

Uppföljning intern kontroll 2022

Överförmyndarnämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Ansvar.....	3
Kommungemensamma granskningsområden.....	4
Uppföljning av förbättringsåtgärder.....	4
Självskattning	4
Direktåtgärder	6
Risk: Hjälpökande med komplex problematik saknar ställföreträdare	6
Åtgärd: Utarbeta en kategorisering av svårighetsgrad för uppdragen.....	6
Risk: Ställföreträdare använder inte e-tjänst som hjälp för årsräkningar.....	7
Åtgärd: Säkerställa implementering, information, utbildning och support till ställföreträdarna avseende e-tjänsten E-Wärna Go samt följa upp nyttjandegraden.....	7
Granskningar	9
Nämndens granskningar	9
Risk: Huvudmannen får inte underrättelse om nämndens beslut om arvode och hur överklagande går till av enheten.....	9
Granskning: Granskning av information om beslut och överklagandeförfarande.....	9
Kommungemensamma granskningar.....	10
Risk: Barnrätt.....	10
Granskning: Barnrätt	10
Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll	13
Självskattning	13
Kontrollmiljö.....	14
Riskanalys.....	14
Kontrollaktiviteter.....	14
Kommunikation/information.....	14
Uppföljning/utvärdering.....	14

Inledning

Syftet med intern kontroll är att säkra en ändamålsenlig och effektiv verksamhet, en tillförlitlig ekonomisk rapportering, en tillförlitlig information om verksamheten samt att verksamheten följer lagar, föreskrifter och andra styrdokument. Det handlar också om att säkra tillgångar och förhindra förluster samt att upptäcka och eliminera eller förebygga allvarliga fel.

Enligt Malmö stads reglemente för intern kontroll (kommunfullmäktige 2016-12-20, § 303, bilag 178) har överförmyndarnämnden det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sitt ansvarsområde. Det årliga arbetet med intern kontroll utgörs av återkommande aktiviteter där den interna kontrollen planeras, genomförs, följs upp och åtgärdas.

Överförmyndarnämnden ska varje år anta en särskild plan för den interna kontrollen, en så kallad *internkontrollplan*. I planen samlas årets direktåtgärder och granskningar. Varje tertiäl följer förvaltningen upp internkontrollplanen och rapporterar resultatet av de direktåtgärder och granskningar som har genomförts.

Denna rapport är årets andra rapportering och den utgör även den årsbaserade rapporteringen som omfattar alla årets direktåtgärder och granskningar.

Läs mer om överförmyndarnämndens arbete med intern kontroll i nämndens styrdokument *Riktlinje för arbetet med intern kontroll* (ÖFN-2021-183).

ANSVAR

Ansvarsfördelningen för den interna kontrollen beskrivs i Malmö stads reglemente.

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för att en organisering av intern kontroll med regler och anvisningar upprättas inom kommunen. Kommunstyrelsen ska även utvärdera och utveckla kommunens system för intern kontroll.

Nämnderna har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sina verksamhetsområden. De ska se till att det finns en organisering och ett systematiskt arbetssätt som säkerställer en god intern kontroll. Nämnderna ska utifrån dokumenterade riskanalyser besluta om en internkontrollplan varje år. Planen beskriver vilka åtgärder och granskningar som ska genomföras under året. Nämnderna ska även följa upp arbetet årligen och rapportera resultatet till kommunstyrelsen.

Förvaltningschefen ansvarar för att kammungemensamma regler och anvisningar tillämpas och att det finns rutiner för att ta fram och följa upp internkontrollplanen. Förvaltningschefen ska även säkerställa att en god intern kontroll upprätthålls och ska löpande rapportera till nämnden hur arbetet fungerar.

Verksamhetsansvariga chefer på alla nivåer ska se till att medarbetarna har förståelse för vad god intern kontroll innebär och att det finns goda förutsättningar för att intern kontroll kan

upprätthållas. Cheferna ska stödja ett riskmedvetande, det vill säga att chefer och medarbetare är uppmärksamma på vad som kan gå fel och agerar utifrån det.

Medarbetare är skyldiga att följa antagna riktlinjer och anvisningar i sin arbetsutövning. Brister och avvikelser ska omedelbart rapporteras till ansvarig chef.

KOMMUNGEMENSAMMA GRANSKNINGSOMRÅDEN

Kommunstyrelsen beslutar årligen om gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder. Det övergripande syftet med de gemensamma granskningsområdena är att kvalitetssäkra kommunens processer utifrån ändamålsenlighet och effektivitet. De gemensamma granskningsområdena och kontrollerna är ett medel för kommunstyrelsen i dess roll som ansvarig för ledning, samordning och uppsikt över nämndernas verksamhet.

Kommunstyrelsen beslutade i oktober 2021 om tre gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder 2022:

- Sociala medier
- Löneskulder
- Barnrätt

Det administrativa ansvaret för överförmyndarnämndens förvaltningsorganisation ligger hos arbetsmarknads- och socialnämnden. Det innebär att arbetsmarknads- och socialförvaltningen har ansvar för driften av överförmyndarverksamheten som bedrivs i enheten för överförmyndarärenden. Av 2022 års kommungemensamma granskningar var granskningen av barnrätt tillämplig på överförmyndarnämnden och har ingått i nämndens internkontrollplan. Resultatet redovisas under en egen rubrik.

UPPFÖLJNING AV FÖRBÄTTRINGSÅTGÄRDER

Internkontrollarbetet leder vid konstaterade brister till *förbättringsåtgärder*. Förbättringsåtgärderna identifieras efter en granskning som visat på avvikelse eller brist.

Förbättringsåtgärder som inte är slutförda i samband med uppföljningen av internkontrollplanen för innevarande år, återrapporteras till nämnden tillsammans med uppföljningen för nästkommande år. Undantag är de förbättringsåtgärder som blir en del av nästa års internkontrollplan eller hanteras inom en annan styrprocess. Oavsett blir åtgärden en del av nästkommande års förbättringsarbete.

Överförmyndarnämnden har inga kvarvarande förbättringsåtgärder från internkontrollplan 2021 som ska återrapporteras i denna rapport. Förbättringsåtgärderna från 2021 blev antingen en del av arbetet med intern kontroll 2022 eller budget 2022.

SJÄLVSKATTNING

Kommunstyrelsen har beslutat om kommungemensamma kriterier för årlig utvärdering av

nämndernas interna kontroll. Nämnderna ska genom en självskattning utvärdera sitt arbete med intern kontroll och återrapportera resultatet till kommunstyrelsen senast i samband med årsanalysen. Överförmyndarnämndens självskattning utgör ett eget kapitel i slutet av denna rapport.

Direktåtgärder

RISK: HJÄLPSÖKANDE MED KOMPLEX PROBLEMATIK SAKNAR STÄLLFÖRETRÄDARE

Beskrivning av risk

Risk för att hjälpbehövande personer med komplex problematik inte får hjälp i tid på grund av en begränsad kapacitet hos förvaltarenheten och brist på ställföreträdare som vill och kan ta svårare uppdrag, vilket kan leda till att den hjälpbehövande löper risk att lida rättsförlust innan en ställföreträdare kan förordnas.

ÅTGÄRD: UTARBETA EN KATEGORISERING AV SVÅRIGHETSGRAD FÖR UPPDRAGEN

Vad ska göras:

För att underlätta och förbättra samarbetet med förvaltarenheten finns behov av att ta fram en kategorisering av svårighetsgrad för uppdragen.

Genomförda åtgärder

Enheten för överförmyndarärenden har utarbetat en övergripande kategorisering med svårighetsgrader för uppdragen. Kategoriseringen ska användas i ärenden när en ställföreträdare ännu inte har förordnats eller när en ställföreträdare har begärt sitt entledigande och en ny ska förordnas.

Kategoriseringen syftar främst till att underlätta och förbättra samarbetet med förvaltarenheten. Genom att kategorisera ett ärende kan förutsättningarna för att anordna ett ideellt ställföreträdarskap bedömas utifrån olika kategorityper. Ställföreträdarskapet i uppdragen som kategoriseras med högst svårighetsgrad, kommer sannolikt vara de ärenden som överlämnas till förvaltarenheten.

Genom att kategorisera ärendena skapas även en bättre överblick över uppdragen och hur de fördelar sig över de olika svårighetsgraderna. Det kommer ge en samlad bild av behovet av ideella ställföreträdare som kan ta enkla/medelsvåra/svåra uppdrag samt hur många ärenden som enheten bedömer behöver en ställföreträdare på förvaltarenheten.

Enheten för överförmyndarärenden började att testa och använda kategoriseringen i början av juni 2022. Arbetssättet kommer att utvärderas och vid behov justeras efter hand. Det återstår ett arbete med att implementera kategoriseringen i ärendehanteringssystemet. I väntan på det märks ärendena upp manuellt och blir på så sätt sökbara i systemet.

RISK: STÄLLFÖRETRÄDARE ANVÄNDER INTE E-TJÄNST SOM HJÄLP FÖR ÅRSRÄKNINGAR

Beskrivning av risk

Risk för att beslut om årsräkningar fördröjs eller försenas om tillhandahållna tjänster inte utnyttjas på grund av brister i implementering, information och utbildning i e-tjänsten E-Wärna Go, vilket kan leda till att såväl huvudmän som ställföreträdare påverkas negativt.

ÅTGÄRD: SÄKERSTÄLLA IMPLEMENTERING, INFORMATION, UTBILDNING OCH SUPPORT TILL STÄLLFÖRETRÄDARNA AVSEENDE E-TJÄNSTEN E-WÄRNA GO SAMT FÖLJA UPP NYTTJANDEGRADEN

Vad ska göras:

För att öka, underlätta och förbättra nyttjande av e-tjänsten finns behov av att ta fram information, utbildning, support och uppföljningssystem.

Genomförda åtgärder

Överförmyndarnämnden tillhandahåller sedan december 2022 den digitala e-tjänsten E-Wärna Go. E-tjänsten erbjuder ställföreträdarna digital registrering och digital inlämning av olika redovisningshandlingar, däribland årsräkningar och årsredogörelser. Enheten för överförmyndarärenden har genomfört ett arbete för att implementera e-tjänsten och för att säkerställa information, utbildning och support till ställföreträdarna samt ett uppföljningssystem för att kunna följa nyttjandegraden.

Information

Lanseringen av e-tjänsten har föregåtts av flera kommunikationsinsatser och arbetet fortsätter under våren 2023. Bland annat har ställföreträdare fått information om e-tjänsten genom nyhetsbrev, e-postutskick, information på malmo.se samt genom utbildning i användandet av tjänsten. Kommunikationsinsatserna har skett i samverkan mellan enheten för överförmyndarärenden och kommunikationsavdelningarna på stadskontoret och på arbetsmarknads- och socialförvaltningen.

Utbildning

Det har genomförts utbildningar i användandet av e-tjänsten riktat till både ställföreträdare och medarbetare. Utbildningarna genomfördes under hösten 2022 och fler utbildningstillfällen är inplanerade till våren och hösten 2023.

Till våren 2023 beräknas cirka 300 av ställföreträdarna ha genomgått utbildning, vilket utgör cirka en tredjedel av de redovisningsskyldiga ställföreträdarna som har pågående uppdrag i Malmö stad. Från och med 2023 kommer även grundutbildningen riktad till nya ställföreträdare att inkludera information om e-tjänsten. Samtliga medarbetare vid enheten för överförmyndarärenden har genomgått utbildning.

Support

Enheten för överförmyndarärenden har startat en supportfunktion dit externa användare kan vända sig med frågor om e-tjänsten. Information om supporten har kommunicerats vid

utbildningarna och via malmo.se samt genom nyhetsbrev och e-postutskick.

Användarna av e-tjänsten erbjuds även tillgänglighetsanpassade instruktionsfilmer. En länk till filmerna har spridits till ställföreträdarna genom befintliga kanaler, men filmerna går även att nå via e-tjänsten.

Uppföljningssystem

Användandet av e-tjänsten följs genom de befintliga funktioner för statistik som finns i ärendehanteringssystemet Wärna Go. Där samlas statistik över antalet redovisningshandlingar som lämnats in genom e-tjänsten under innevarande år och med möjlighet att jämföra resultatet mot tidigare år. Det går även att följa hur antalet redovisningshandlingar inlämnade via e-tjänsten förhåller sig till antalet registrerade redovisningshandlingar inkomna via post. Det finns en logg över samtliga inloggningar av externa användare i e-tjänsten och den kan användas för att analysera trafik till hemsidan, exempelvis efter genomförda informationskampanjer.

Granskningar

NÄMNDENS GRANSKNINGAR

RISK: HUVUDMANNEN FÅR INTE UNDERRÄTTELSE OM NÄMNDENS BESLUT OM ARVODE OCH HUR ÖVERKLAGANDE GÅR TILL AV ENHETEN

Beskrivning av risk

Risk för att ställföreträdare uppmanas att underrätta huvudmannen om nämndens beslut om arvode och hur beslutet kan överklagas i de fall huvudmannen själv ska betala arvodet på grund av bristande följsamhet till enhetens rutin, vilket kan leda till olämpligt förfarande i form av bristande tillgång till information av rätten att överklaga.

GRANSKNING: GRANSKNING AV INFORMATION OM BESLUT OCH ÖVERKLAGANDEFÖRFARANDE

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Enhetens rutin för information till huvudmän om beslut om arvode och hur det överklagas i de fall när huvudmannen själv ska betala arvodet.

Syfte med granskningen:

Säkerställa att huvudmännen får information på rätt sätt.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar beslut fattade under första kvartalet 2022.

Granskningsmetod:

Kontrollera om information till huvudmännen följer enhetens rutin.

Resultat

Granskningen genomfördes i maj 2022 genom aktgranskning. Det kontrollerades om huvudmännen fått information om beslut om arvode tillsammans med information om hur beslutet kan överklagas. Det var arvodesbeslut samt följebrev som granskades och kontrollerades gentemot enheten för överförmyndarärenden *rutin för arvode och ersättning*. Rutinen ingår i processen för årsräkning.

Granskningen omfattade ärenden från första kvartalet 2022 och där huvudmännen själva skulle betala arvodet. Totalt granskades 50 ärenden, vilket utgjorde cirka 13 procent av första kvartalets beslut. Urvalet av ärenden gjordes med hjälp av en slumpgenerator.

Resultatet visade att information om arvodesbeslut och överklagningsförfarandet var korrekt hanterat i samtliga ärenden. I 47 ärenden hade informationen skickats till huvudmannen och i tre ärenden hade den skickats till huvudmannens dödsbo.

Har granskningen lett till åtgärder?

Utifrån granskningsområdet och granskningsresultatet bedöms följsamheten till rutinen och processen som god och inga åtgärder planeras.

KOMMUNGEMENSAMMA GRANSKNINGAR

RISK: BARNRÄTT

Beskrivning av risk

Risk för att barnkonventionen inte uppfylls på grund av brist på kompetens och systematik, vilket kan leda till att Malmöborna inte får rätt insats eller service och att barnets rättigheter inte tillgodoses i enlighet med barnkonventionen.

GRANSKNING: BARNRÄTT

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Nämnders och bolags arbete för att säkerställa respekten för, skyddet av och främjandet av barnets rättigheter, i enlighet med barnkonventionen, i sina verksamheter.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka hur nämnder och bolag säkerställer respekten för, skyddet av och främjandet av barnets rättigheter, i enlighet med barnkonventionen, i sina verksamheter.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar nämnder och bolag.

Granskningsmetod:

Granskning kommer att göras genom frågor som tillhandahålls tillsammans med särskild anvisning från stadskontoret.

Resultat

Överförmyndarnämndens uppdrag innefattar att ge stöd till Malmöbor genom att utreda behov av ställföreträdarskap, ansöka och tillsätta ställföreträdare samt att utöva tillsyn över dessa personer. Enheten för överförmyndarärenden vid arbetsmarknads- och socialförvaltningen bistår nämnden med utförandet av verksamheten. Enheten består av två sektioner som möter barn både direkt och indirekt. Enheten handlägger endast individärenden.

Frågeställningarna i granskningen besvaras utifrån ett urval av rutiner och riktlinjer för nämndens verksamhet samt utifrån förvaltningsövergripande processer för styrning och ledning. Urvalet har gjorts genom att välja en ärendetyp som påverkar barn direkt och en som påverkar barn indirekt.

De förvaltningsövergripande styrdokumenterna innehåller inte mer än generella skrivningar kring barnets rättigheter. Utifrån frågeställningarna i granskningen kan dessa därmed inte bedömas fungera ändamålsenligt.

Säkerställa prövning av barnets bästa

Granskade rutiner och riktlinjer inom enheten för överförmyndarärenden säkerställer att barn får en särskilt förordnad förmyndare samt att en prövning av barnets bästa görs vid uttag från barns konto, en så kallad uttagsanhållan. I de fall en anmälan/ansökan om godmanskap/förvaltare gäller en vuxen undersöker verksamheten huruvida den vuxne har barn eller inte. I de fall det finns barn och det finns indikationer på att ett barn far illa görs en anmälan till socialtjänsten.

Det finns ett särskilt stödmaterial för prövning av barnets bästa framtaget för verksamheten inom enheten för överförmyndarärenden. Materialet består av en del med kontrollfrågor för att möjliggöra att ta reda på om ett barn far illa och en del som ger stöd till handläggare i vilken omfattning som barnets bästa ska prövas inför olika beslut. I de fall det finns indikationer för att ett barn far illa meddelas genast berörd socialtjänstavdelning. Den andra delen av stödmaterialiet kring prövningar av barnets bästa är inte fullt ut implementerat i verksamheten.

Säkerställa att barn får uttrycka sina åsikter i frågor som rör dem

Barn ges själva möjlighet att yttra sig över uttagsanhållan. I enlighet med lagstiftning krävs alltid barnets egen namnteckning i samband med uttag från det att barnet har fyllt 16 år.

Vid anmälningar/ansökningar av nya ärenden hörs inte barn.

Systematisk uppföljning av åtgärder och beslut

Som en del av arbetet med intern kontroll genomförs granskningar och direktåtgärder för att utveckla verksamheten inom enheten för överförmyndarärenden. Det görs även löpande kontroller för att undersöka verksamhetens följsamhet till rutiner på enheten. Kontrollerna görs dock inte särskilt utifrån barnets rättigheter.

Säkerställa rättigheter på lika villkor som andra

Alla barn ges möjlighet att skriva under blanketten för uttagsanhållan, och de barn som har fyllt 16 år måste skriva under. Vid prövning av uttag säkerställer handläggaren att uttaget går till barnets uppehälle/nytta. Även föräldrarnas underhållsskyldighet beaktas vid prövningen.

Verksamhetens grunduppdrag i sig syftar till att säkerställa barnets rättigheter. I de ärenden som verksamheten arbetar med har barn lagstadgade rättigheter som gäller både barnets juridiska och ekonomiska rättigheter.

Har granskningen lett till åtgärder?

Ett långsiktigt arbete för att integrera rättighetsområdena, däribland barnets rättigheter, i ordinarie processer såsom styrning och ledning inom arbetsmarknads- och socialförvaltningen har pågått under året och det fortsätter under 2023. Arbetet skulle kunna underlättas genom att stadsövergripande processer ger ett tydligt stöd för hur rättighetsområdena ska integreras ytterligare i exempelvis budgetprocessen samt stöd i metoder för ett rättighetsbaserat arbetssätt.

Uppfattningen är att den lagstiftning som enheten för överförmyndarärenden utgår från vid handläggning överensstämmer med barnets rättigheter. Däremot har granskningen visat att det finns behov av kunskapshöjande insatser kring barnets rättigheter. Verksamheten planerar likaså att vidare undersöka hur handlägningsprocessen för barn- respektive vuxenärenden kan stärkas

utifrån ett barnrättsperspektiv, dels utifrån barnets bästa, dels utifrån barnets rätt att komma till tals.

Ansvar för förbättringsåtgärderna delas mellan ledning och medarbetare inom enheten för överförmyndarärenden samt medarbetare inom stab som har ett särskilt uppdrag för arbetet med barnets rättigheter inom arbetsmarknads- och socialförvaltningen.

Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll

Kommunstyrelsen har beslutat om kommungemensamma kriterier för årlig utvärdering av nämndernas interna kontroll. Nämnderna ska genom en självskattning utvärdera sitt arbete med intern kontroll och återrapportera resultatet till kommunstyrelsen senast i samband med årsanalysen. I självskattningen värderar nämnden nivån på sitt eget arbete utifrån ett antal kriterier:

- Kontrollmiljö
- Riskanalys
- Kontrollaktiviteter
- Kommunikation/information
- Uppföljning/utvärdering

SJÄLVSKATTNING

Sedan 2021-års självskattning och stadsrevisionens fördjupade granskning av överförmyndarnämndens arbete med intern kontroll (SR-2021-67) har nämnden utvecklat det årliga planerings- och uppföljningsarbetet med intern kontroll. De utvecklingsområden som identifierades i självskattningen och av revisionen har åtgärdats.

Det har genomförts ett utvecklingsarbete kring både överförmyndarnämndens riktlinje för intern kontroll och arbetsmarknads- och socialförvaltningens rutin för arbetet med intern kontroll. Nämnden beslutade om en ny riktlinje i februari 2022 (ÖFN-2021-183) och förvaltningsdirektören beslutade om en ny rutin i januari 2022 (ASN-2022-1112).





Sedan februari 2022 följer överförmyndarnämndens planerings- och uppföljningsarbete samma struktur som arbetsmarknads- och socialnämnden. Följsamheten underlättas av att arbetsmarknads- och socialförvaltningens internkontrollnätverk har ett samordningsansvar för planering, genomförande och uppföljning av överförmyndarnämndens direktåtgärder och granskningar. Nämndens granskningar bemannas med både granskare som har kunskap om granskningsområdet och med stödfunktioner från förvaltningens övriga avdelningar.

I förvaltningens nya rutin beskrivs bland annat hur granskningarna ska genomföras, hur resultatet ska dokumenteras samt hur granskningsunderlagen ska sparas. Förvaltningen reviderade i februari 2022 mallarna för dokumentation av direktåtgärder och granskningar. De nya mallarna används för att dokumentera överförmyndarnämndens arbete med intern kontroll.




I stadsrevisionens fördjupade granskning framkom att överförmyndarnämnden saknade en systematisk uppföljning av förbättringsåtgärder. Förvaltningen har utvecklat ett nytt arbetssätt för att årligen återrapportera resultatet av genomförda förbättringsåtgärder till nämnden och arbetssättet beskrivs i förvaltningens rutin för arbetet med intern kontroll. Förbättringsåtgärder som inte är slutförda i samband med uppföljningen av internkontrollplanen för innevarande år,

återrapporteras till nämnden tillsammans med uppföljningen för nästkommande år.





KONTROLLMILJÖ

Kriterium	Bedömning
Ansvar och befogenheter tydliggjorda	 Tillfredsställande
Anvisningar antagna för intern kontroll	 Tillfredsställande
Effektiv arbetsstruktur för arbetet med intern kontroll	 Tillfredsställande
Ledningsgrupperna tar ansvar för fungerande kontrollmiljö	 Tillfredsställande




RISKANALYS

Kriterium	Bedömning
Risker bedöms utifrån sannolikhet och konsekvens och dokumenteras	 Tillfredsställande
Riskanalysen innehåller risker av varierande art	 Tillfredsställande
Riskanalysen är underlag för åtgärder och granskningar	 Tillfredsställande
Riskanalysen kommuniceras med nämnden/styrelsen	 Tillfredsställande


KONTROLLAKTIVITETER

Kriterium	Bedömning
Det finns en relevant och konsekvent genomförd granskningsmetodik	 Tillfredsställande
Granskningar är dokumenterade och kända	 Tillfredsställande
Granskningar och åtgärder är anpassade och utvärderade i förhållande till riskanalys	 Tillfredsställande
Oberoende i förhållande till processen som granskas	 Tillfredsställande

KOMMUNIKATION/INFORMATION

Kriterium	Bedömning
Ledningsgrupperna hanterar kontinuerligt intern kontroll-frågor	 Tillfredsställande
Informationstillgången är tillräcklig	 Tillfredsställande
Nya chefer får introduktion om intern kontroll	 Tillfredsställande

UPPFÖLJNING/UTVÄRDERING

Kriterium	Bedömning
Åtgärder vidtas vid konstaterade avvikelser	 Tillfredsställande
Återkoppling görs till förvaltnings-/bolagsledningen	 Tillfredsställande
Återkoppling görs till nämnden/styrelsen	 Tillfredsställande
Återkoppling till berörda medarbetare	 Tillfredsställande