

Granskning av överförmyndarnämnden

Nacka kommun



Innehåll

1.	Sammanfattande bedömning och rekommendationer	2
2.	Inledning	4
2.1	Bakgrund	4
2.2	Syfte och frågeställningar	4
2.3	Ansvarig nämnd.....	5
2.4	Metod och genomförande	5
2.5	Revisionskriterier.....	5
3.	Överförmyndarnämndens verksamhet	6
3.2	Roll- och ansvarsfördelning	7
3.2.1	Ärendeutveckling	7
3.2.2	Kompetensförsörjning av handläggare och nämnd.....	7
3.2.2.1	<i>Erfarenhetsutbyte med andra överförmyndarverksamheter</i>	8
3.3	Rutiner och riktlinjer	8
3.4	Bedömning.....	9
4.	Ställföreträdare	11
4.1	Rekrytering av ställföreträdare.....	11
4.2	Kompetensutveckling för ställföreträdare	11
4.3	Bedömning.....	12
5.	Internkontroll och uppföljning	13
5.1	Nämndens internkontrollplan	13
5.2	Tillsyn av ställföreträdarskap.....	13
5.3	Kvalitets-/verksamhetsuppföljning och synpunktshantering.....	14
5.4	Länsstyrelsens rapporter	15
5.5	Bedömning.....	15
	Svar på revisionsfrågor	17
	Bilaga 1: Källförteckning	20
	Bilaga 2: Lagstiftning	21
	Föräldrabalken (1949:381).....	21
	Förmyndarskapsförordningen (1995:379).....	21
	Lag (2005:429) om god man för ensamkommande barn	21
	Förvaltningslagen (2017:900).....	22

1. Sammanfattande bedömning och rekommendationer

EY har på uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer granskat överförmyndarnämndens verksamhet. Granskningen syftar till att bedöma om överförmyndarnämndens verksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Vår sammanfattande bedömning är att styrningen av verksamheten i huvudsak är tillräcklig samt att flera förutsättningar finns på plats för att leva upp till kraven på verksamheten. Vi bedömer därutöver att det finns vissa utvecklingsområden för att stärka den interna kontrollen och främja en fullgod uppföljning.

Överförmyndarverksamhet regleras på ett övergripande plan av ett flertal lagar. Därtill arbetar överförmyndarenheten utifrån tydliga målområden och indikatorer. Det finns ett stort antal rutinbeskrivningar och checklistor för olika delar av handlägningsprocessen som även fångar upp de krav som finns i förvaltningslagen beträffande exempelvis service och tillgänglighet.

Nämnden ska särskilt verka för att ställföreträdare utses inom kort, samt att ställföreträdare erbjuds väsentlig information och kunskap för att utföra uppdraget. Nämndens rekryteringsprocess för ställföreträdare är formaliserad i stor utsträckning och består av informationsmöten, kontroll, testning och utbildning. Tilldelning av uppdrag sker successivt utifrån en bedömning av ställföreträdarens lämplighet och förmåga att hantera mängden uppdrag. Vi ser positivt på att ställföreträdare behöver genomgå en obligatorisk grundutbildning, samt att kommunen har en frivillig certifiering av ställföreträdare med ytterligare krav på genomförd avancerad utbildning. Det är dock en låg andel som har genomgått certifiering de senaste åren.

Ett mått på rättssäker hantering av ärenden är granskningen av årsräkningar, sluträkningar och delräkningar. Samtliga kompletta årsräkningar som lämnas in innan den 1 mars ska utifrån nämndens målsättning, granskas innan den 30 september. Under 2020 uppfylldes detta för 90 procent av redovisningarna (målnivån var 100 procent).

Nämndens riskanalys och internkontrollplan tydliggör risker för rättsförlust för huvudmännen. Vi bedömer däremot att tydliga kontrollmoment för att följa upp risk och vidtagna åtgärder saknas. Detta försvårar möjligheten att få en tillräcklig bild av hur väl den interna kontrollen fungerar. Vi bedömer att verksamheten bör stärka den interna kontrollen och implementera en egenkontroll i form av exempelvis stickprovvis granskning av akter. Detta för att säkerställa att handläggningen lever upp till lagkrav och gällande rutiner.

Verksamheten inhämtar systematiskt synpunkter från huvudmännen, gode män och förvaltare. Däremot saknas rutiner för att systematiskt samla in och utreda synpunkter och klagomål som rör bemötande, service eller handläggningen från andra som berörs av verksamheten. En allmän synpunktsinhämtning borde vara givande för kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling.

Nämnden var under 2020 resursmässigt underdimensionerad för att uppnå målet om att ställföreträdare ska utses inom två månader. Vad gäller ansvaret för personal- och kompetensfrågor inom kommunen, faller detta under kommunstyrelsens uppdrag, och ingår inte i granskningen. Överförmyndarnämndens presidium problematiserar i sammanhanget att en ökning av mer komplicerade uppdrag gör att det blir en allt högre belastning på handläggarna, men att det är svårt att kvantifiera och mäta denna ökning. Möjligen kan det finnas skäl för kommunstyrelsen att överväga en översyn av kommunens process för kompetensförsörjning, med syfte att säkerställa att planerna är relevanta för verksamheterna, i detta fall överförmyndarverksamheten, samt att det finns en ändamålsenlig och verksamhetsbaserad kompetensutveckling.

Mot bakgrund av vad som framkommit i granskningen, rekommenderar vi överförmyndarnämnden att:

- ▶ Stärka den interna kontrollen och implementera en systematisk egenkontroll i form av exempelvis stickprovvis granskning av akter.

- ▶ Säkerställa att erforderliga insatser genomförs för att uppnå en högre grad av certifierade ställföreträdare och därigenom uppnå fullmäktiges mål.
- ▶ Upprätta en långsiktig kompetensförsörjningsplan för att säkerställa en hållbar kompetensförsörjning av ställföreträdare.
- ▶ Överväga att införa en rutin i rekryteringsprocessen där potentiella ställföreträdare frågas om antal uppdrag i andra kommuner.
- ▶ Tydliggöra vägledningar kring hur nämndens medarbetare ska genomföra rimlighetsbedömningar vid normal granskning av årsräkningar.
- ▶ Implementera rutiner för att systematiskt samla in och utreda synpunkter och klagomål som rör bemötande, service eller handläggningen från enskilda eller de som berörs av verksamheten.

2. Inledning

2.1 Bakgrund

Personer (huvudmän) som på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande förhållande, behöver hjälp med att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person har under vissa förutsättningar rätt att få en ställföreträdare, d.v.s. god man, förvaltare eller förmyndare utsedd för sig av tingsrätten.

Överförmyndarnämnden ansvarar för att fullgöra kommunens uppgifter inom överförmyndarverksamheten enligt föräldrabalken samt vad som i övrigt åvilar överförmyndare eller överförmyndarnämnd enligt annan lag och författning, bland annat förvaltningslagens 6 § som stadgar att kontakterna med enskilda ska vara smidiga och enkla, myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att denne kan ta till vara sina intressen.

Nämnden har ett tillsynsansvar över gode män och förvaltare.

Länsstyrelsen utövar tillsyn över överförmyndarnämndens verksamhet och gör årliga inspektioner.

I riskanalysen för 2021 års revisionsverksamhet har revisorerna beslutat genomföra en fördjupad granskning av överförmyndarnämndens verksamhet.

2.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med granskningen är att bedöma om överförmyndarnämndens verksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

Följande revisionsfrågor kommer att kartläggas och besvaras i granskningen:

- ▶ Arbetar överförmyndarnämnden efter kommunfullmäktiges mål och uppdrag?
- ▶ Har nämnden säkerställt en ändamålsenlig kompetensförsörjning av handläggare som möjliggör för verksamheten att bedriva sitt uppdrag i överensstämmelse med berörd lagstiftning?
 - ▶ Finns det en fungerande kompetensutveckling av handläggare och överförmyndarnämnd?
- ▶ Finns det en fungerande kompetensförsörjning och kompetensutveckling av ställföreträdare?
 - ▶ Hur ser rekryteringsprocessen av ställföreträdare ut och hur säkerställs tilltänkt ställföreträdarens lämplighet? Följs ekonomi och bakgrund upp? Med vilka intervall prövar nämnden ställföreträdarnas lämplighet?
 - ▶ I vilken utsträckning använder överförmyndarnämnden externa företag som erbjuder tjänster som god man och förvaltare?
- ▶ Hur säkerställs säkerhetsaspekter för den enskilde huvudmannen i förhållande till ställföreträdare?
 - ▶ Finns tydliga regelverk samt rutinbeskrivningar för handläggning av ärenden?
 - ▶ På vilket sätt bevakar nämnden att kommunikationen med huvudmän och ställföreträdare fungerar ändamålsenligt?
- ▶ Är den interna kontrollen ändamålsenligt utformad? Vilka är t.ex, enligt nämnden, de största riskerna?
- ▶ Hur säkerställer nämnden att man lever upp till förvaltningslagen?
 - ▶ Finns förutsättningar och resurser för detta åtagande?
 - ▶ Hur säkerställer nämnden ett effektivt och adekvat bemötande när det gäller tillgänglighet och kommunikation?
- ▶ Har nämnden rutiner för synpunktshantering?

- ▶ Hur är Nacka i jämförelse med andra kommuner?
- ▶ På vilket sätt har nämnden vidtagit åtgärder vid de tillfällen då Länsstyrelsen kommit med påpekanden?
 - ▶ I förekommande fall, vilka åtgärder har vidtagits av överförmyndarnämnden?
- ▶ Finns en systematisk process för verksamhetsutveckling genom att omhänderta identifierade brister och problem som kommer upp i organisationen, samt genom lärande från motsvarande i andra kommuner?

2.3 Ansvarig nämnd

Överförmyndarnämnden

2.4 Metod och genomförande

Granskningen grundas på intervjuer och dokumentstudier (se bilaga 1). Intervjuer har skett med chef och handläggare vid överförmyndarnämndens kansli samt med nämndens presidium. Samtliga intervjuade har beretts tillfälle att sakgranska rapporten, vilket innebär att de fakta som rapporten hänvisar till är kvalitetssäkrade av de som granskats. Slutsatserna och revisionsbedömningarna ansvarar EY för.

2.5 Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna kan hämtas från lagar och förarbeten eller interna regelverk, policyer och fullmäktigebeslut.

I denna granskning utgörs revisionskriterierna av:

- ▶ Mål och budget 2021
- ▶ Överförmyndarens reglemente
- ▶ Förvaltningslagen (2017:900)
- ▶ Föräldrabalken (1949:381)1
- ▶ Förmyndarskapsförordningen (1995:379)2
- ▶ Lag (2005:429) om god man för ensamkommande barn
- ▶ Länsstyrelsens rapporter

Tillämpliga delar av ovan beskrivna revisionskriterier redogörs för löpande i rapporten.

3. Överförmyndarnämndens verksamhet











Nacka kommuns överförmyndarverksamhet regleras på ett övergripande plan av ett flertal lagar, däribland kommunallagen (2017:725), förvaltningslagen (2017:900), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), föräldrabalken (1949:381), förmynderskapsförordningen (1995:379) och lagen (2005:429) om god man för ensamkommande barn. Huvuddelen av dessa beskrivs utförligare i bilaga 2: lagstiftning. Därtill beskrivs överförmyndarnämndens reglemente kortfattat nedan.

Av *Reglemente för överförmyndarnämnden* framgår att nämnden fullgör kommunens uppgifter inom överförmyndarverksamhet enligt föräldrabalken och annan lagstiftning. Vidare framgår att nämnden särskilt ska verka för att ställföreträdare utses inom kortast möjligast tid, samt att ställföreträdare erbjuds väsentlig information och kunskap för att utföra uppdraget.

Kommunfullmäktiges fyra övergripande mål gäller för samtliga nämnder inom kommunen, därtill även överförmyndarnämnden. Fullmäktige har fastställt nämndens fokusområden och indikatorer så som föreslagits av nämnden. Därutöver har nämnden beslutat om ytterligare en indikator för fokusområde "huvudmannens intresse står i fokus":

- ▶ andel huvudmän vars gode man förklarar sitt uppdrag för huvudmannen, med mål om 80 procent.

Dessa framgår i bilden nedan, med mål för 2021. Av kommunens *Årsredovisning 2020* framgår att fyra av nio indikatorer uppfylldes under 2020.

KF-mål	Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2020	Mål 2021
Maximalt värde för skattepengarna	Rätt från början och i rätt tid	 Andel redovisningar fullständigt granskade per 30/9.	90%	100%
		 Andel överklagade beslut som ändras efter prövning i rätten.	2%	15%
Bästa utveckling för alla	Huvudmannens intresse står i fokus 	 Andel gode män ¹ som är nöjda med servicen.	83%	90%
		 Andel huvudmän som nöjda med sin gode man.	86%	80%
		 Andel huvudmän vars gode man förklarar sitt uppdrag för huvudmannen. Av <i>nämnden beslutad indikator</i>	80%	80%
Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka	Socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbart utförande av uppdrag	 Andel redovisningar som lämnas in via digital tjänst.	37%	50%
		 Andel uppdrag där gode män huvudsakligen inte använder bil.	75%	75%
Stark och balanserad tillväxt	Alla huvudmän har en kompetent god man	 Andel certifierade gode män.	0%	50%
		 Andel huvudmän som får god man inom två månader.	85%	100%

¹ Avser även förvaltare, som inryms i nämndens benämning av gode män. Förmyndare ingår inte.

3.2 Roll- och ansvarsfördelning

Den 1 december 2019² ingick Nacka, Värmdö och Vaxholm ett gemensamt samverkansavtal som innebär att Överförmyndarenheten i Nacka bedriver all överförmyndarverksamhet åt Nacka, Värmdö och Vaxholms kommuner. Verksamheten växte därmed med 50 procent och enheten jobbar numer för två överförmyndarnämnder, en i Nacka och en gemensam för Värmdö och Vaxholm. Av nämndens årsboksut 2020 framgår att Nacka kommuns overhead-kostnader beräknas minska med ett engångsbelopp om ca 150 tkr genom avtalssamverkan.

Överförmyndarenheten består av 6,75 årsarbetare inom Nackas verksamhet, varav 5,75 är handläggare³. Enhetschefens tjänst delas mellan Nackas överförmyndarnämnd och den gemensamma överförmyndarnämnden för Värmdö och Vaxholm.

Enhetschef har upprättat en rollbeskrivning kring respektive handläggares arbetsuppgifter. En person är administrativ handläggare och sköter administrering. Denna funktion fattar inga beslut utan hanterar huvudsakligen registratur, hantering av inkomna ärenden och registervård. Därutöver ansvarar en handläggare för rekrytering och matchning av gode män utan kopplade uppdrag, på långsiktig basis. Denna rekrytering syftar till att skapa en resursbank med gode män som verksamheten kan använda sig av när huvudmän inte har egna förslag på ställföreträdare. Rekrytering av önskade ställföreträdare kopplat till ett uppdrag hanteras av respektive handläggare.

3.2.1 Ärendeutveckling

Nacka överförmyndarnämnd har 1007 ställföreträdarskap (2020) inom myndighetens tillsynsansvar⁴, se fördelning i nedan tabell. Handläggarna jobbar med en kompetensbaserad fördelning av uppdragen, exempelvis med specialiseringar kring dödsbodelning/ arvskiften, försäljning av fastigheter, ensamkommande barn. Uppdragen fördelas av enhetschef baserat på kompetensområde. Antal ärenden per handläggare är synligt i verksamhetssystemet och kan således skilja sig åt.

Tabell 1 - fördelning huvudmän

Ärendetyp	2020	2019
Godmanskap	429	430
Godmanskap för ensamkommande barn	4	9
Förvaltare	87	86
Förmyndarskap	487	487

Källa: Länsstyrelsen

3.2.2 Kompetensförsörjning av handläggare och nämnd

Kommunstyrelsen ansvarar för personal- och kompetensförsörjningsfrågor. Frågan om kompetensförsörjning av handläggare inryms således inte inom överförmyndarens ansvar, vilken utgör den nämnd som granskas. Nedan beskrivs hur verksamheten arbetar med kompetensförsörjning utifrån kommunövergripande policys, samt en nulägesbild utifrån nämnden och verksamhetens perspektiv.

Överförmyndarenheten uppges följa den kommunövergripande medarbetarpolicyn, vilken beskriver utgångspunkter för kompetensförsörjning och lönesättning. Av policyn framgår att kommunens verksamheter ska "agera proaktivt och strategiskt för att attrahera, rekrytera, utveckla och behålla

² Efter beslut i kommunstyrelsen den 28 oktober 2019, § 300

³ Därutöver finns tre årsarbetare som inryms i den gemensamma överförmyndarnämnden.

⁴ Därutöver har Värmdö Vaxholm Överförmyndarnämnd 462 ställföreträdarskap (2020).

kompetenta medarbetare för att säkra kompetensförsörjningen på kort och lång sikt." Vidare upprättas individuella utvecklingsplaner med varje medarbetare i medarbetarsamtal. Vid dessa samtal går enhetschef och medarbetaren igenom behov av fortbildning. Såväl medarbetare som chef tar fram förslag på vidareutbildning.

Alla handläggare har särskilda kompetensområden och respektive handläggare ges möjlighet att fördjupa sina kunskaper årligen. Dels får respektive handläggare välja en valfri kurs á två dagar per år utifrån behov av fortbildning. Dels erbjuds medarbetarna delta i en utbildningsdag kallad "nyheter för överförmyndare" som anordnas av externa resurser där aktuella rättsfall redovisas. Utöver detta prenumererar verksamheten på ett nyhetsbrev för omvärldsbevakning kring rättspraxis.

Enligt intervjuade var det under 2020 svårt att beräkna resursåtgången och resursbehovet under det första året av sammanslagningen. Sammanslagningen med den gemensamma överförmyndarnämnden tog en hel del resurser i anspråk från Nackas överförmyndarverksamhet. Detta med anledning av brister i akter såväl som behov av att tydliggöra rutiner. I efterhand har verksamheten konstaterat att resurserna inte var tillräckligt dimensionerande under 2020. En konsekvens av detta var att handläggningstiden för huvudmän i Nacka som får god man ökade något. Andel huvudmän i Nacka som får god man inom två månader sjönk till 85 procent år 2020 (att jämföra med 100 procent 2019).

Det senaste halvåret har tre erfarna handläggare slutat, för andra chefspositioner eller kvalificerade tjänster, vilket innebär ett visst kunskapsstapp. Nyrekryteringar har gjorts för att ersätta de som har slutat. Vidare har resursförstärkning gjorts med ytterligare en handläggare efter beslut i november 2020. Samtliga nyrekryteringar har tidigare relevant erfarenhet. Intervjuade redogör för att det är en sårbar verksamhet. Presidiet beskriver en ökning av mer komplicerade uppdrag vilket gör att det blir en allt högre belastning på handläggarna, men problematiserar att det är svårt att kvantifiera och mäta denna ökning. Detta uppges göra det svårare att bedöma resursbehovet såväl som att motivera ökade budgetanslag.

Av årsredovisningen framgår det även att "antalet sluträkningar ökade under 2020 "på grund av en temporär ökning av avlidna huvudmän under våren. För att handlägga sluträkningarna inför bouppdelning har verksamheten behövt utöka konsultstödet under en kortare period". Enligt intervjuer brukar verksamheten ta in extra konsultstöd i samband med granskning av årsräkningar, då detta blir en tillfällig arbetstopp för verksamheten.

Överförmyndarnämndens ledamöter går en introduktionsutbildning vid mandatperiodens början. Denna två-dagars utbildning ges av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Samtliga ledamöter får även en pärm med väsentlig information för att kunna hantera nämndens uppdrag. Därutöver ges regelbundna föreläsningar och seminarier av enhetens medarbetare beträffande olika teman, så som barnkonventionen, anhörigbehörighet/framtidsfullmakt kontra godmanskap.

3.2.2.1 Erfarenhetsutbyte med andra överförmyndarverksamheter

Enheten har varit delaktiga i ett nätverk (Södertörn) för erfarenhetsutbyte, som nyligen upplösts. Enligt uppgift finns det en informell samverkan via verksamhetssystemet Provisum med de kommunerna (bl a Södertälje, Luleå, Östersund och Sollentuna) som använder samma system. Detta med syfte att främja erfarenhetsutbyte.

3.3 Rutiner och riktlinjer

Myndigheten har flera internt upprättade rutiner och checklistor som stöd för medarbetarna i handläggning av ärenden. De flesta är upprättade eller reviderade under 2017 eller senare. Dessa innefattar bland annat:

- ▶ Rutin för avslut av akt gällande förmyndarskap

- ▶ Rutin för arvode till ställföreträdare samt attestrutin
- ▶ Rutin för byte av ställföreträdare
- ▶ Rutin för upphörande av godmanskap
- ▶ Rutin för om huvudmannen avlider
- ▶ Rutin för skuldsatta barn
- ▶ Rutin för årlig granskning av förvaltarskap
- ▶ Rutin för överförmyndarens inbox
- ▶ Rutin för förvaring av sekretessbelagda uppgifter
- ▶ Rutiner för registrering i ärendetyper
- ▶ Checklista för normal granskning (av årsräkning)
- ▶ Checklista för fördjupad granskning (av årsräkning)

Varje vecka sker handläggarmöten med samtliga handläggare. Vid dessa forum kan ärenden lyftas för att skapa en samsyn inom handläggargruppen och främja likvärdiga bedömningar. När handläggarna handlägger ett ärende och beslutar om tillfälliga godmanskap och god man till

ensamkommande barn⁵ dokumenteras detta i verksamhetssystemet Provisum och den akt som finns registrerade på respektive huvudman. Intervjuade handläggare beskriver att verksamhetssystemet upplevs ändamålsenligt sett till syftet. Handläggarna har även flera upprättade checklistor som stöd för att underbygga det beslut som sedan dokumenteras i akten. Dessa checklistor innefattar bland annat:

- ▶ Checklista information till föreslagen god man
- ▶ Checklista lämplighetsprövning ställföreträdare

Verksamheten har dokumenterade *Rutiner för utlämnande av allmän handling med sekretess*. Av rutinerna framgår att "begäran om att utfå en handling/uppgift ska handläggas skyndsamt, det vill säga påbörja samma dag som begäran kommer in om möjligt." Enhetschefen är den som fattar beslut om att en handling inte lämnas ut⁶.

I linje med huvudregeln om att myndigheterna ska vara tillgängliga för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt reglerar bestämmelsen inte någon viss bestämd tid för öppethållande⁷. Kommunens överförmyndarenhet har tillgängliga telefontider på ett gruppnummer som bemannas av flera handläggare enligt följande tider: måndag - torsdag kl. 10.00-12.00 och 13.00-15.00 samt fredagar kl. 10.00-12.00. Vidare finns en dokumenterad rutin för överförmyndarens gruppmejl vilken tydliggör arbetsfördelningen av inkomna ärenden. Enhetschef fördelar ärenden i gruppmejl på daglig basis, i enlighet med principerna i rutinen.

3.4 Bedömning

Kommunfullmäktiges fyra övergripande mål gäller för samtliga nämnder inom kommunen, därtill även överförmyndarnämnden. Fullmäktige har fastställt nämndens fokusområden och indikatorer så som föreslagits av nämnden, vilket säkerställer en tydlig koppling till fullmäktiges mål.

⁵ Övriga ställföreträdarskap beslutar rätten om.

⁶ Sekretess gäller för uppgift om enskilda personliga eller ekonomiska förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde lider skada. Detta avser både huvudman och god man. Utan hinder av sekretessen får uppgift lämnas ut.

⁷ Prop. 2016/17:180 s.292

Av *Reglemente för överförmyndarnämnden* framgår att nämnden särskilt ska verka för att ställföreträdare utses inom kortast möjligast tid. Nämnden var under 2020 resursmässigt underdimensionerad för att uppnå målet om att ställföreträdare ska utses inom två månader. Uppenbart är att enheten inte hade tagit höjd för de merarbete som blir en naturlig konsekvens av sammanslagningen. Vad gäller ansvaret för personal- och kompetensfrågor inom kommunen, faller detta under kommunstyrelsens uppdrag. Frågorna ryms således inte under överförmyndarnämndens ansvar. Överförmyndarnämndens presidium problematiserar i sammanhanget att en ökning av mer komplicerade uppdrag gör att det blir en allt högre belastning på handläggarna, men att det är svårt att kvantifiera och mäta denna ökning. Detta uppges göra det svårare att bedöma resursbehovet såväl som att motivera behov av ökade budgetanslag.

Överförmyndarenheten uppges följa kommunens övergripande medarbetarpolicyn, med utgångspunkter för kompetensförsörjning. Planen innehåller några konkreta strategier för kompetensförsörjningsarbetet. Enhetschef upprättar även individuella utvecklingsplaner med varje medarbetare i medarbetarsamtal. Möjligen kan det finnas skäl för kommunstyrelsen att överväga att se över kommunens process för kompetensförsörjning, med syfte att säkerställa att planerna är relevanta för verksamheterna, samt att det finns en ändamålsenlig och verksamhetsbaserad kompetensutveckling.

Vad gäller frågan om tillgänglighet och service, ska en myndighet vidta de åtgärder som behövs för att den ska kunna uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen om rätten att ta del av allmänna handlingar, samt § 6 och § 7 förvaltningslagen. Vi har inte noterat några tydliga avvikelser beträffande förutsättningar och resurser för att kunna leva upp till förvaltningslagen. Det finns dokumenterade rutiner som fångar upp de krav som finns i förvaltningslagen beträffande exempelvis, service, tillgänglighet och kontakter. Vi har inte noterat några tydliga avvikelser vad gäller verksamhetens resurser och förutsättningar för att leva upp till förvaltningslagen.

I Föräldrabalkens kapitel 13 och 14 anges vilka förmyndare, gode män och förvaltare som före den 1 mars varje år ska lämna in en årsräkning till överförmyndaren. Granskningen är en väsentlig del av handläggningen vilket förutsätter att det finns tillräckliga resurser för att uppfylla kravet. Samtliga kompletta (krav på att bl.a. rätt underlag bifogas) årsräkningar som lämnas in innan 1 mars ska utifrån nämndens målsättning, granskas innan den 30 september. Idag har alla handläggare på enheten ansvar för att granska dessa utöver ärendehandläggning. Under 2020 uppfylldes inte målet om att samtliga redovisningar skulle vara granskade. Utfallet blev 90 procent (målnivån var 100 %). Även om utfallet är relativt högt bedömer vi att detta kan vara en indikator för att det inte fanns tillräckliga resurser. I sammanhanget ska det lyftas att det har rekryterats ytterligare en handläggare och att det tas in konsultstöd vid toppar.

Det kan konstateras som positivt att enheten har dokumenterade rutiner som täcker in väsentliga områden av verksamheten. För årsräkningarna finns inte dokumenterade rutiner utan checklistor. En iakttagelse när det gäller checklistan för normal granskning är den inte innehåller någon vägledning till hur rimlighetsbedömningar ska göras.

4. Ställföreträdare

4.1 Rekrytering av ställföreträdare

Av bilaga till nämndens årsredovisning för 2020 framgår att "tillgången på gode män till vuxna är relativt god när det gäller enklare uppdrag. Det är svårare att rekrytera till uppdrag som är mer komplicerade och som kräver viss kompetens, exempelvis vid svår psykisk sjukdom". Intervjuade uppger att det finns en "balanserad tillgång" av ställföreträdare, det vill säga varken överskott eller underskott. Det uppges inte finnas något behov av att rekrytera gode män till ensamkommande barn. Däremot ställer en ökad andel komplexa uppdrag högre krav på såväl handläggarna som ställföreträdarnas kompetens. Frågan om en hållbar rekrytering av ställföreträdare har diskuterats i nämnden, senast den 23 april 2020. På lång sikt ser de intervjuade att det kan finnas flera utmaningar med tillgången, bland annat med anledning av att en överhängande majoritet av ställföreträdarna är äldre. Överförmyndarnämnden använder för närvarande inga externa företag med tjänster som god man och förvaltare.

I verksamhetssystemet Provisum finns alla uppgifter om ställföreträdare samlade. I samband med lämplighetsprövning och rekrytering av ställföreträdare följer handläggarna en checklista. Checklistan består av flera steg, bland annat:

- ▶ Kontroll i belastningsregistret
- ▶ Referenstagning
- ▶ Kontroll mot kronofogdemyndigheten och inkomsttaxering
- ▶ Informationsmöte och intervju med potentiell ställföreträdare
- ▶ Verifiering av genomförd grundutbildning

Kontroll i belastningsregistret och hos kronofogden sker årligen (december) samt vid varje ny tilldelning av god man. Informationsmötet och intervjun med potentiella ställföreträdare följer en särskild checklista. Inom ramen för checklistan ingår att handläggaren informerar om årsräkning, gåvoförbud, jävssituationer, arvode och skyldigheter i uppdraget.

Vid långsiktig rekrytering av gode män finns det en funktion som hanterar detta. Intresseanmälningar kommer huvudsakligen in via en e-tjänst. För dessa rekryteringsprocesser hanterar en funktion alla steg. Innan pandemin genomfördes även informationsmöten i mindre grupper med sökande. Flera aktiviteter har däremot ställts in med anledning av pandemin, vilket har påverkat informationsspridningen och erfarenhetsutbytet. Av denna anledning sker informationsmöten individuellt, per telefon eller videolänk.

Referenstagning sker när det bedöms nödvändigt men i huvudsak av utomstående ställföreträdare som inte har föreslagits av huvudmannen. Referenstagning kan då ske av uppdrag i andra kommuner om dessa lämnats som referens. Referenstagning sker mer sällan när det finns en anhörigkoppling till huvudmannen. Detta med anledning av att anhörigreferenser inte bedöms ge en effektiv referenstagning.

Nämnden har ingen maxgräns på antal uppdrag som är lämpligt för en ställföreträdare. En bedömning görs i varje enskilt fall. Verksamheten har ingen rutin i rekryteringsprocessen för att fråga om antal uppdrag som ställföreträdaren har i andra kommuner. Kommunen har enbart kunskap om antal uppdrag som ställföreträdaren har inom kommunen och de eventuella referenser som lämnas av ställföreträdaren. Som mest uppges en ställföreträdare ha 13 kända uppdrag.

4.2 Kompetensutveckling för ställföreträdare

Överförmyndarnämnden ska säkra att de som vill vara god man har och får rätt förutsättningar för att utföra uppdraget och ställer därför krav på att gode män deltar i kompetensutvecklingsinsatser.

En sådan är ett digitalt kunskapstest som är obligatoriskt för alla som vill vara god man och förvaltare. Utomstående gode män ges även möjlighet till tid med en mentor (5 timmar med annan god man) som är erfaren. Nämnden har även ett system för certifiering av gode män. Certifieringen är frivillig och inget krav från nämnden. För att bli certifierad som god man behöver flera krav uppfyllas, bland annat:

- ▶ Två års erfarenhet som god man
- ▶ Genomfört kunskapstest (vilket är mer avancerat än det obligatoriska test som alla gode män måste klara)
- ▶ Lämnat in korrekta redovisningar

Certifieringen är giltig i tre år därefter får gode mannen göra ett nytt kunskapstest för bibehållet certifikat. Certifikatet kan också återkallas om det skulle behövas. Per 2020 genomfördes inga certifieringar på grund av pandemin och den höga arbetsbelastningen. Under 2019 var 13 procent av alla gode män certifierade (jämfört med 5 procent 2018). Insatser för att höja certifieringsgraden avses göras under 2021.

Alla huvudmän och gode män kan ansöka om att byta eller upphöra som god man för uppdraget. Detta är ett verktyg som kan nyttjas vid missnöje eller i det fall interaktionen mellan huvudman och god man inte fungerar. Under 2020 inkom 83 ansökningar om byte av god man/förvaltare (att jämföra med 95st 2019). Vidare inkom 21 ansökningar om upphörande av god man.

Av bilaga till nämndens årsredovisning för 2020 framgår även att en god man och en förvaltare har entledigats av nämnden under året, "på grund av att de inte längre lever upp till kraven på lämplighet." Detta med anledning av att avvikelser noterades i den årliga uppföljningen av om ställföreträdare förekommer i belastningsregister eller kronofogden, vilken nämnden tog del av den 19 februari 2020.

4.3 Bedömning

Det finns enligt intervjuade en tillfredsställande tillgång på ställföreträdare. Nämnden arbetar aktivt med rekryterings- och matchningsprocessen för ställföreträdare, som är formaliserad i stor utsträckning. Rekryteringsprocessen består av informationsmöten, kontroll, testning och utbildning. Tilldelning av uppdrag sker successivt utifrån en bedömning av ställföreträdarens lämplighet, för att säkerställa ett ändamålsenligt antal uppdrag. Vi ser positivt på att ställföreträdare behöver genomgå en obligatorisk grundutbildning, samt att kommunen har en frivillig certifiering av ställföreträdare med ytterligare krav på genomförd avancerad utbildning. Det är dock en låg andel som har genomgått certifiering de senaste åren (under 2020 var certifieringen pausad med anledning av pandemin). Vi bedömer att nämnden behöver genomföra erforderliga insatser för att stärka dessa delar och därigenom uppnå fullmäktiges mål. Enligt vår uppfattning bör nämnden ta fram en långsiktig kompetensförsörjningsplan för att säkerställa en hållbar kompetensförsörjning av ställföreträdare.

Enligt intervjuade varierar lämpligt antal uppdrag beroende på ställföreträdaren. Vissa klarar ett stort antal, andra bör ha ett mindre antal. En successiv tilldelning av uppdrag sker för att säkra att ställföreträdaren inte har mer uppdrag än denne kan fullgöra på ett bra sätt. Vi bedömer däremot att verksamheten bör införa en rutin i rekryteringsprocessen om att fråga ställföreträdaren om antal uppdrag som individen har i andra kommuner. Detta för att få en bättre helhetsbild och underbygga den bedömning som görs kring huruvida ställföreträdaren klarar av att hantera ytterligare uppdrag.

5. Internkontroll och uppföljning

5.1 Nämndens internkontrollplan

I enlighet med kommunfullmäktiges reglemente för intern kontroll ska nämnderna varje år i december anta en internkontrollplan som bygger på en riskanalys. Överförmyndarnämnden har tidigare inte jobbat med dokumenterad riskanalys och internkontrollplan. I november 2020 genomfördes en riskanalys och sex övergripande områden för nämndens internkontroll 2021 identifierades. En internkontrollplan har tagits fram utifrån analysen och beslutades av nämnden den 9 december 2020. Planen innehåller kontrollmoment, hur kontrollen ska utföras, vem som ansvarar för kontrollen samt hur ofta kontrollen ska utföras. De mest kritiska riskerna, enligt nämndens riskanalys och riskvärdering, beskrivs i tabellen nedan:

Beskrivning av risk	Konsekvenser	Kontrollmoment (IKP)
Bristfällig kompetens/ interaktion med huvudman	- Upptäckta eller ändrade behov hos huvudman - Bristfälligt utförande av uppdrag	Rättsförlust för huvudman Utbildning för ställföreträdare, Kunskapskontroll och registerkontroll. Kontroll av regelefterlevnad
Bristfällig kompetens hos personal eller nämnd	- Bristfällig handläggning - Bristfälliga beslut	Rättsförlust för huvudmän Kritik från Länsstyrelsen och JO Drar till sig kriminella ställföreträdare
Bristfällig kompetens hos personal	- Utskick av felaktigt registerutdrag	Kränt integritet hos huvudman som ovan

Egen tabell baserad på *Riskanalys 2021* samt Internkontrollplan för överförmyndarnämnden

Uppföljning sker i enlighet med fastställda intervaller i internkontrollplanen. Verksamheten har ingen egenkontroll i form av exempelvis stickprovvis granskning av akter.

Verksamheten har en *Rutin för om du upptäcker fel eller brister i en kollegas eller chefs handläggning vid överförmyndarenheten*. Av denna framgår att mindre fel ska påtalas direkt till berörd kollega eller chef. Upprepade fel kan lyftas till enhetschef och "rättas till på gemensam nivå". Vid behov kan berörd medarbetare få extra stöd. Felaktigheter av försumlig karaktär tas först upp med berörd person och sedan ansvarig chef. Om närmaste chef har handlat försumligt ska det tas upp med chefens chef, stadsjuristen eller huvudskyddsombudet för råd. Allvarlig försummelse ska även polisanmälas. Enligt enhetschef har inga större fel rapporterats enligt denna rutin. Rutinen uppges däremot ha främjat processen för att kollegialt hjälpa varandra och uppmärksamma enhetschefen vid behov.

5.2 Tillsyn av ställföreträdarskap

Ställföreträdare ska årligen redovisa huvudmannens ekonomi till överförmyndaren, genom att skicka in årsräkningar och årsredogörelser. Verksamheten har upprättade rutiner inbyggda i verksamhetssystemet för normal och fördjupad granskning av årsräkningar. Varje år upprättas en granskningsplan i verksamhetssystemet som slumpvis väljer ut de årsräkningar som ska djupgranskas. Djupgranskningen görs utifrån ett antal punkter i en checklista. Vart tredje år bör varje ställföreträdare ha blivit djupgranskad. Vidare ska alla nya ställföreträdare och de som fått en anmärkning djupgranskas, dessa prioriteras även vid djupgranskning. Totalt rör det sig om ca 25 procent av alla ställföreträdare som granskas.

Räkningar granskade under 2020

	Inkomna	Ej inkomna	Granskade	Andel granskat
Årsräkningar	561	2	557	99 %
Sluträkningar	122	5	119	98 %
Förteckningar	67	0	66	99 %
Totalt	750	7	742	

Bild från bilaga till årsbokslut 2020, Överförmyndarnämnden

I ovan tabell framgår antal inkomna och granskade årsräkningar under året 2020. Nämnden tar del av informationen i samband med årsbokslutet. De ställföreträdare som inte lämnar in sin årsräkning trots påminnelse blir förelagda vid vite att lämna in av nämnden. De ställföreträdare som inte har uppfyllt kraven på sin förvaltning granskas med anmärkning. 11 årsräkningar och 1 sluträkning har granskats med anmärkning under 2020. Anmärkningarna gäller bland annat otillåtna gåvor, sammanblandad ekonomi, uttag som inte kunnat förklaras och obetalda skatter och avgifter på arvode. Nämnden har vitesförelagt 15 ställföreträdare gällande uteblivna årsräkningar och 2 ställföreträdare för uteblivna förteckningar.

5.3 Kvalitets-/verksamhetsuppföljning och synpunktshantering

I samband med årsbokslutet tar nämnden del av redogörelse för statistik och ärendemängd. Statistiken avser bland annat antal klagomål på ställföreträdare, antal överklagade beslut och antal ansökningar om upphörande eller byte av god man. Vidare tar nämnden årligen del av statistik för antal anmärkningar från Länsstyrelsen vid årlig inspektion. Jämförelser görs även med jämförbara kommuner som inte ingår i gemensam överförmyndarnämnd, dessa kommuner är: Danderyd, Solna och Täby.

Under 2020 inkom 46 klagomål på ställföreträdare (att jämföra med 33 år 2019). Inkomna klagomål hanteras enligt *Checklista för handläggning av klagomål på god man/förvaltare från utomstående*. Klagomål skall alltid lämnas in skriftligen och diarieförs i akten. En kopia av klagomålet skickas till ställföreträdaren för yttrande och eventuellt andra som kan beröras. Yttrande kan även inhämtas från socialnämnd. Bedömning om åtgärder vidtas med utgångspunkt i föräldrabalken. Av checklistan framgår att klagomålet bör handläggas och utredas inom tre månader. Berörda parter meddelas om beskedet samt dess motivering. Presidiet uppger att nämnden muntligen får information om vilken typ av klagomål som vanligen inkommer. Intervjuade uppger att det ofta handlar om tre typer av ärenden: dels missnöje från anhöriga beträffande den ekonomiska förvaltningen, dels ärenden med social misär (Lex Sarah) och dels ärenden som bottnar i okunskap kring en ställföreträdarens uppdrag.

Nämnden tar även del av andelen nöjda huvudmän och gode män/förvaltare, jämförelser görs även med överförmyndarverksamheten i Södertälje, Södertörn, Järfälla och Upplands Bro samt Värmdö och Vaxholm. Årligen skickas enkäter ut som mäter nöjdheten. 2020 skickades enkäten till 140 slumpvis utvalda huvudmän och deras 117 unika gode män/förvaltare. Utfallet för upplevd nöjdhet blev 86 procent för huvudmän och 83 procent för gode män/förvaltare. I svaren från huvudmännen har resultaten förbättrats för samtliga enkätfrågor jämfört med föregående år. För de gode männen och förvaltarna har enkätutfallet försämrats något.

En av frågorna till huvudmännen är huruvida individen har bra kontakt med god man eller förvaltare. I Nacka instämmer 88 procent helt och hållet eller till stor del. Det kan jämföras med 75 procent år 2019. 19 procent av huvudmännen har besvarat enkäten själv. 16 procent har besvarat enkäten med hjälp av anhörig. I övrigt får huvudmannen stöd av exempelvis boendepersonal eller ställföreträdaren.

Resultat (%): Fråga "Jag har bra kontakt med min gode man/förvaltare"

Svarsalternativ: "Instämmer..."	Helt eller till stor del	delvis	Inte alls	vet inte/kan inte bedöma
------------------------------------	--------------------------	--------	-----------	--------------------------

Nacka	88	3	0	8
Värmdö Vaxholm	81	6	6	6
Södertälje	85	4	2	9
Södertörn	83	5	7	6
Järfälla och Upplands Bro	79	7	10	3

Ytterligare frågor som ställs i enkäten till huvudmännen är huruvida:

- ▶ 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.

Enkäten till ställföreträdare inkluderar bland annat frågor om informationen från överförmyndarverksamheten är tydlig, om bemötandet är bra i kontakter med verksamheten samt nöjdheten med servicen. 88 procent av de svarande instämmer helt eller till stor del med påståendet om att "jag blir bra bemött när jag tar kontakt med överförmyndarverksamheten". Fyra procent av de svarande instämmer inte alls med påståendet.

Vidare är 83 procent nöjda med den service som erhålls, vilket är en försämring på fem procentenheter gentemot föregående år. Sex procent instämmer inte alls med påståendet, vilket även är en försämring mot föregående år då enbart en procent uppgav detsamma. Verksamheten härleder försämringen delvis till konsekvenserna av pandemin, med inställda informationsträffar.

5.4 Länsstyrelsens rapporter

Vidare tar nämnden årligen del av statistik för antal anmärkningar från Länsstyrelsen vid årlig inspektion. Inspektionen innehåller granskning av om överförmyndarens handläggning följer reglerna i föräldrabalken och förmyndarskapsförordningen och i övrigt sker på ett rättssäkert och lämpligt sätt.

I 2019 års tillsyn lämnades en anmärkning till nämnden gällande handläggningen i ett ärende. Till följd av detta genomfördes förändringar för att tydliggöra kategoriseringen av ärenden med syfte att säkerställa att rätt lagstiftning tillämpas. Vid aktgranskningen 2019 gjordes ett antal påpekanden gällande att granskning av årsräkningar inte diarieförts i vissa akter. Detta bedömde däremot Länsstyrelsen som åtgärdat i tillsynen med motiveringen att ärendehanteringssystemet "inte längre tillåter att man avslutar granskningsärendet innan granskningen är diarieförd" och ingen anmärkning lämnades vad gäller det. Överförmyndarnämnden noterade informationen till protokollet den 18 september 2019.

Ingen tillsyn genomfördes av Länsstyrelsen under 2020. Tillsyn för 2021 är påbörjad vid tiden för granskningen.

5.5 Bedömning

Vi bedömer att nämnden tar del av tillräckligt med information och underlag för att kunna vidta åtgärder vid behov. Däremot finns det behov av att utveckla internkontrollarbetet. I propositionen till kommunallagen (2016/17:171) anges att "syftet med den interna kontrollen är att säkra en effektiv förvaltning och att undvika att det begås allvarliga fel." En internkontrollplan har tagits fram, utifrån en dokumenterad riskanalys, och beslutades av nämnden den 9 december 2020. Nämnden har i sin riskanalys identifierat ett antal risker och satt riskvärden på dem. De har för dessa redovisat åtgärder för att eliminera/reducera risken. Enligt vår bedömning bör varje identifierad risk bedömas både utifrån sannolikhet och konsekvens. Syftet med att bedöma sannolikhet och konsekvens är att få ett underlag för att uppskatta nivån på respektive risk för att ta

ställning till om risken kan accepteras, bör åtgärdas eller måste åtgärdas. I riskanalysen lägger nämnden samtidigt in kontrollmoment, metod och frekvens som normalt används i en Internkontrollplan. Vår bedömning är att nämndens internkontrollplan med tillhörande kontrollmoment inte är av karaktären att tester sker för att följa upp förekomsten av risken, vilket försvårar möjligheten för att få en tillräcklig uppfattning om hur väl den interna kontrollen fungerar.

I Föräldrabalkens kapitel 13 och 14 anges vilka förmyndare, gode män och förvaltare som före den 1 mars varje år ska lämna in en årsräkning till överförmyndaren. I årsräkningen ska redovisas den ekonomiska förvaltningen av egendom som ställföreträdaren ansvarat för. Kontrollen sker också genom löpande ärendehandläggning. Denna tillsyn utgör verktyg för att identifiera brister i utförandet av uppdraget. Ett mått på rättssäker hantering av ärenden är därför granskningen av årsräkningar, sluträkningar och delräkningar. Samtliga kompletta (krav på att bl.a. rätt underlag bifogas) årsräkningar som lämnas in innan 1 mars ska utifrån nämndens målsättning, granskas innan den 30 september. Under 2020 uppfylldes detta för 90 procent av redovisningarna (målnivån var 100 %). Även utbildningskrav och uppföljning av klagomål kring ställföreträdare syftar till att säkerställa rättssäkerheten för huvudmannen.

Riksrevisionen uppgav i en rapport 2017⁸ att länsstyrelsen, i sin tillsyn av överförmyndare, noterar "generella brister i överförmyndarnas diarieföring och dokumentation av händelser. Det kan handla om dagsboksblad som inte stämmer med akten, brist på viktig dokumentation, avsaknad av vissa beslut, och avsaknad av verifikat". Verksamheten har rutiner för att utreda felaktigheter i handläggningen när det påtalas av kollega, vilket kan omhänderta eventuella brister i handlägningsprocessen. Däremot har ännu inga större fel rapporterats enligt denna rutin. Vi bedömer att verksamheten bör stärka den interna kontrollen och implementera en egenkontroll i form av exempelvis stickprovvis granskning av akter. Detta för att säkerställa att handläggningen lever upp till lagkrav och gällande rutiner. Vi bedömer att införandet av denna typ av kontroll även motiveras av de mindre avvikelser som Länsstyrelsen uppmärksammade i sin granskning år 2019.

Vidare finns rutiner för att utreda klagomål på ställföreträdare. Synpunkter kring myndighetsbeslut kan överklagas genom gängse överprövningsprocedurer. Däremot saknas rutiner för att systematiskt samla in och utreda synpunkter och klagomål som rör bemötande, service eller handläggningen från enskilda eller de som berörs av verksamheten. Synpunktsinhämtning borde vara givande för kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling. I vissa fall borde även anhörigas synpunkter kunna vara relevanta. Vi bedömer att motsvarande rutiner som verksamheten har för att samla in klagomål på ställföreträdare bör kunna användas för en mer generell synpunktshantering. I dagsläget får nämnden kännedom om viss typ av missnöje kring service, tydlighet i information och kontaktmöjligheter genom enkäter. Däremot är det svårt, med nuvarande enkätsvar, att få kunskap om de bakomliggande anledningarna till eventuellt missnöje. En allmän synpunktsinsamling kan underlätta arbetet med verksamhetsutveckling och lärande.

⁸ Riksrevisionen, "Tillsyn av ställföreträdare och överförmyndare - statens bristande ansvar för samhällets mest utsatta", RIR 2017:33

Svar på revisionsfrågor

Delfråga	Svar
<p>1. Arbetar överförmyndarnämnden efter kommunfullmäktiges mål och uppdrag?</p>	<p>Ja. Kommunfullmäktiges fyra övergripande mål gäller för samtliga nämnder inom kommunen, därtill även överförmyndarnämnden. Fullmäktige har fastställt nämndens fokusområden och indikatorer så som föreslagits av nämnden, vilket säkerställer en tydlig koppling till fullmäktiges mål.</p>
<p>2. Har nämnden säkerställt en ändamålsenlig kompetensförsörjning av handläggare som möjliggör för verksamheten att bedriva sitt uppdrag i överensstämmelse med berörd lagstiftning?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finns det en fungerande kompetensutveckling av handläggare och överförmyndarnämnd? • Finns det en fungerande kompetensförsörjning och kompetensutveckling av ställföreträdare? 	<p>Ansvaret faller under kommunstyrelsens ansvar för personal- och kompetensfrågor. Frågorna ryms således inte under överförmyndarnämnden. Vi konstaterar att enheten följer kommunens övergripande kompetensförsörjningsplan. Vidare upprättas individuella utvecklingsplaner för medarbetarna i medarbetarsamtal. Vi noterar att nämnden under 2020 var underdimensionerad för att uppnå målet om att ställföreträdare ska utses inom två månader. Överförmyndarnämndens presidium problematiserar i sammanhanget att det är svårt att kvantifiera och mäta en eventuell ökning av komplicerade uppdrag. Detta uppges potentiellt göra det svårare att bedöma resursbehovet.</p> <p>Delvis. Det uppges finnas en balanserad tillgång av ställföreträdare, men allt komplexare uppdrag ställer högre krav på ställföreträdarna. Ställföreträdare behöver genomgå en obligatorisk grundutbildning. Vidare har kommunen en certifiering av ställföreträdare, som bygger på frivillighet, med ytterligare krav på genomförd avancerad utbildning. Det är dock en låg andel som har genomgått certifiering de senaste åren och under 2020 var certifieringen pausad med anledning av pandemin.</p>
<p>3. Hur ser rekryteringsprocessen av ställföreträdare ut och hur säkerställs tilltänkt ställföreträdarens lämplighet? Följs ekonomi och bakgrund upp? Med vilka intervall prövar nämnden ställföreträdarnas lämplighet?</p> <ul style="list-style-type: none"> • I vilken utsträckning använder överförmyndarnämnden externa företag som erbjuder tjänster som god man och förvaltare? 	<p>I samband med rekrytering och lämplighetsprövning av ställföreträdare följer handläggarna en checklista. Referenstagning sker när det bedöms nödvändigt men i huvudsak av utomstående ställföreträdare som inte har föreslagits av huvudmannen. Det finns ett digitalt kunskapstest som är obligatoriskt för alla som vill vara god man. Kontroll i belastningsregistret och hos kronofogden sker årligen (december) samt vid varje ny tilldelning av god man.</p> <p>Nämnden använder inga externa företag.</p>

<p>4. Hur säkerställs säkerhetsaspekter för den enskilde huvudmannen i förhållande till ställföreträdare?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finns tydliga regelverk samt rutinbeskrivningar för handläggning av ärenden? • På vilket sätt bevakar nämnden att kommunikationen med huvudmän och ställföreträdare fungerar ändamålsenligt? 	<p>Ställföreträdare ska årligen redovisa huvudmannens ekonomi till överförmyndaren, genom att skicka in årsräkningar och årsredogörelser. Kontrollen sker också genom löpande ärendehandläggning. Denna tillsyn utgör verktyg för att identifiera brister i utförandet av uppdraget. Även utbildningskrav och uppföljning av klagomål kring ställföreträdare syftar till att säkerställa rättssäkerheten för huvudmannen.</p> <p>Ja. Myndigheten har flera internt upprättade rutiner och checklistor som stöd för medarbetarna i handläggning av ärenden. Det finns även en Rutin för om du upptäcker fel eller brister i en kollegas eller chefs handläggning vid överförmyndarenheten.</p> <p>Genom granskning av årsredogörelser, löpande ärendehandläggning och uppföljning av klagomål kring ställföreträdare. □ Nämnden genomför även årliga enkäter med huvudmän och gode män om nöjdhet. I samband med årsbokslutet tar nämnden del av antal klagomål på ställföreträdare och upplevd nöjdhet.</p>
<p>5. Är den interna kontrollen ändamålsenligt utformad? Vilka är t.ex., enligt nämnden, de största riskerna?</p>	<p>Inte fullt ut. Det sker systematiska kontroller av ställföreträdare inom ramen för rekryteringsprocessen och granskningen av årsräkningar. Checklistor finns upprättade för ändamålet. Vidare har en internkontrollplan för 2021 tagits fram utifrån en riskanalys och beslutades av nämnden den 9 december 2020. Nämndens riskanalys och internkontrollplan tydliggör risker för rättsförlust för huvudmännen. Vår bedömning är att nämndens internkontrollplan inte innehåller kontrollmoment som syftar till att kontrollera om den interna kontrollen fungerar på ett tillfredsställande sätt. Vi bedömer även att verksamheten bör stärka den interna kontrollen och implementera en egenkontroll i form av aktgranskning. Detta för att säkerställa att handläggningen lever upp till lagkrav och gällande rutiner.</p>
<p>6. Hur säkerställer nämnden att man lever upp till förvaltningslagen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finns förutsättningar och resurser för detta åtagande? • Hur säkerställer nämnden ett effektivt och adekvat bemötande när det gäller tillgänglighet och kommunikation? 	<p>Verksamheten har dokumenterade Rutiner för utlämnande av allmän handling med sekretess. Kommunens överförmyndarenhet har tillgängliga telefontider på ett gruppnummer som bemannas av flera handläggare. Vidare finns en dokumenterad rutin för överförmyndarens gruppmejl vilken tydliggör arbetsfördelningen av inkomna ärenden. Enhetschef fördelar ärenden i gruppmejlen på daglig basis, i enlighet med principerna i rutinen.</p> <p>Vi har inte noterat några tydliga avvikelser beträffande förutsättningar och resurser för att kunna leva upp till förvaltningslagen. Det finns dokumenterade rutiner och uppföljningar som fångar upp de krav som finns i förvaltningslagen beträffande exempelvis, service, tillgänglighet och kontakter. Däremot saknas det rutiner för att ta emot och utreda klagomål som rör handläggning eller verksamheten i övrigt (beträffande exempelvis bemötande, eller andra upplevda synpunkter).</p>

<p>7. Har nämnden rutiner för synpunktshantering?</p> <p>• Hur är Nacka i jämförelse med andra kommuner?</p>	<p>Delvis. Nämnden har en etablerad synpunktshantering för klagomål på ställföreträdare. I samband med årsbokslutet tar nämnden del av antal klagomål på ställföreträdare. Däremot saknas det rutiner för att ta emot och utreda klagomål som rör handläggning eller verksamheten i övrigt (beträffande exempelvis bemötande, eller andra upplevda synpunkter).</p> <p>Verksamheten har ingen bild av hur synpunktshantering är i jämförelse med andra kommuner. Vad gäller enkäterna till ställföreträdare och huvudmän görs jämförelser med Södertälje, Södertörn, Järfälla och Upplands Bro samt Värmdö och Vaxholm gällande synpunkter kring service, kontakt och bemötande.</p>
<p>8. På vilket sätt har nämnden vidtagit åtgärder vid de tillfällen då Länsstyrelsen kommit med påpekanden?</p> <p>• I förekommande fall, vilka åtgärder har vidtagits av överförmyndarnämnden?</p>	<p>Ingen tillsyn genomfördes av Länsstyrelsen under 2020. I 2019-års tillsyn lämnades en anmärkning till nämnden gällande handläggningen i ett ärende. Till följd av detta genomfördes förändringar för att tydliggöra kategoriseringen av ärenden med syfte att säkerställa att rätt lagstiftning tillämpas. Överförmyndarnämnden noterade informationen till protokollet den 18 september 2019.</p>
<p>9. Finns en systematisk process för verksamhetsutveckling genom att omhänderta identifierade brister och problem som kommer upp i organisationen, samt genom lärande från motsvarande i andra kommuner?</p>	<p>Delvis. Det finns en "Rutin för om du upptäcker fel eller brister i en kollegas eller chefs handläggning vid överförmyndarenheten" vilken ska omhänderta eventuella brister i handlägningsprocessen. Däremot har ännu inga större fel rapporterats enligt denna rutin. Återkommande misstag rättas till på en gemensam nivå. Verksamheten följer även resultatet i den enkät inom kommunen som mäter medborgarnas upplevelse av service.</p> <p>Det finns ingen formaliserad samverkan och systematisk process för att omhänderta lärdomar från överförmyndarverksamhet i andra kommuner. Däremot finns informella kontakter med andra överförmyndarverksamheter i syfte att främja erfarenhetsutbyte.</p>

Stockholm den 9 juni 2021

Madeleine Gustafsson

Gunnar Uhlin

EY

EY

Bilaga 1: Källförteckning

Intervjuade funktioner:

- ▶ Chef överförmyndarenheten
- ▶ Handläggare överförmyndarenheten
- ▶ Överförmyndarnämndens presidium

Dokument:

- ▶ Blankett, arbetsredogörelse extra arvode
- ▶ Blankett, redogörelse för utfört arbete
- ▶ Checklista för handläggning av klagomål på god man/förvaltare från utomstående
- ▶ Checklista information till föreslagen god man
- ▶ Checklista lämplighetsprövning ställföreträdare
- ▶ Checklista årlig granskning förvaltarskap
- ▶ Checklista för normal granskning (av årsräkning)
- ▶ Checklista för fördjupad granskning (av årsräkning)
- ▶ Inspektionsprotokoll Länsstyrelsen Stockholm, 2019-06-26, bet: 203-13452-2019
- ▶ Länsstyrelsernas Nationella riktlinjer för överförmyndare - förordnade ställföreträdares redovisning
- ▶ Medarbetarpolicy, fastställd av kommunstyrelsen 2018-09-24
- ▶ Mål och budget 2021-2023, Nacka kommun
- ▶ Mål och budget 2021-2023, överförmyndarnämnden
 - ▶ *Bilaga* Internkontrollplan för överförmyndarnämnden, 1 dec 2020
 - ▶ *Bilaga* riskanalys 2021, överförmyndarnämnden, 1 dec 2020
- ▶ Personalens arbetsuppgifter 2021
- ▶ Protokollsutdrag kommunstyrelsen den 28 oktober 2019, § 300
- ▶ Reglemente för överförmyndarnämnden, antaget av kommunfullmäktige den 27 januari 2020
- ▶ Rutin för arvode till ställföreträdare samt attestrutin
- ▶ Rutin för avslut av akt gällande förmyndarskap
- ▶ Rutin för byte av ställföreträdare
- ▶ Rutin för förvaring av sekretessbelagda uppgifter
- ▶ Rutin för om du upptäcker fel eller brister i en kollegas eller chefs handläggning vid överförmyndarenheten
- ▶ Rutin för om huvudmannen avlider
- ▶ Rutin för overformyndaren@nacka.se
- ▶ Rutin för skuldsatta barn
- ▶ Rutin för upphörande av godmanskap
- ▶ Rutin för årlig granskning av förvaltarskap
- ▶ Rutin för överförmyndarens inbox
- ▶ Rutiner för registrering i ärendetyper
- ▶ Rutiner för utlämnande av allmän handling med sekretess
- ▶ Tjänsteskrivelse "Avtalssamverkan med Värmdö och Vaxholm angående överförmyndarverksamhet", 2019-08-25
- ▶ Tjänsteskrivelse "Länsstyrelsens inspektionsrapport 2019", 2019-09-11

Bilaga 2: Lagstiftning

Föräldrabalken (1949:381)

Till god man, förvaltare eller förmyndare ska utses en rättrådlig, erfaren och i övrigt lämplig person. Denne ska omsorgsfullt fullgöra sina skyldigheter och alltid handla på det sätt som bäst gagnar den enskilde.

En *god man* är en ställföreträdare för den huvudman som inte kan tillvarata sina intressen. Huvudmannen får hjälp att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person. Det vanligaste godmanskapet är det som förordnas med grund i 11 kap. 4 § föräldrabalken, som följd av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande hos huvudmannen. Beslut om godmanskap baseras på samtycke från huvudmannen som behåller sin rättsliga handlingsförmåga dvs. att själv förfoga över sina tillgångar, ingå avtal och liknande. Om den enskilde är ur stånd att vårda sig eller sin egendom får rätten lov att besluta om att anordna förvaltarskap.

Förvaltarskap är en tvingande åtgärd och innebär att huvudmannen förlorar sin rättsliga handlingsförmåga i de delar som förvaltarskapet omfattar. Förvaltaruppdraget ska anpassas efter den enskildes behov. Omprövning av förvaltarskap ska genomföras årligen av överförmyndaren.

Förmyndarskap/föräldraförvaltning innebär att en person företräder ett barn under 18 år i frågor som gäller barnets egendom. Vårdnadshavare är i regel också förmyndare. Alla omyndiga står under överförmyndarens tillsyn. Årsräkningsskyldighet gäller när den omyndiges tillgångar överstiger åtta prisbasbelopp.

Ansökan om godmanskap eller förvaltarskap görs hos tingsrätten av huvudmannen, nära anhöriga eller överförmyndaren. Skickas en ansökan till överförmyndarnämnden vidarebefordras den direkt till tingsrätten. Beslut fattas av tingsrätten. Om huvudmannen inte själv har önskemål får en ställföreträdare föreslås av överförmyndaren.

Ställföreträdarnas verksamhet står under överförmyndarens tillsyn. Tillsyn av överförmyndaren utövas av Länsstyrelsen.

Förmynderskapsförordningen (1995:379)

Förmynderskapsförordningen innehåller närmare föreskrifter om ställföreträdarnas redovisning, överförmyndarens register för tillsynsverksamheten, överförmyndarens tillsyn av ställföreträdare samt Länsstyrelsens tillsyn av överförmyndaren.

Länsstyrelsen ska årligen inspektera överförmyndaren enligt förordningen. Länsstyrelsen granskar om överförmyndarens handläggning följer reglerna i föräldrabalken och i förmynderskapsförordningen samt i övrigt sker på ett rättssäkert och lämpligt sätt.

Lag (2005:429) om god man för ensamkommande barn

Enligt lagen (2005:429) om god man för ensamkommande barn ska barn under 18 år som anländer till Sverige utan vårdnadshavare få en god man utsedd av överförmyndarnämnden. Uppdraget som god man för ett ensamkommande barn innebär både att vara vårdnadshavare och förmyndare.

Ansökan om god man får göras av Migrationsverket och av socialnämnden i den kommun där barnet vistas. Överförmyndaren får också själv ta upp frågan. God man ska förordnas så snart det är möjligt.

Ett godmanskap ska upphöra om någon av barnets föräldrar eller någon annan vuxen person, som får anses ha trätt i föräldrarnas ställe, anländer till Sverige och är i stånd att utöva förmynderskapet

och vårdnaden om barnet varaktigt lämnar Sverige, om en särskilt förordnad vårdnadshavare enligt föräldrabalken utses för barnet eller om det är uppenbart att god man av någon annan anledning inte längre behövs.

Förvaltningslagen (2017:900)

Förvaltningslagen (2017:900) innehåller bestämmelser om myndigheters handläggning av ärenden. Förvaltningslagen anger att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. Bland annat fastslås i 6 § myndigheters serviceskyldighet vilket innebär att myndigheten ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Kraven på service stärktes något under 2017. En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Kravet på enkelhet innebär också att den enskilde inte behöver ha någon särskild sakkunskap innan hen kontaktar en myndighet i en viss fråga. Utgångspunkten är att servicenivån måste anpassas till förutsättningarna i det enskilda fallet. Bestämmelsen innebär bland annat en skyldighet att hjälpa den som har vänt sig till fel instans genom att hänvisa till rätt myndighet. Resursbrist kan inte utgöra skäl för att helt avstå från att hjälpa den enskilde.

Myndigheten är vidare skyldig att underrätta parterna att beslut har fattats, innehållet i det fattade beslutet, eventuella avvikande meningar och i förekommande fall hur parten kan överklaga beslutet. Överklagande av beslut kan göras ifall det har gått emot parten och att beslutet kan överklagas. Överklagande ska göras skriftligt och skrivelsen ska skickas in till den myndighet som har meddelat beslutet. Denna myndighet prövar ifall överklagandet kommit in i rätt tid, om så är fallet skickas det och andra handlingar till förvaltningsrätten.