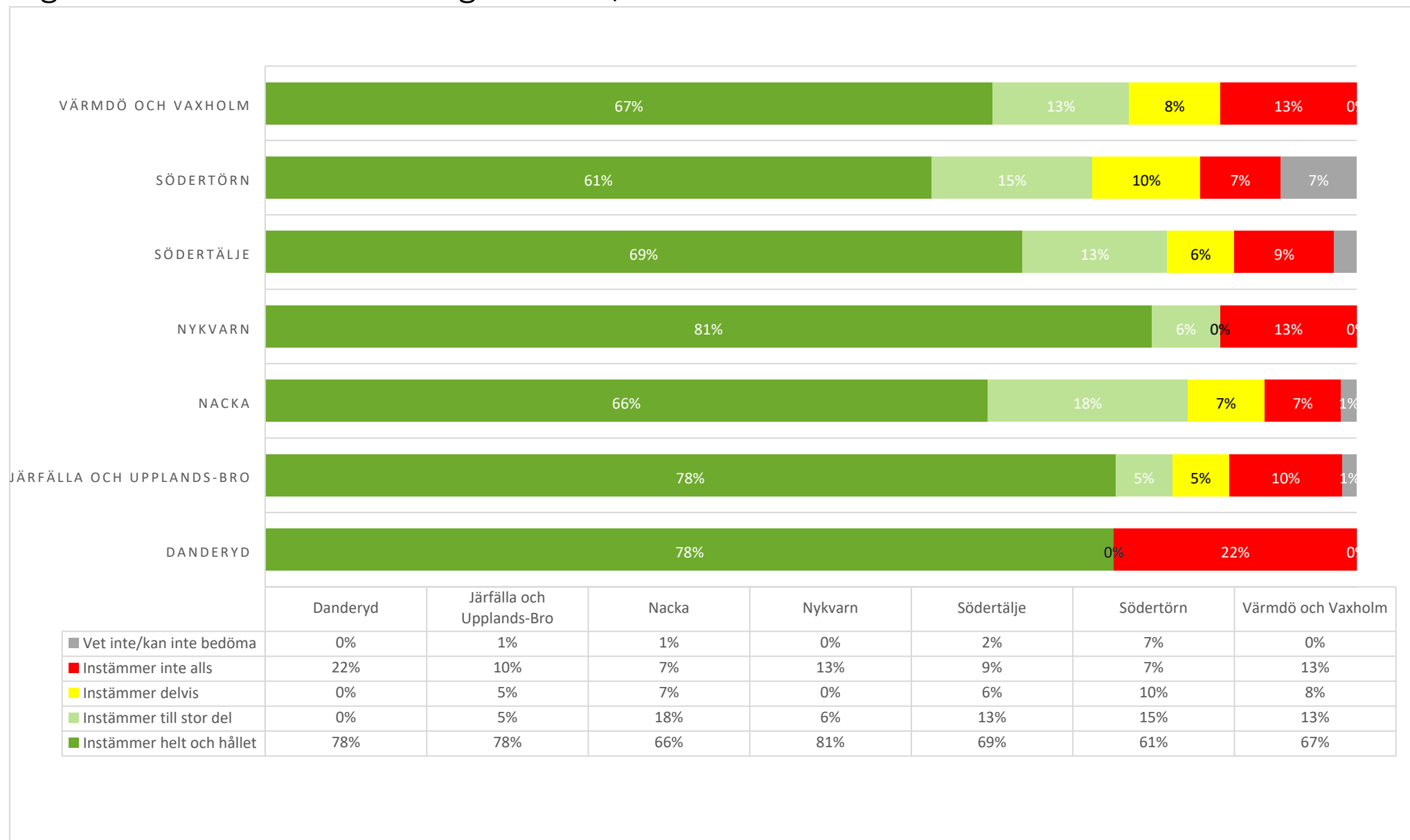
Sidrah Schaidler
Stadsjurist och kanslidirektör
Stadsledningskontoret

Ann-Charlotte Oetterli
Enhetschef
Överförmyndarenheten

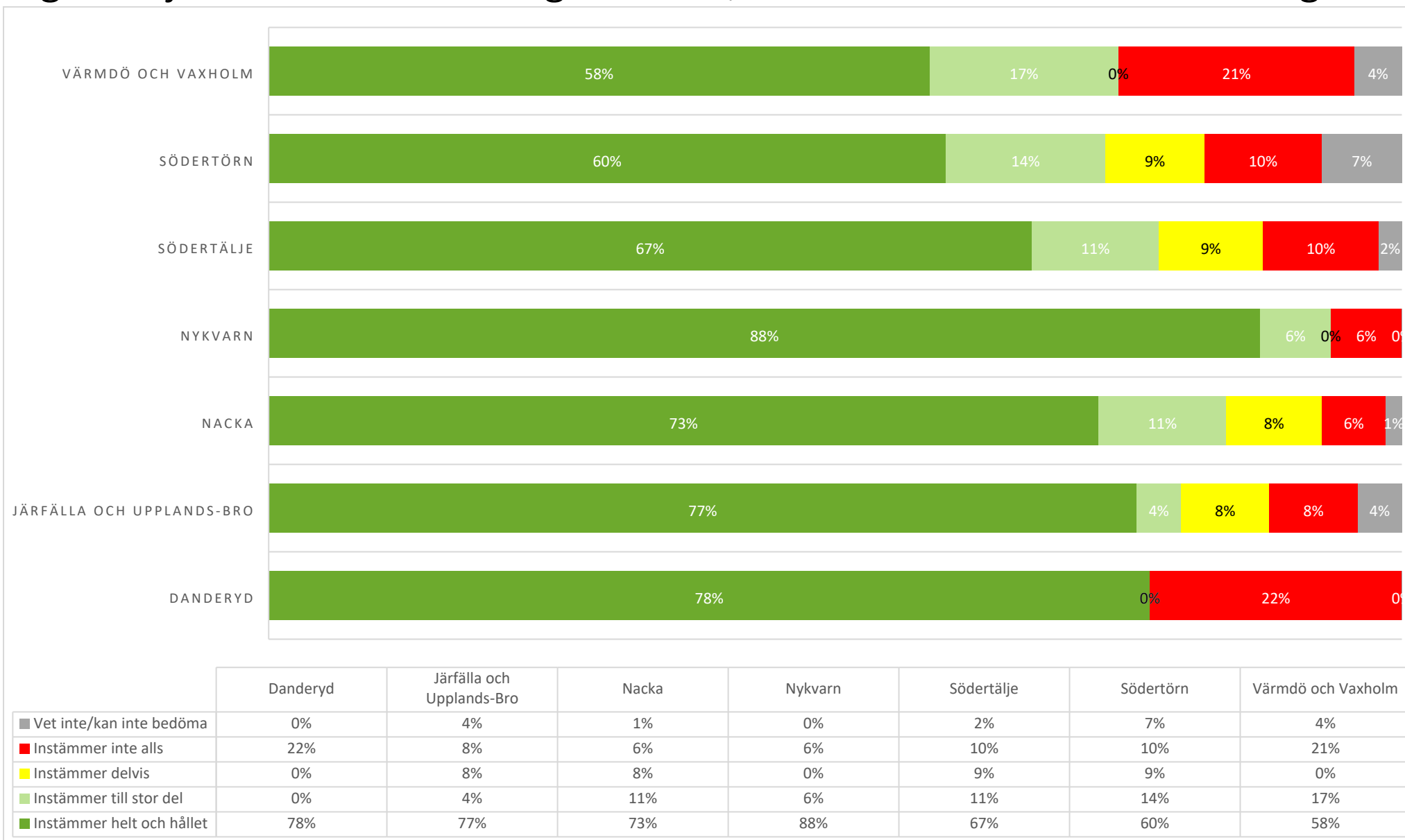
Den gode man/förvaltare jag har för närvarande har varit gode man/förvaltare för mig i



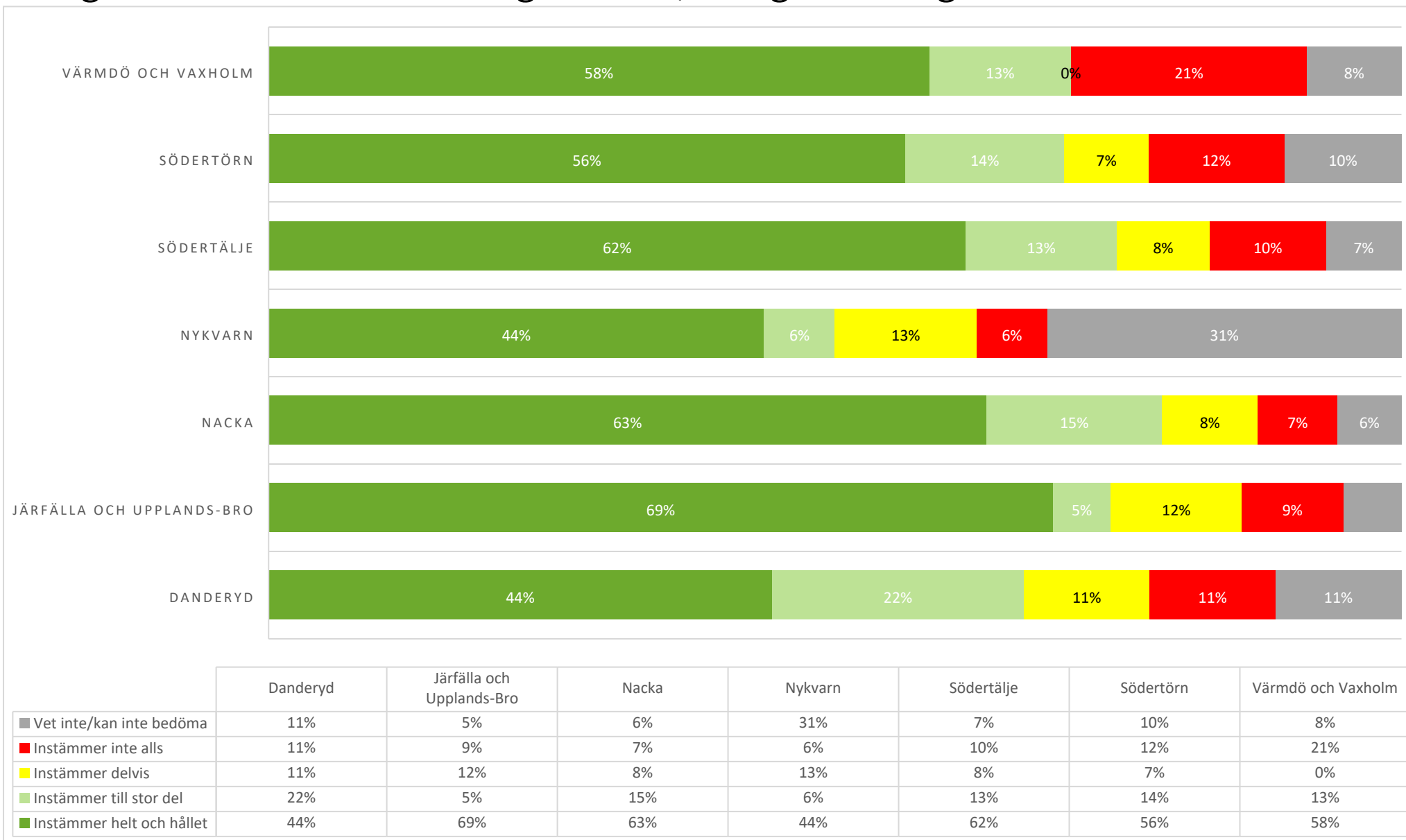
Jag har bra kontakt med min gode man/förvaltare



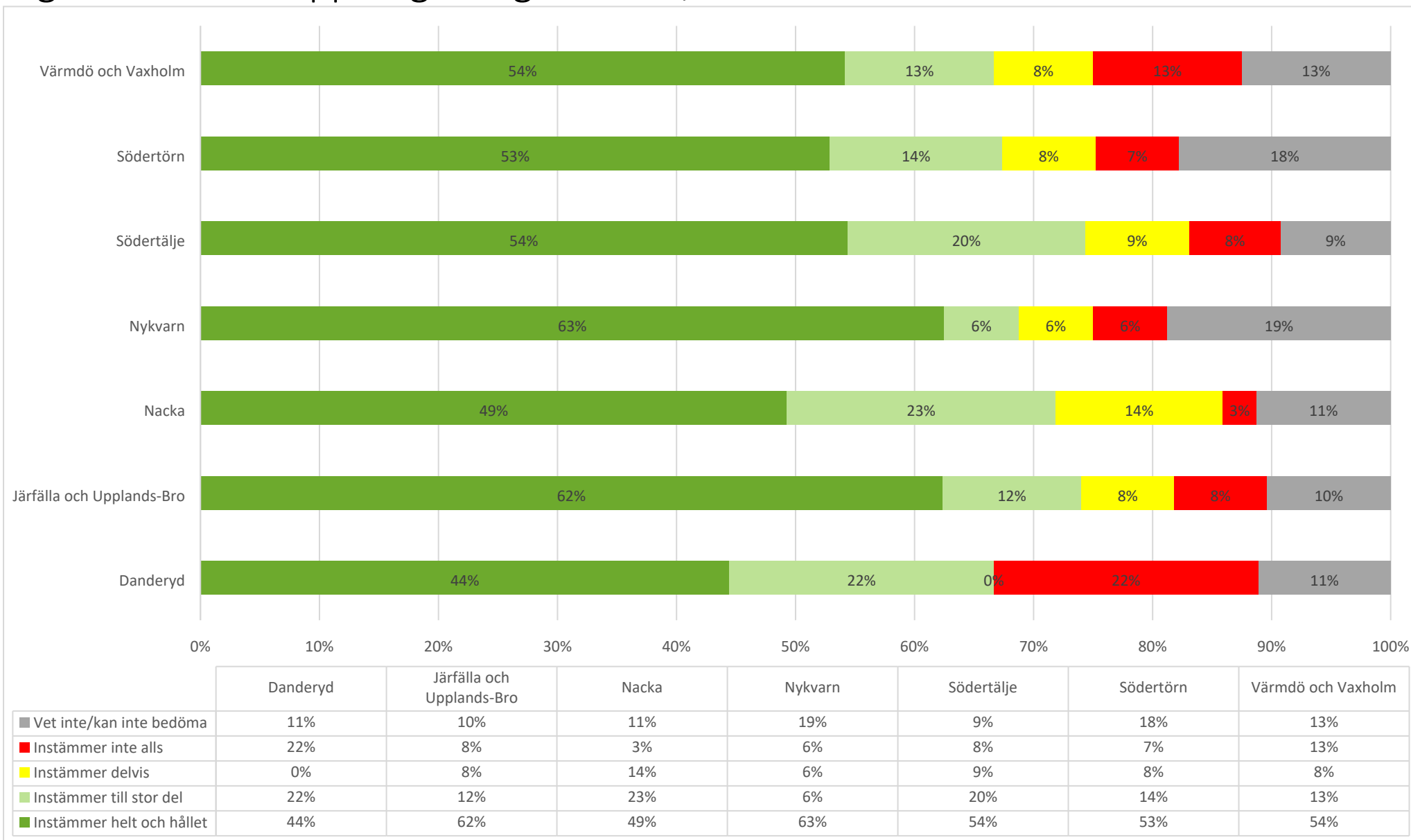
Jag är nöjd med hur ofta min gode man/förvaltare har kontakt med mig.



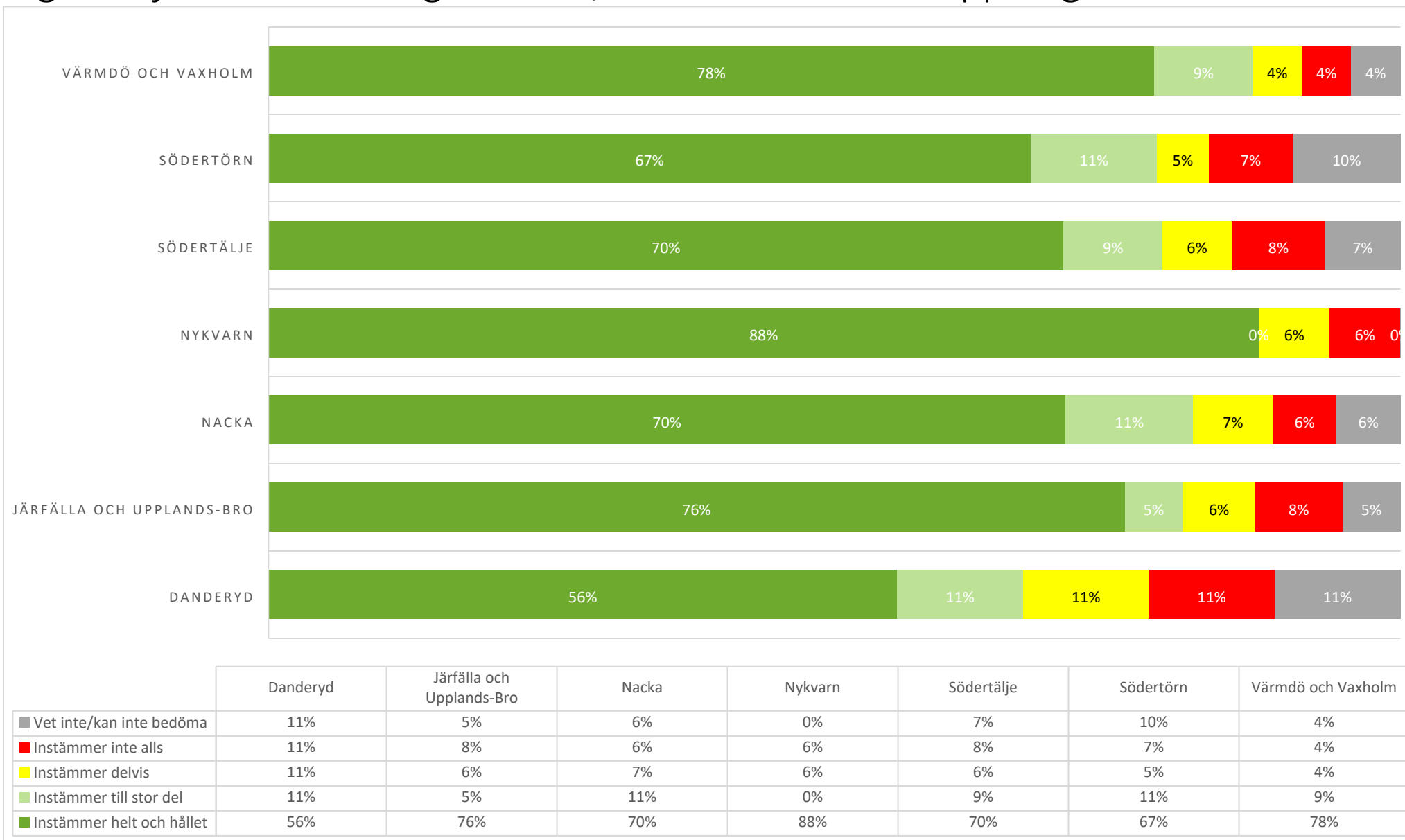
Min gode man förklarar för mig vad han/hon gör för mig.



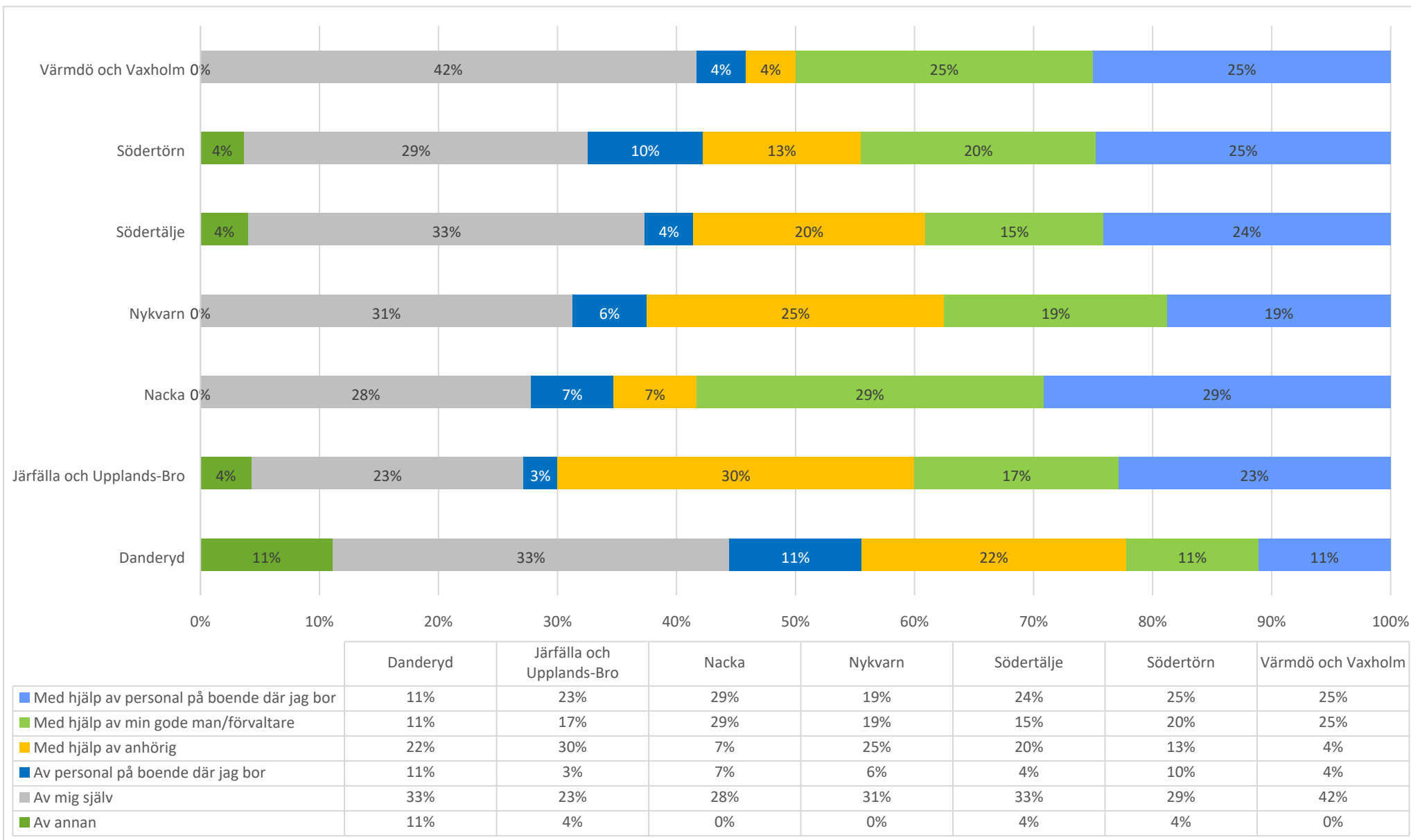
Jag förstår vilket uppdrag min gode man/förvaltare har.



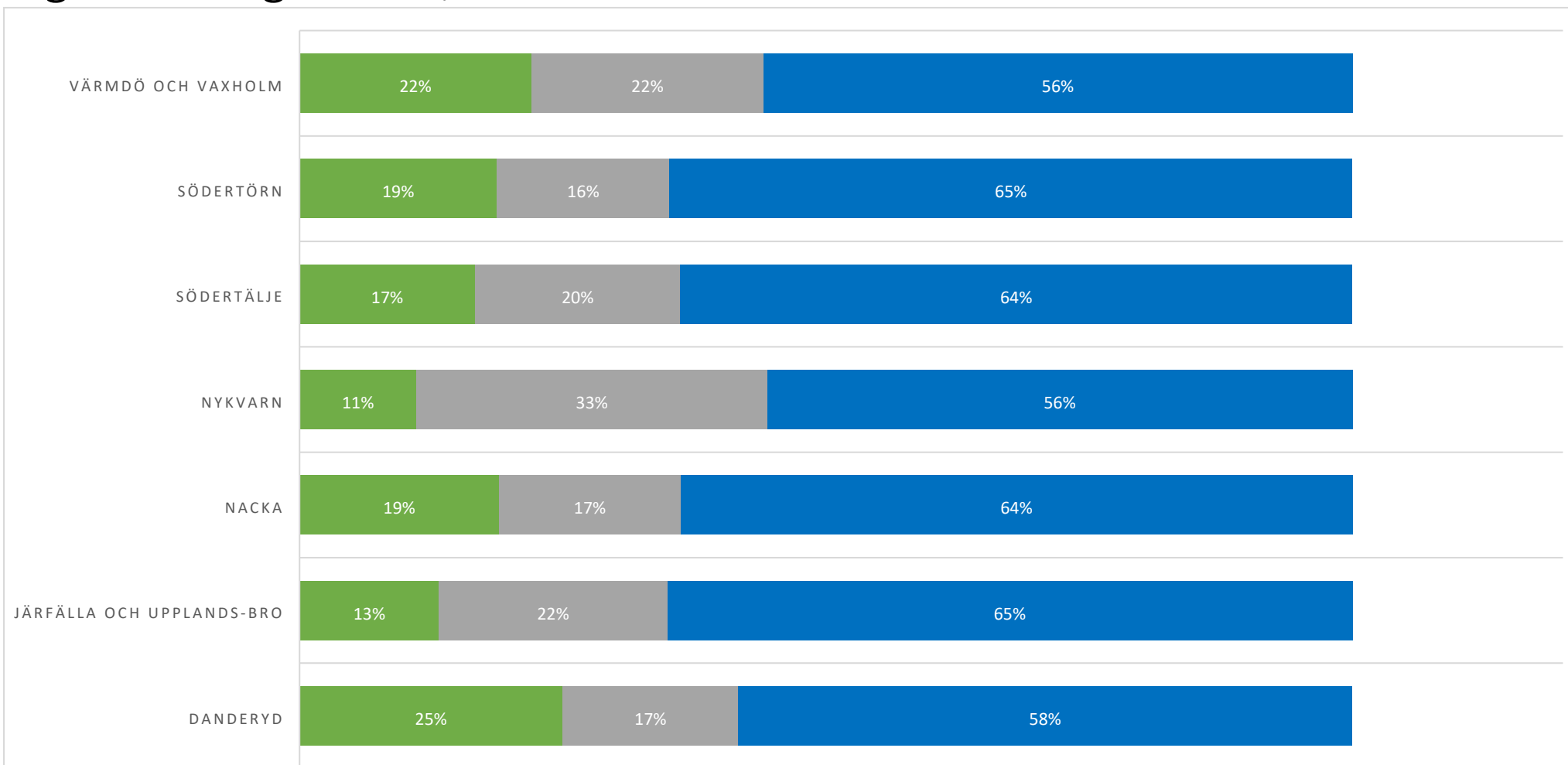
Jag är nöjd med hur min gode man/förvaltare utför sitt uppdrag.



Den här enkäten har besvarats

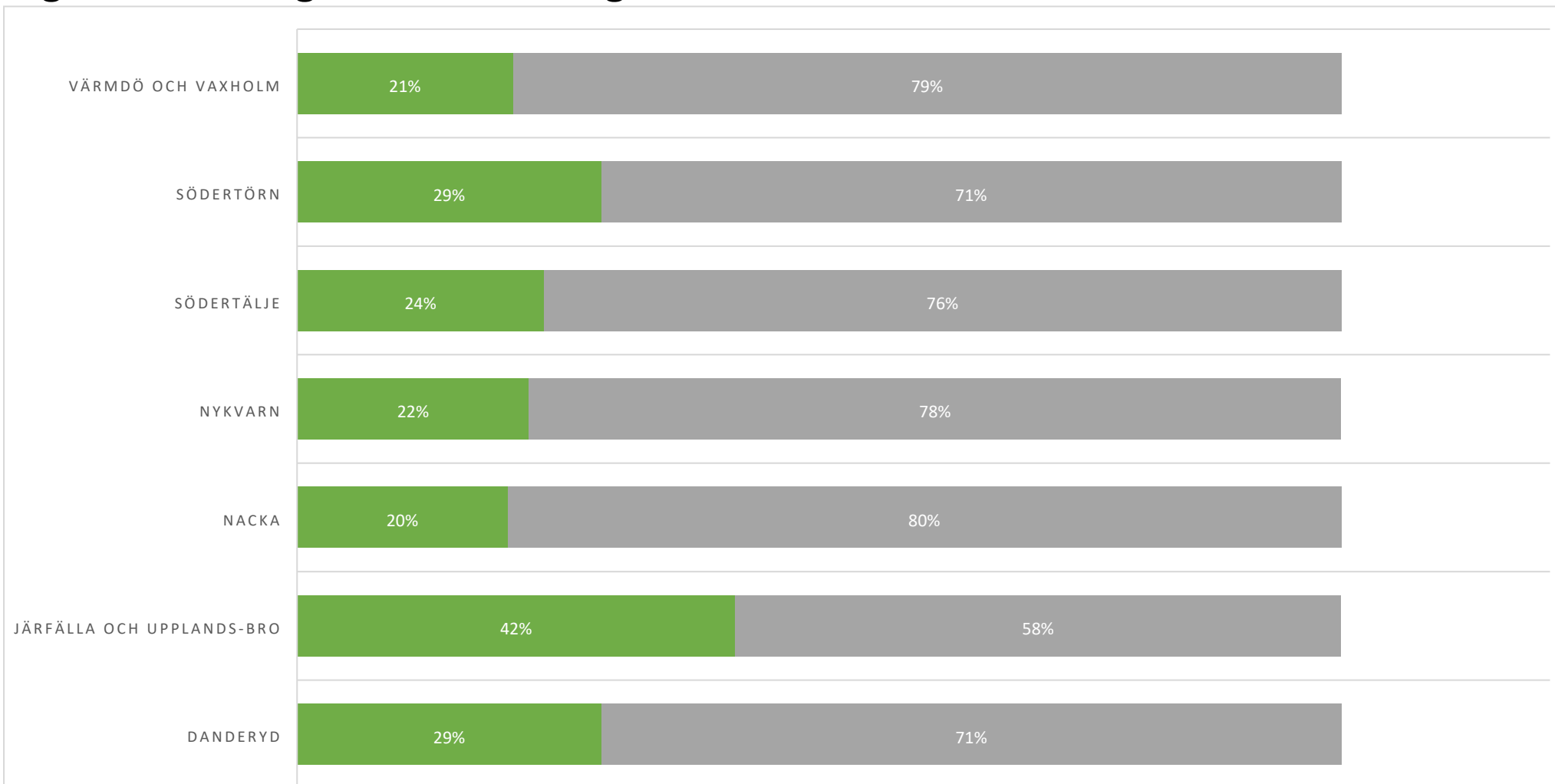


Jag har varit god man/förvaltare



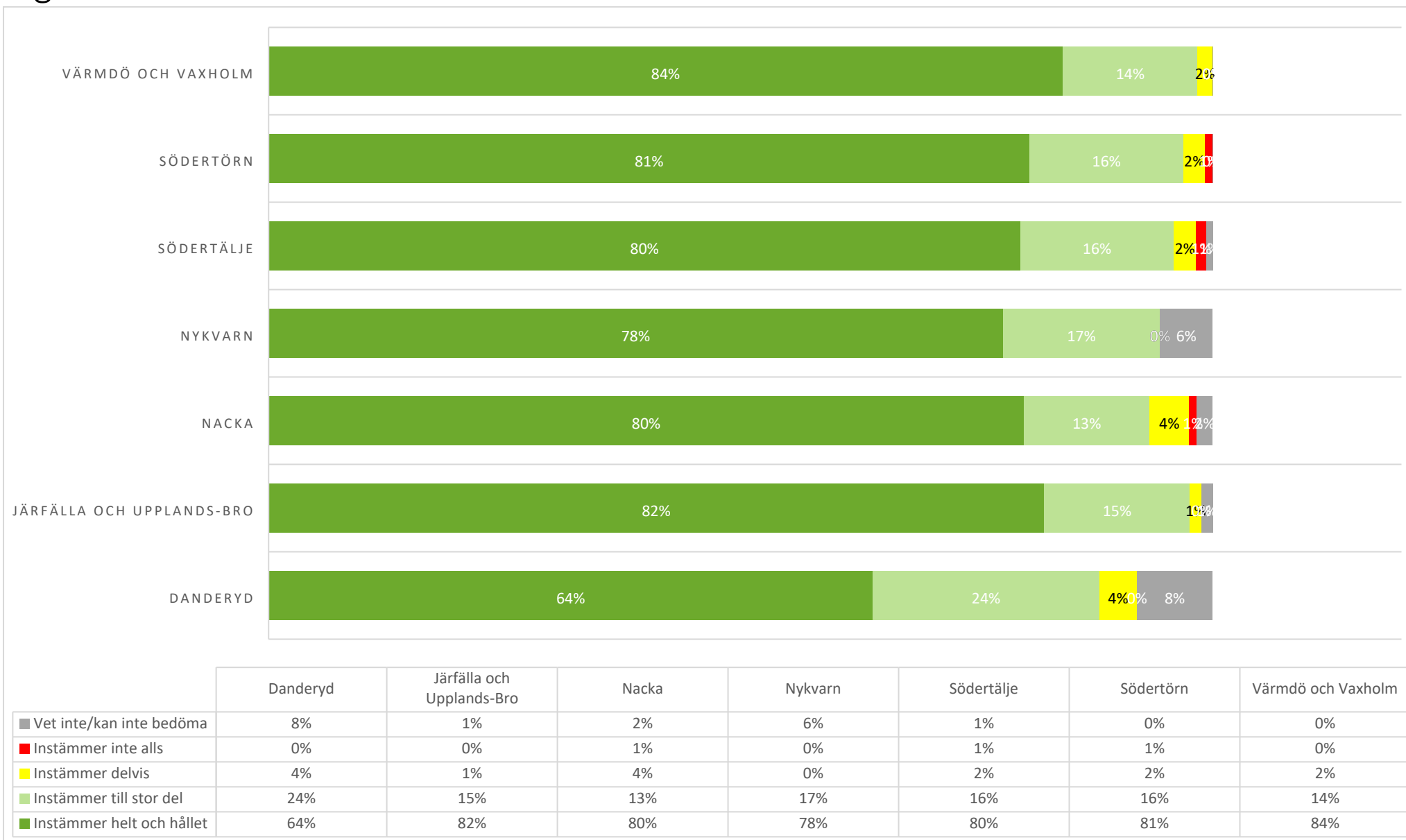
	Danderyd	Järfälla och Upplands-Bro	Nacka	Nykvarn	Södertälje	Södertörn	Värmdö och Vaxholm
■ 6 år eller längre	58%	65%	64%	56%	64%	65%	56%
■ 3-5 år	17%	22%	17%	33%	20%	16%	22%
■ 2 år eller mindre	25%	13%	19%	11%	17%	19%	22%

Jag är med i en godmansförening

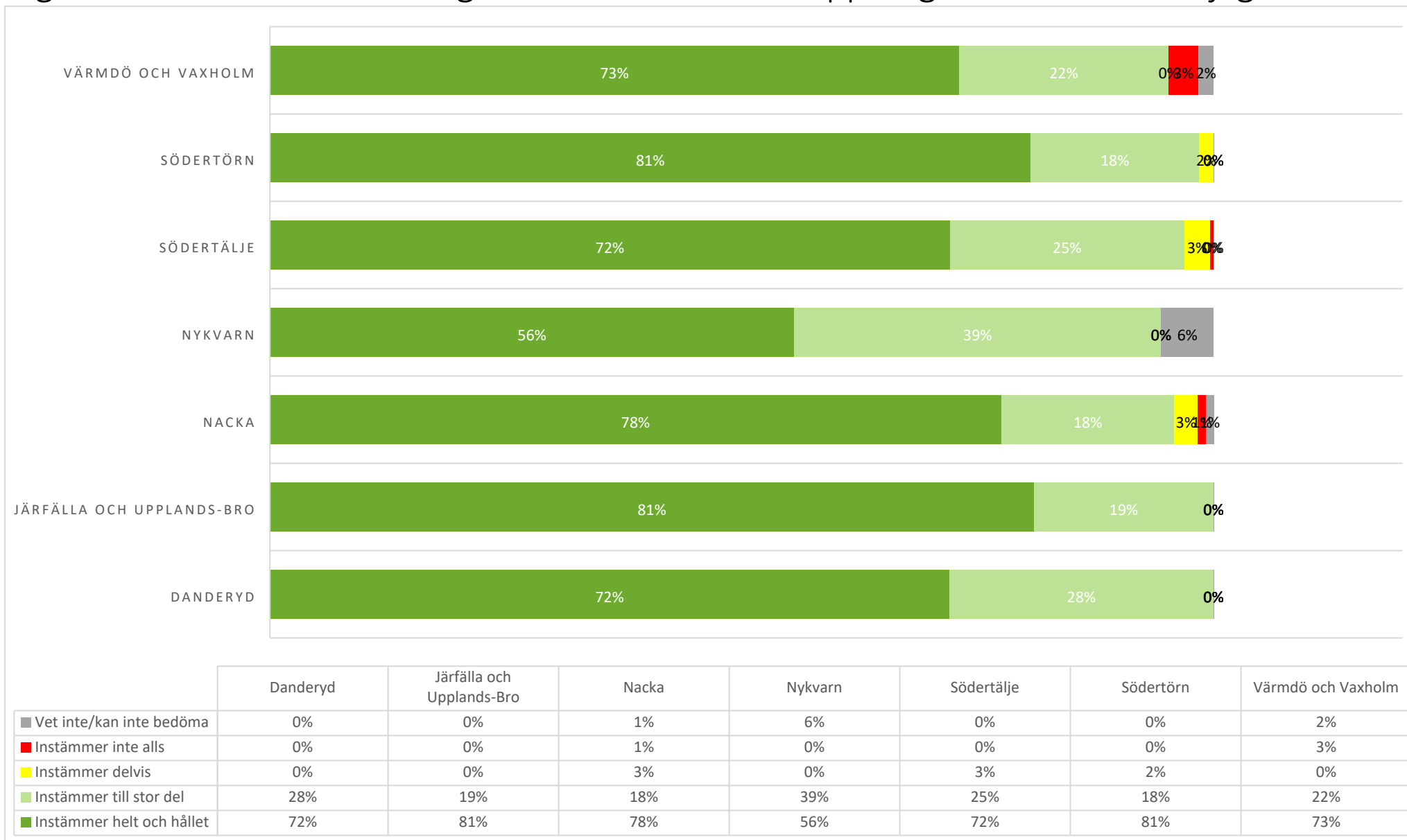


	Danderyd	Järfälla och Upplands-Bro	Nacka	Nykvarn	Södertälje	Södertörn	Värmdö och Vaxholm
■ Nej	71%	58%	80%	78%	76%	71%	79%
■ Ja	29%	42%	20%	22%	24%	29%	21%

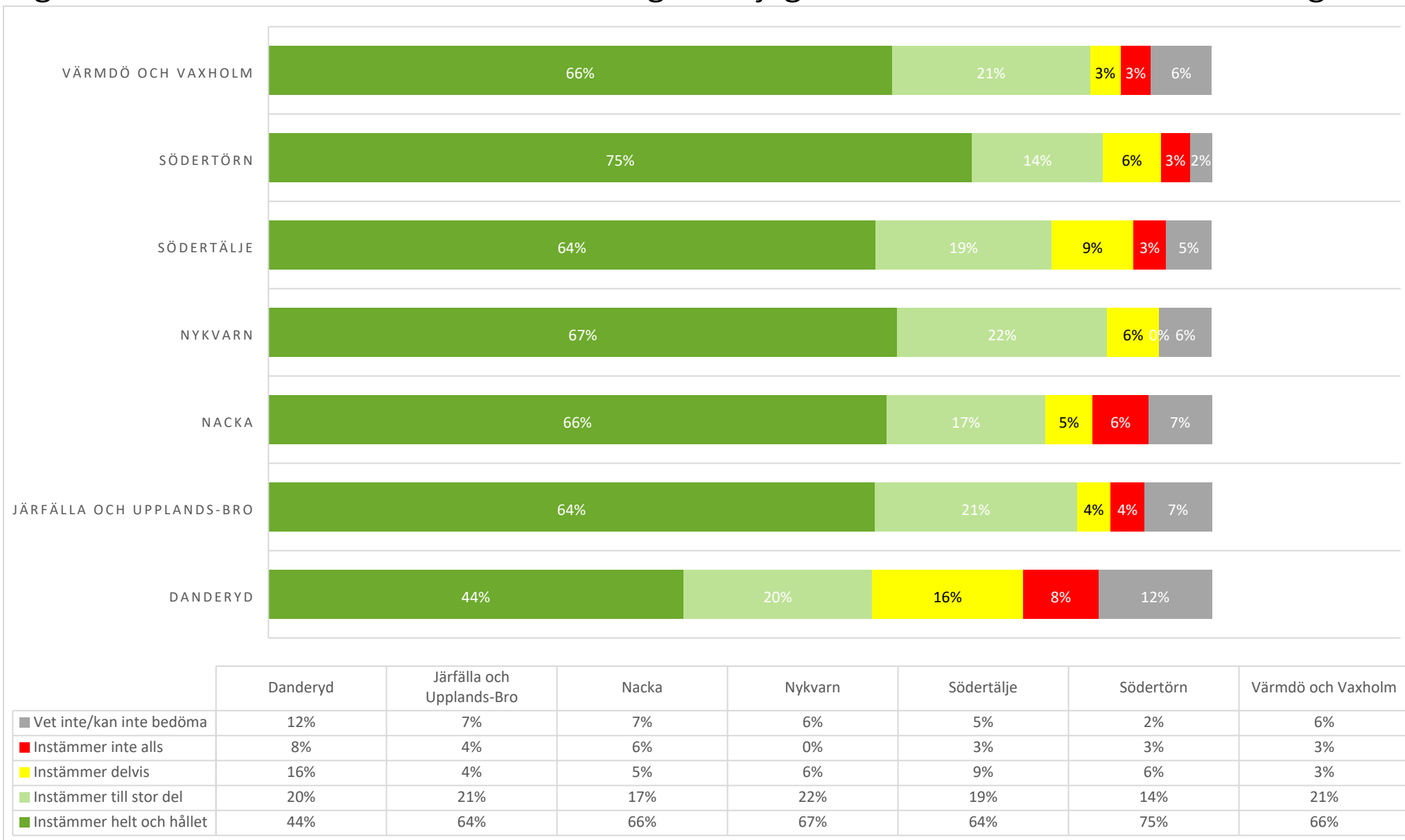
Jag har bra kontakt med min huvudman



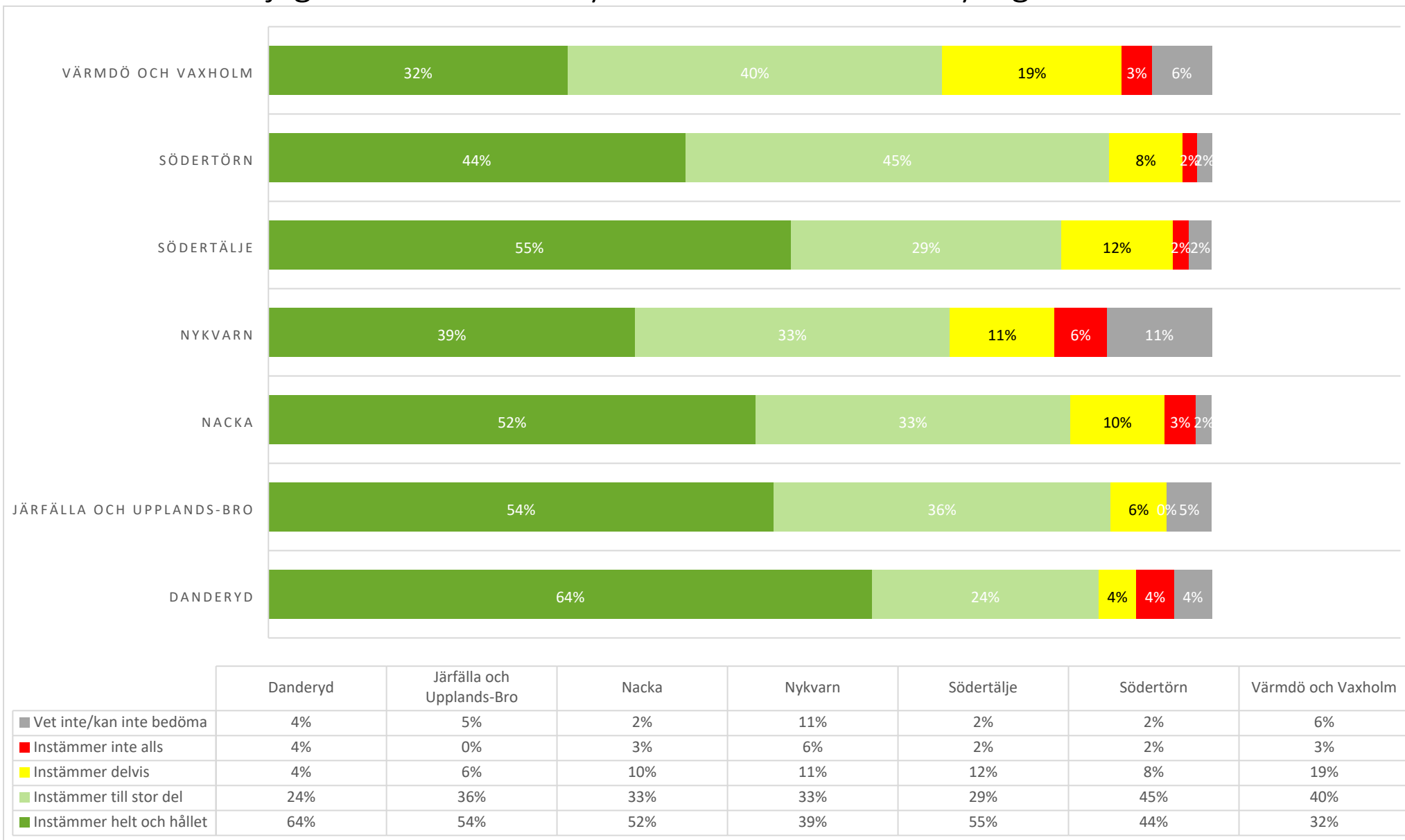
Jag är införstådd med vilka regler som finns för mitt uppdrag och vilket ansvar jag har.



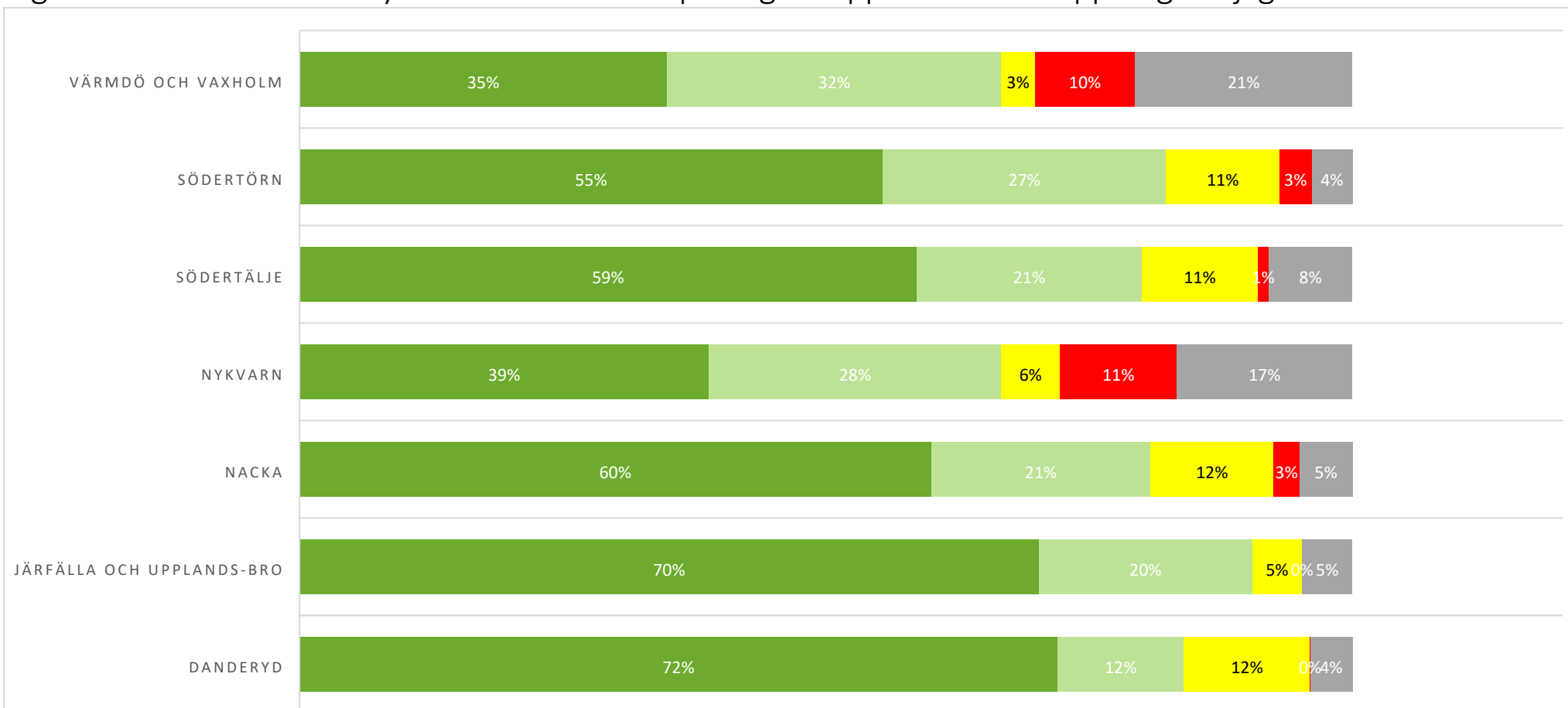
Jag informerar min huvudman om vilka åtgärder jag vidtar för huvudmannens räkning.



Den information jag får från överförmyndarverksamheten är tydlig.

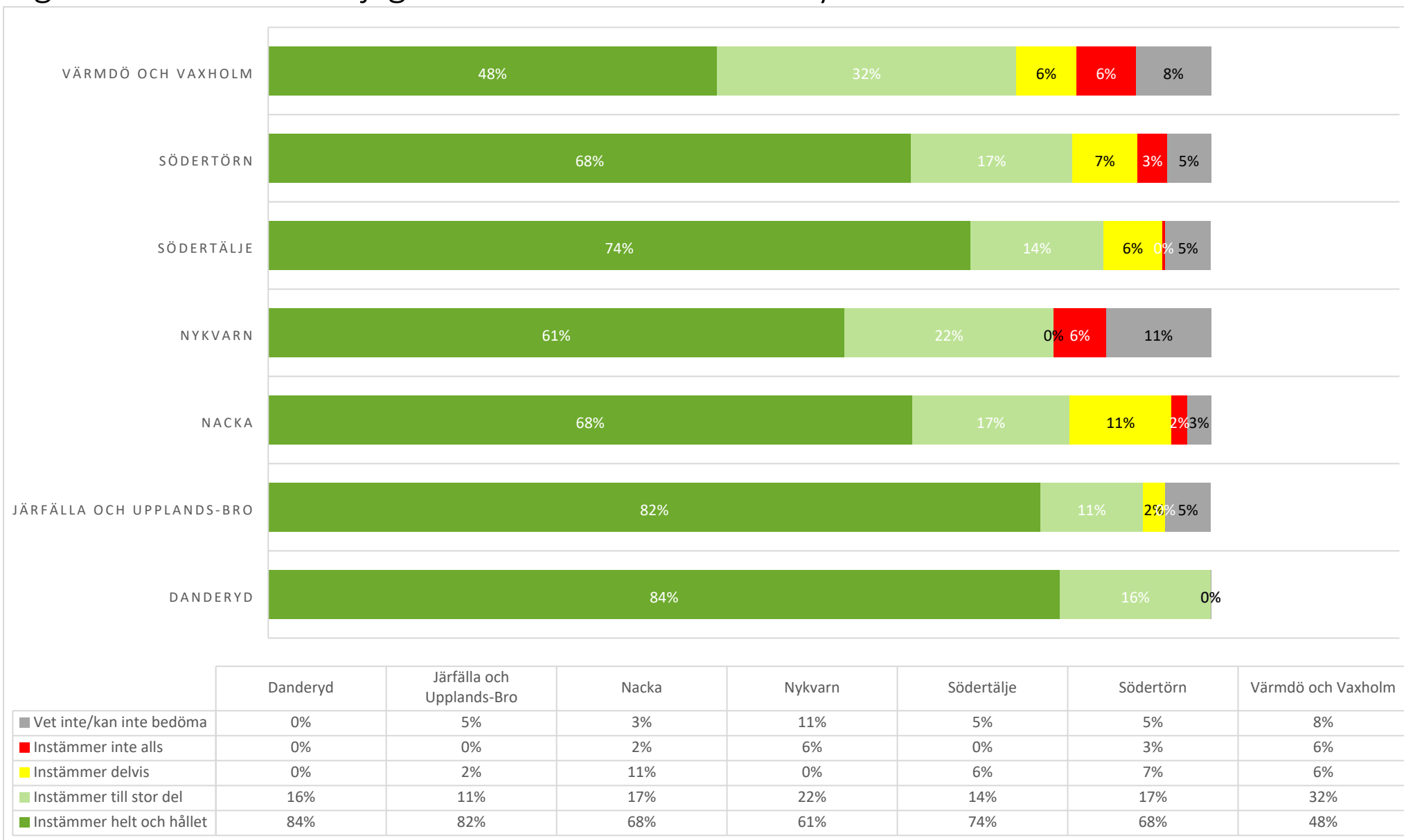


Jag kan få svar av överförmyndar-verksamheten på frågor kopplade till mitt uppdrag när jag så behöver.

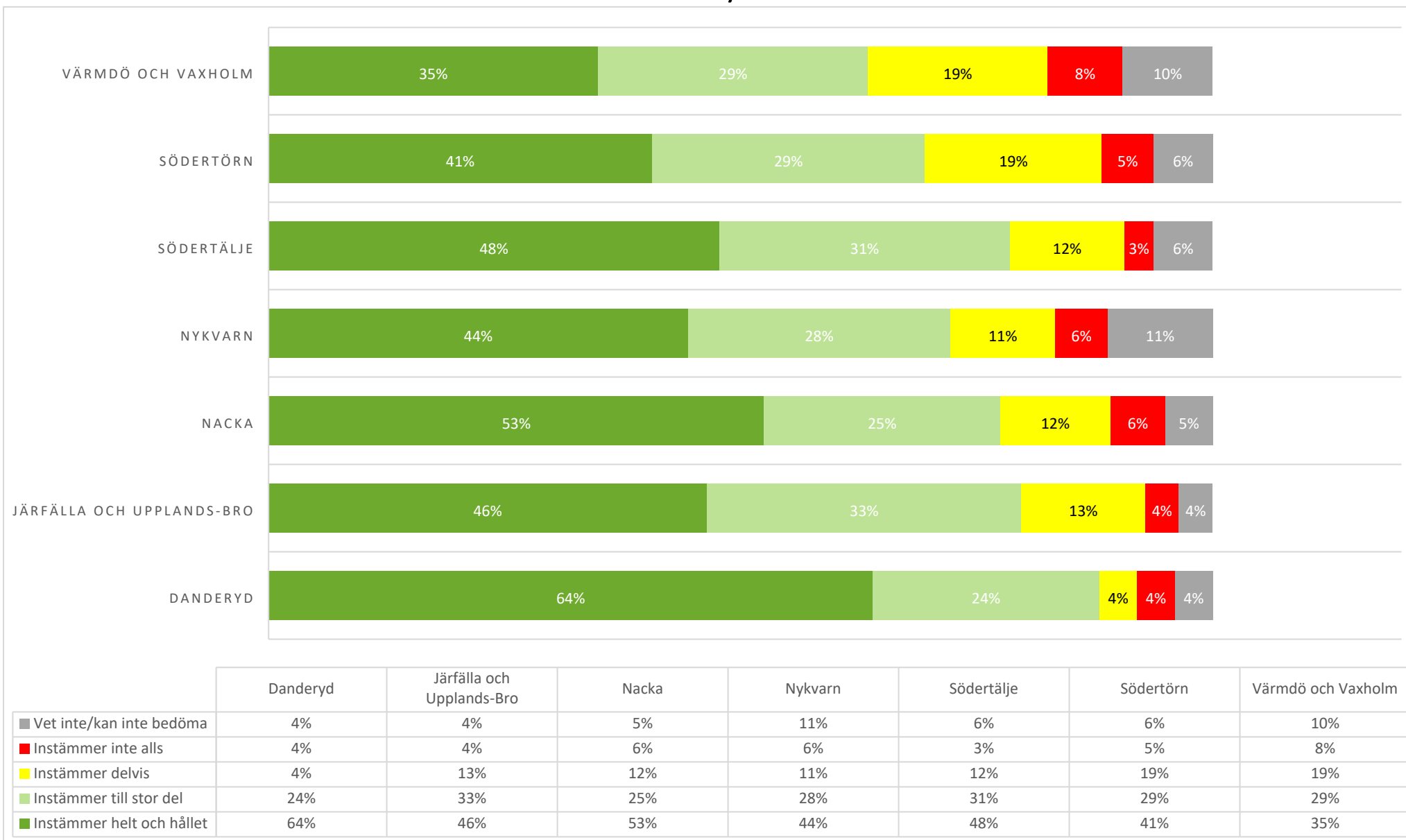


	Danderyd	Järfälla och Upplands-Bro	Nacka	Nykvarn	Södertälje	Södertörn	Värmdö och Vaxholm
■ Vet inte/kan inte bedöma	4%	5%	5%	17%	8%	4%	21%
■ Instämmer inte alls	0%	0%	3%	11%	1%	3%	10%
■ Instämmer delvis	12%	5%	12%	6%	11%	11%	3%
■ Instämmer till stor del	12%	20%	21%	28%	21%	27%	32%
■ Instämmer helt och hållet	72%	70%	60%	39%	59%	55%	35%

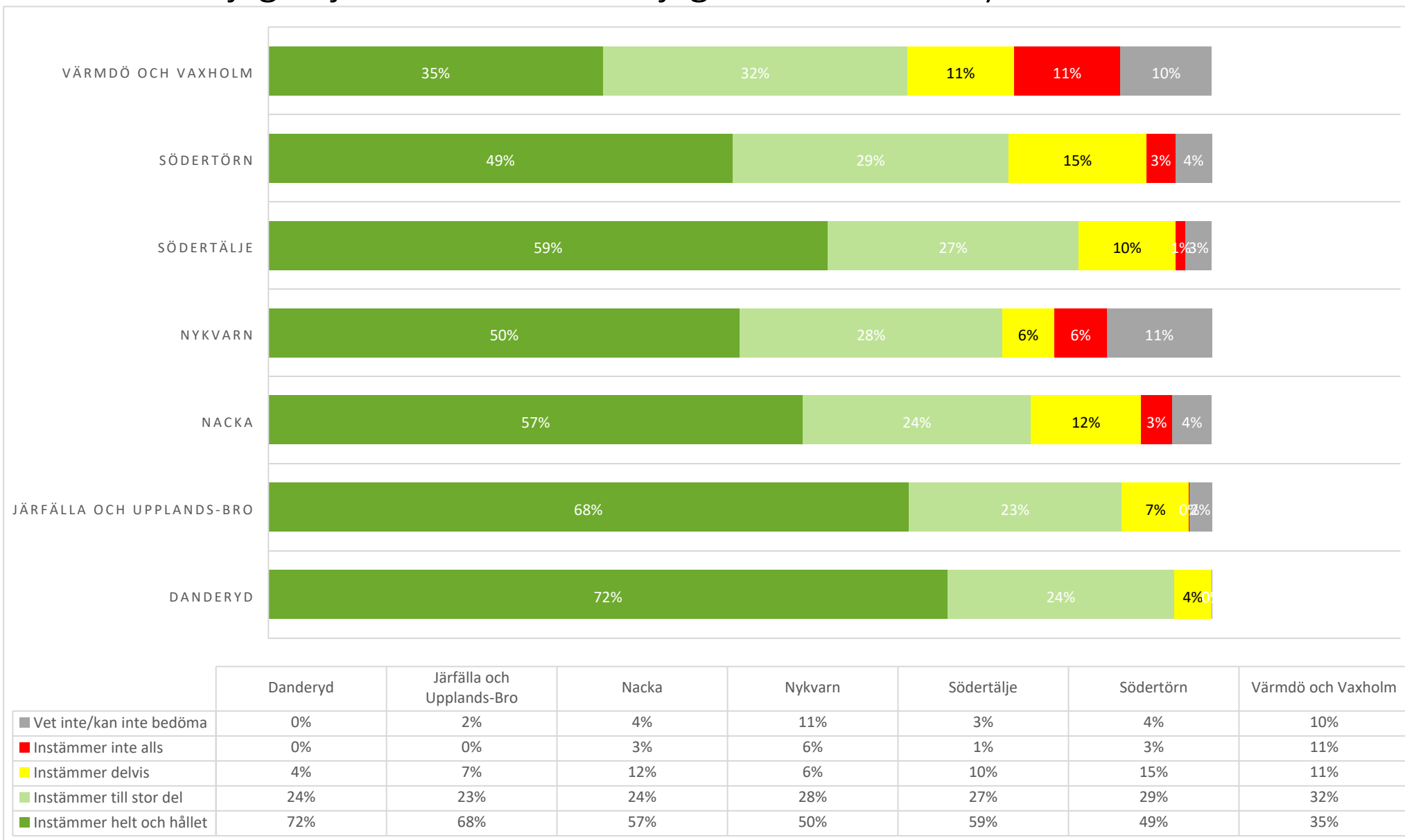
Jag blir bra bemött när jag tar kontakt med överförmyndarverksamheten.



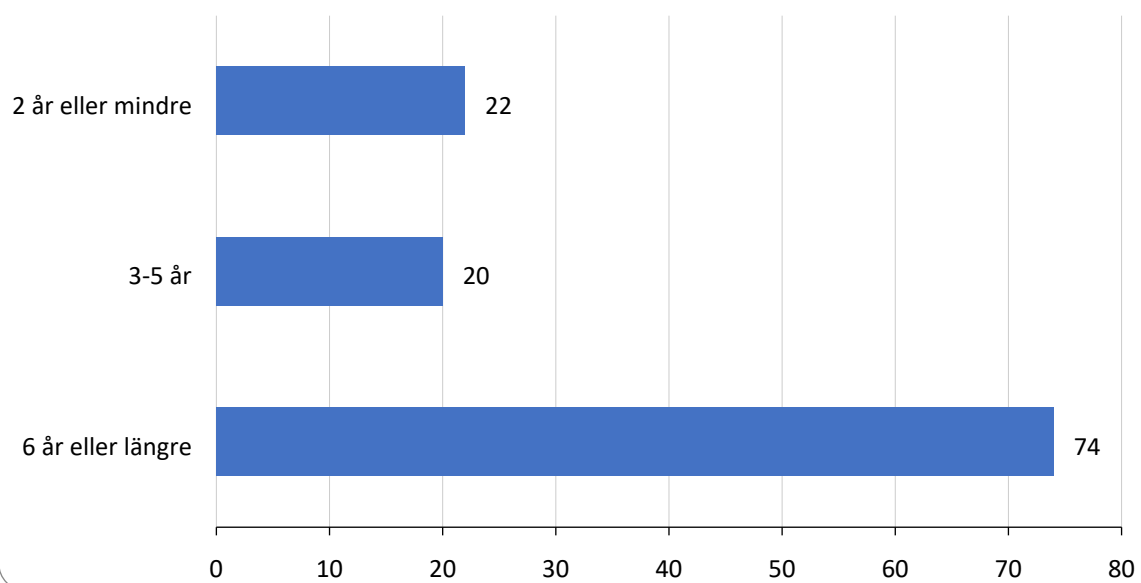
Det är lätt att få kontakt med överförmyndarverksamheten.



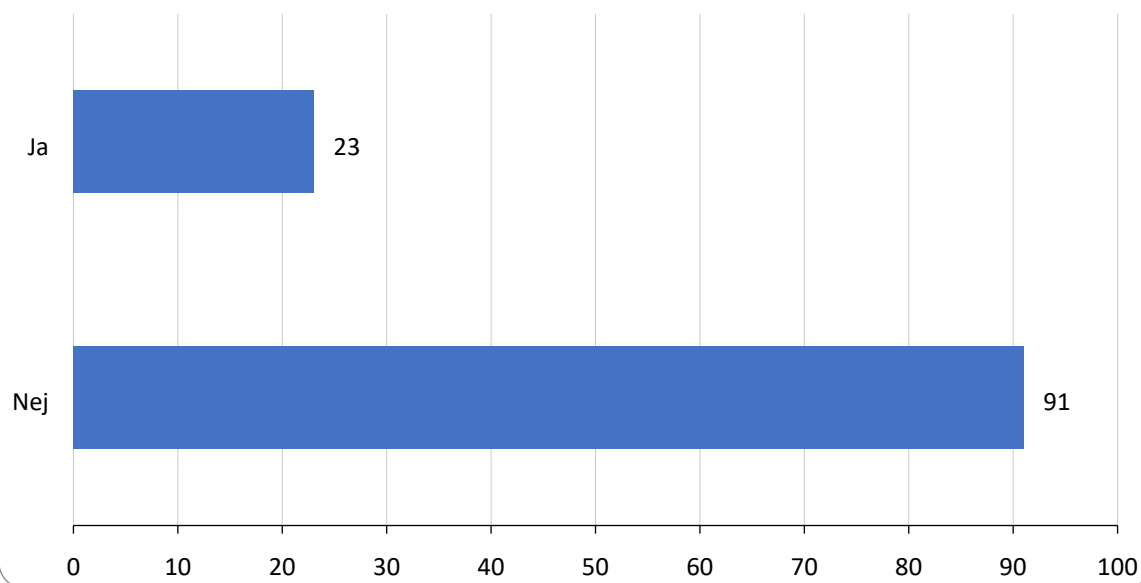
Totalt sett är jag nöjd med den service jag får av överförmyndarverksamheten.



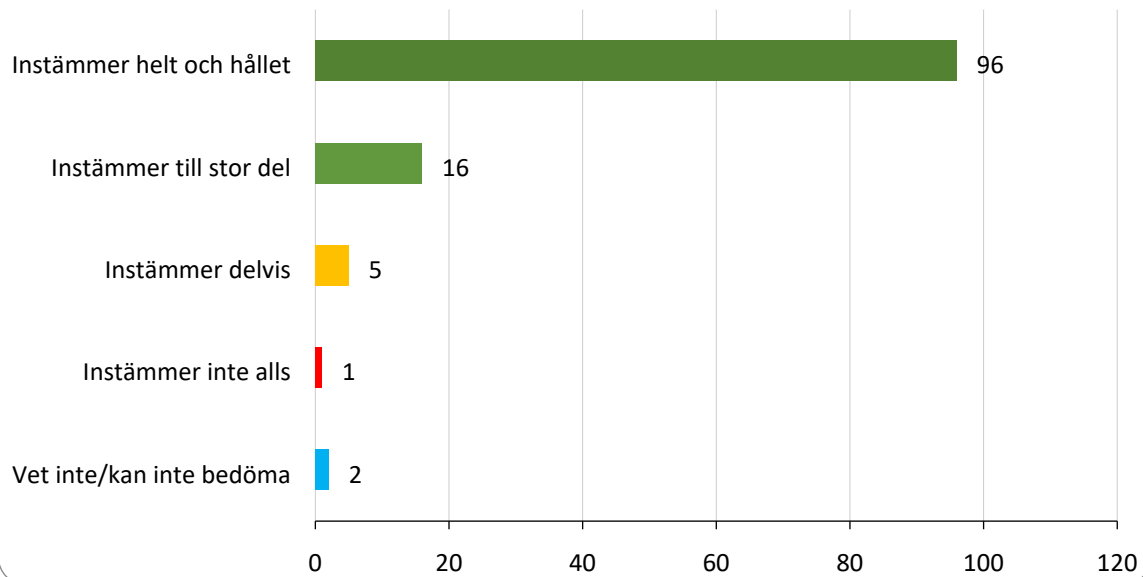
1. Jag har varit god man/förvaltare



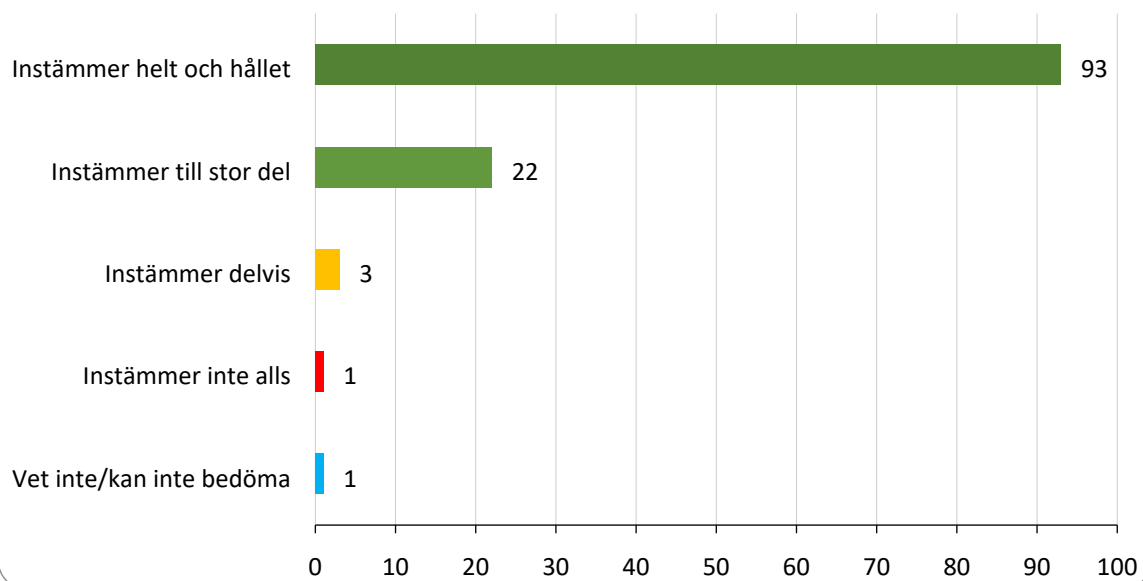
2. Jag är med i en godmandsförening



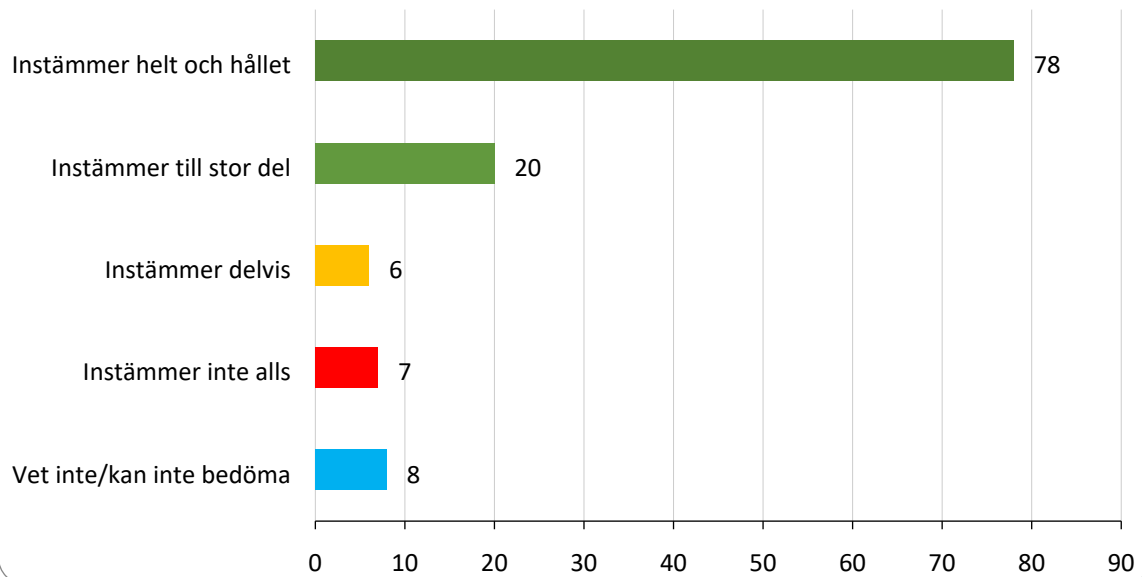
Jag har bra kontakt med min huvudman



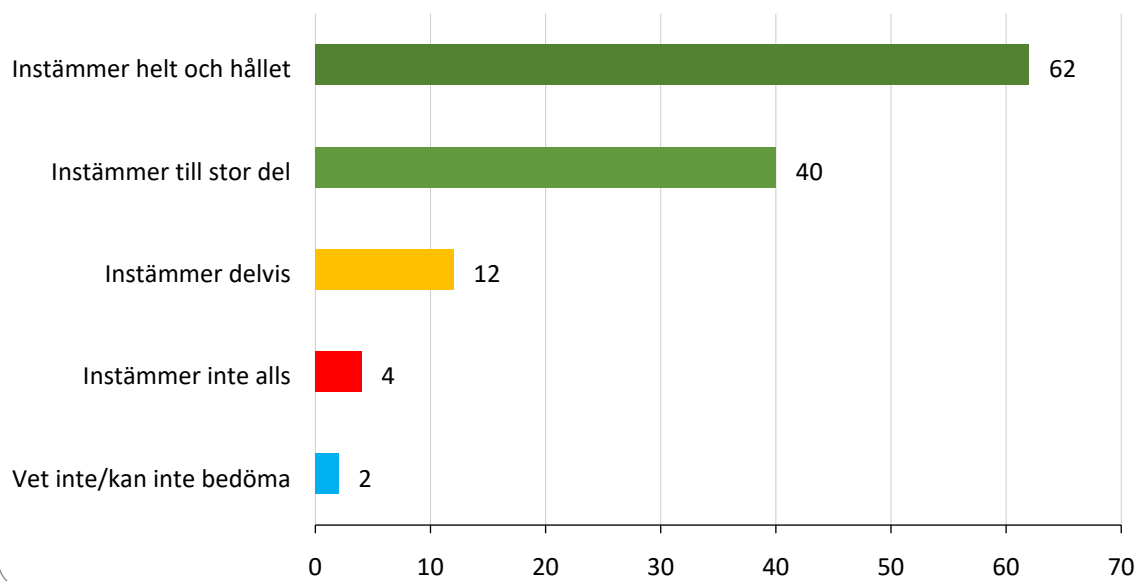
Jag är införstådd med vilka regler som finns för mitt uppdrag och vilket ansvar jag har.



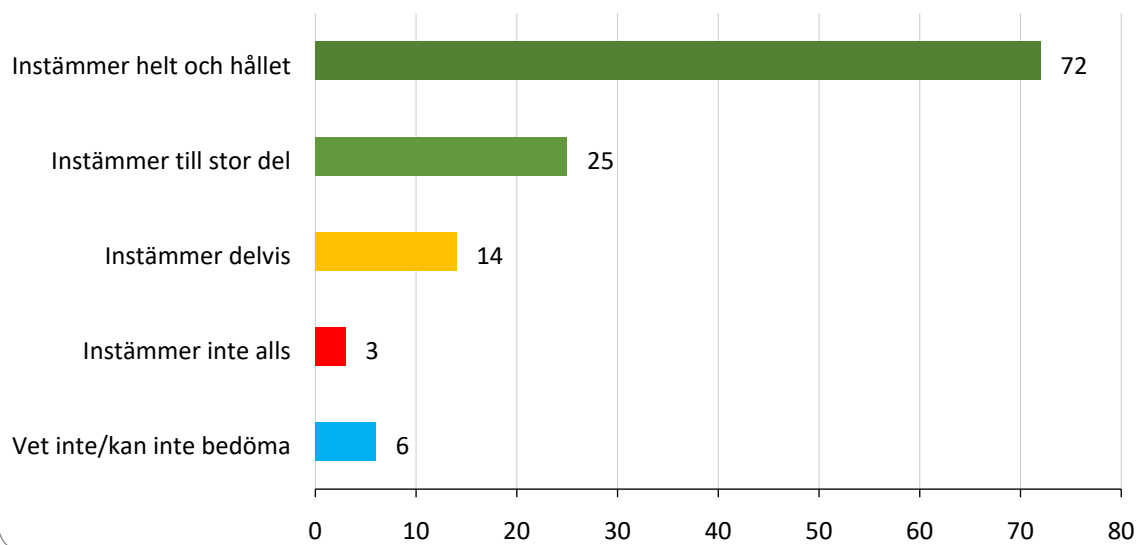
Jag informerar min huvudman om vilka åtgärder jag vidtar för huvudmannens räkning.



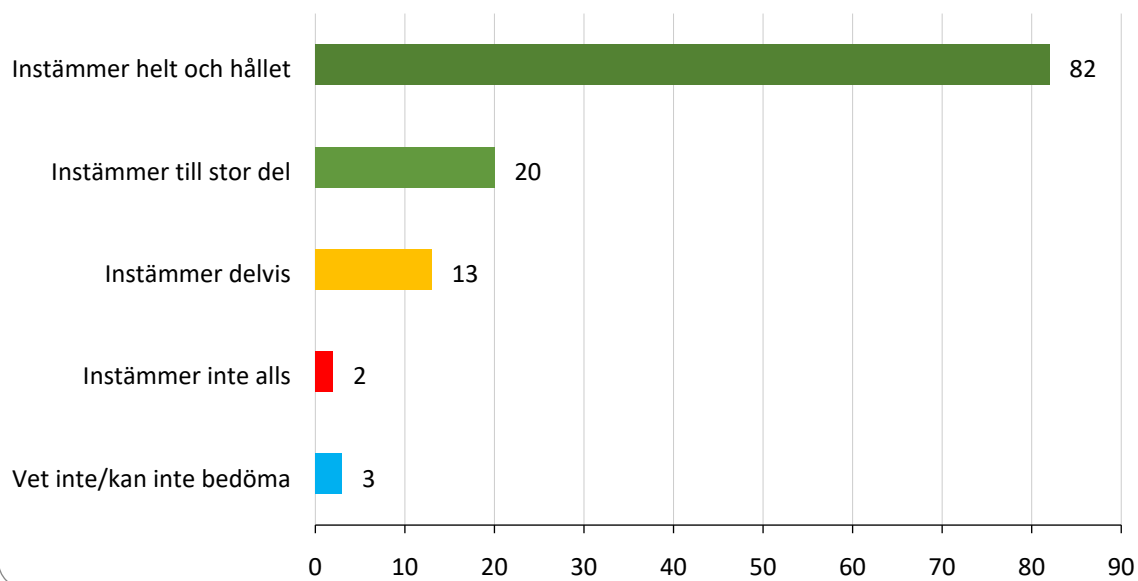
Den information jag får från överförmyndarverksamheten är tydlig.



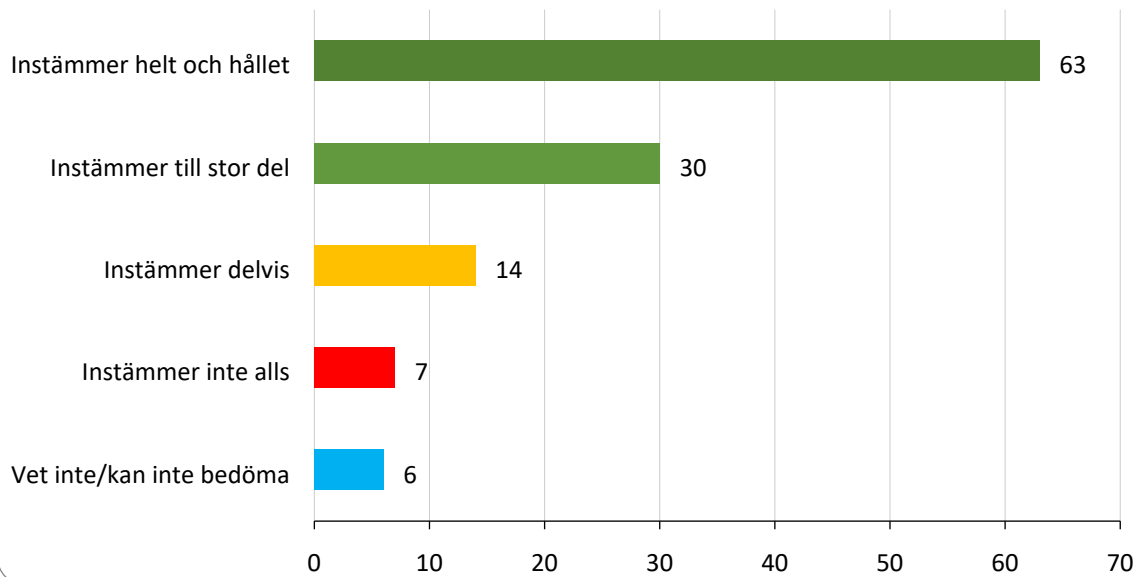
Jag kan få svar av överförmyndarverksamheten på frågor kopplade till mitt uppdrag när jag så behöver.



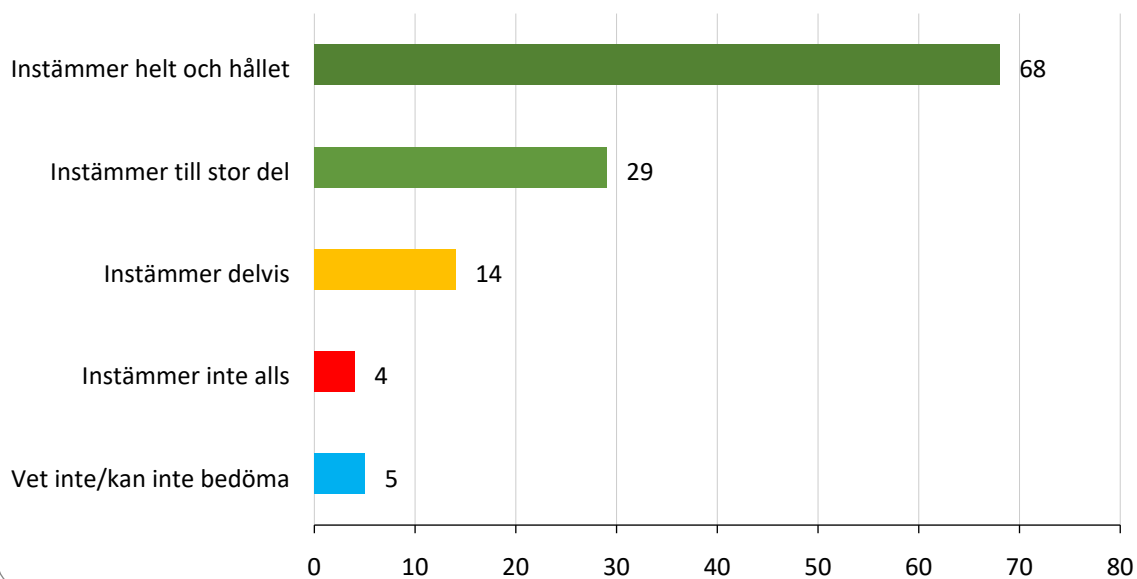
Jag blir bra bemött när jag tar kontakt med överförmyndarverksamheten.



Det är lätt att få kontakt med överförmyndarverksamheten.



Totalt sett är jag nöjd med den service jag får av överförmyndarverksamheten.



4. Egna kommentarer

Antal	Värde
1	Bra kontakt med ÖFN och det känns utmärkt i nämnden är så noggrann i övervakningen av oss gode män.
1	Värsta är inblandning av huvudmannens dotter som tar fickpengar från huvudmannen!!
1	Det dröjer alldeles för länge att få respons på årsräkningen.galet mycket sämre än innan
1	Extrem hanteringstid vid godkännande av försäljning av bostad. 8-10 veckor !

1	Nacka Kummuns handläggningstider är f.n ett mycket sorgligt kapitel.
1	Tycker att uppslaget har varit mycket oklart och svårt att få hjälp
1	I stort nöjd, men tidsåtgången för granskningen av 2020 års årsredovisning är under all kritik. Först i september kom svaret.
1	Jag är god man i Nacka kommun bara några få månader, då min huvudman flyttade till omsorgsboende som tillhör Nacka kommun. Annars är jag god man sedan 2002. Jag tycker att jag får jätte bra stöd och bemötande, och får svar på alla mina frågor. Det känns bra att arbeta för Nacka kommun.
1	Har inte fått återkoppling på mig årsräkning för 2020 än
1	Min huvudman är inte kommuniserbar
1	Skulle önska att ni ringde och frågade när ni undrar något istället för att skicka brev.
1	Har inte särskilt ofta kontaktat överförmyndaren
1	Jag är också far till huvudmannen. Jag tycker överförmyndaren inte riktigt verkar förstå situationen när man delar ekonomin på resor och andra gemensamma aktiviteter, till exempel att jag betalar resan och min son betalar boendet därför att det inte går att dela upp flygresan på två kvitton.
1	Jag saknar den årliga informationen om "nyheter i branchen". Se över riktlinjerna för ersättning till god man, då huvudmannen har arv på banken, då tog det senast 1,7 år för er och försäkringskassan att bestämma sig för ersättning!! Finns det bättre vägar att gå?
1	Har varit god man mindre än ett år men tycker att allt fungerar bra
1	Valter behöver utvecklas vidare. Manualen till Valter behöver kompletteras med hjälp till alla blanketter/processer samt bli mer pedagogisk
1	Ni är snabba och effektiva - utom i att meddela om årsredovisningen är godkänd.
1	Lätt att nå er, man slipper kontaktservic
1	Har inte tagit så mycket kontakt med ÖFN sista åren dock...
1	Min huvudman kan inte kommunicera därav att jag bara delvis instämmer på en fråga ovan.
1	Det finns anledning att se över och tidsbestämma när en granskning av årsredovisningen ska vara slutförd och återrapporterad till godemannen/förvaltaren tex. senast 6 månader efter inlämnandet som vanligen är den 1 mars. 6 månader är ju faktiskt en ganska lång tid!
1	Eftersom jag varit god man väldigt länge och bara har 1 huvudman så var det länge sedan jag hade kontakt med ÖF.
1	Ibland svårt att uppfylla vissa delar av mina uppdrag då bankerna inte lämnar de uppgifter jag behöver t ex. Har tagit lång tid och mycket arbete att fullfölja vissa uppdrag jag fått från överförmyndarenheten, har ofta känt mig som jag hamnat i en svår situation när jag inte alltid kan få fram den information jag behöver i tid. Överförmyndarenheten har ställt krav som har varit svåra att uppfylla, och jag har inte alltid fått hjälp att reda ut problemen som uppstått.
1	Jag är god man åt min sambo och ser till att vi har ett bra och normalt liv:))
1	Huvudmannens förälder är väl informerad i det uppdrag jag utför för henne med anledning av hens funktionsnedsättning grad 1

1	Det tar väldigt lång tid att få godkännande!
1	När jag får tala med Marie blir jag nöjd ! Det är alltid nu nya namn som svarar som är nya på överförmyndarenheten ! VARFÖR ??? Varför stannar de inte ? Vad beror det på ? Undersök det !
1	Allt fungerar bra tycker jag.
1	Orimligt lång tid for godkännande bostadsförsäljning
1	Min huvudman gick bort i somras.
1	Jag har varit god man mindre än ett år. Hitintills har allt förflutit bra
1	Det är lätt att komma fram till överförmyndarheten, iallafall receptionen. Men det är omöjligt att få kontakt med handläggare utan man hänvisas hela tiden till att maila. Det skulle underlätta om man kunde direkt få prata med handläggare.

Utfall av enkät till huvudmän och gode män 2021

Beslut

Överförmyndarnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning av ärendet

Den årliga enkäten till huvudmän och gode män har genomförts för fjortonde året i rad. I år har tretton kommuner varit med i undersökningen. Nöjdheten med hur ofta gode mannen har kontakt med huvudmannen har ökat mot föregående år. I svaren från huvudmännen har resultaten sjunkit något på en del enkätfrågor jämfört med föregående år. Nacka ligger dock på topp tre i jämförelse med de andra kommunerna i alla frågor i huvudmansenkäten. I sammanhanget ska det nämnas att en ny kommun är med i undersökning, vilket också har påverkan på jämförelsen. För gode männen har enkätutfallet förbättrats sedan föregående år men i rankingen i förhållande till de andra överförmyndarverksamheterna har resultatet försämrats och Nacka förlorar sin plats bland de bättre kommunerna i jämförelsen. Det ska dock noteras att enkätresultaten ligger generellt på en hög nivå. Åtgärder för att både upprätthålla och förbättra resultaten är att återuppta och planera digitala alternativ till, de informations- och utbildningsinsatser som i normalfallet hålls för de gode männen under året. Överförmyndarverksamheten har redan initierat detta arbete och har nu under hösten haft utbildningar med hybridlösning som innebär att deltagarna har kunnat välja om de vill delta fysiskt eller på distans via länk. Överförmyndarnämnden har för 2022 fått en ramhöjning med 0,5 miljoner kronor. I internbudgeten föreslås att överförmyndarnämnden med denna ramhöjning ska satsa på att få högre effektivitet i verksamheten genom bland annat se till att e-tjänsterna till ställföreträdarna utvecklas vilket ska leda till att administrationen minskar. Målsättningen är att även detta utvecklingsarbete kommer ha en positiv påverkan på nöjdheten hos huvudmän och gode män kommande år.

Handlingar i ärendet

Tjänsteskrivelse Enkätundersökning huvudmän och gode män 2021
Sammanställning HM Alla kommuner 2021
Sammanställning GM Alla kommuner 2021
Enkät GM FV Nacka 2021 kommentarer och svarfrekvens
Enkät HM Nacka 2021 kommentarer och svarfrekvens

Beslutsgång

Överförmyndarnämnden beslutade i enighet med enhetens förslag.

Ordförandes signatur	Justerandes signatur	Utdragsbestyrkande
----------------------	----------------------	--------------------