

Rapport avseende granskning av öppna ärenden

Östersunds kommun

Innehåll

Sammanfattning	1
1. Inledning	2
Uppdrag och bakgrund	2
Revisionsfråga	2
Revisionskriterier	2
Avgränsning	2
Metod	2
2. Granskningsresultat	3
Rutiner för uppföljning av öppna ärenden	3
Rapporteras öppna ärenden till styrelse/nämnd	5
Styrelse/nämnds åtgärder med anledning av rapporteringen	6
3. Bedömning och rekommendationer	7
Bilaga	8

Sammanfattning

Varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. År 2013 rekommenderade revisorerna kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden att genomföra uppföljningar av ej färdigbehandlade ärenden (öppna ärenden). På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Östersunds kommun har Deloitte granskat hanteringen av öppna ärenden.

Revisionsfråga

Syftet med granskningen är att bedöma om styrelserna och nämnderna har en tillräcklig styrning och intern kontroll avseende uppföljning av öppna ärenden.

Underliggande revisionsfrågor:

- Finns dokumenterade rutiner för uppföljning av öppna ärenden?
- Rapporteras öppna ärenden i styrelse/nämnd på ett tillfredsställande sätt?
- Vidtar styrelsen/nämnden tillräckliga åtgärder med anledning av rapporteringen?

Revisionskriterier

Bedömningsgrunder för revisionen utgörs främst av:

- Kommunallag (1991:900)
- Förvaltningslag (1986:223)
- Interna styrdokument

Svar på revisionsfrågan

Granskningen visar att det i huvudsak finns en styrning och intern kontroll avseende uppföljning av öppna ärenden. Förbättringspotential finns främst hos barn- och utbildningsnämnden samt till viss del hos socialnämnden.

lakttagelser

Den kommunövergripande skriftliga rutinen om att uppföljning av öppna ärenden ska ske minst en gång per år åtföljs av samtliga styrelser och nämnder utom av barn- och utbildningsnämnden samt av socialnämnden. Det finns inget gemensamt tillvägagångssätt för hur öppna ärenden rapporteras i respektive nämnd.

Rekommendationer

- Samtliga nämnder och styrelser bör tillämpa den kommunövergripande rutinen för uppföljning av öppna ärenden.
- Uppföljningen av öppna ärenden bör tas upp i nämnder och styrelser som ett eget ärende.
- De nämndspecifika rutiner som tillämpas för uppföljning och rapportering bör dokumenteras.

Umeå 2014-12-12
DELOITTE AB

Marianne Harr
certifierad kommunal revisor

Sarita Nordström
revisor

1. Inledning

Uppdrag och bakgrund

Varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten efter-sätts. År 2013 rekommenderade revisorerna kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden att genomföra uppföljningar av ej färdigbehandlade ärenden (öppna ärenden).

Enligt kommunledningskontoret uppgick antalet öppna ären-den i oktober till:

Styrelse/nämnd	Antal öppna ärenden
Kommunstyrelsen	392
Kultur- och fritidsnämnden	98
Miljö- och samhällsnämnden	253
Barn- och utbildningsnämnden	421
Socialnämnden	202
Vård- och omsorgsnämnden	157
Utförarstyrelsen	583

Revisorerna har efter ny risk- och väsentlighetsbedömning be-slutat att genomföra en granskning av hanteringen av öppna ärenden i samtliga styrelser och nämnder.

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Östersunds kommun har Deloitte granskat hanteringen av öppna ärenden.

Revisionsfråga

Syftet med granskningen är att bedöma om styrelserna och nämnderna har en tillräcklig styrning och intern kontroll avse-ende uppföljning av öppna ärenden.

Underliggande revisionsfrågor:

- Finns dokumenterade rutiner för uppföljning av öppna ärenden?
- Rapporteras öppna ärenden till styrelse/nämnd på ett till-fredsställande sätt?
- Vidtar styrelsen/nämnden tillräckliga åtgärder med anled-ning av rapporteringen?

Revisionskriterier

Bedömningsgrunder för revisionen utgörs främst av:

- Kommunallag (1991:900)
- Förvaltningslag (1986:223)
- Interna styrdokument

Avgränsning

Granskningen omfattar kommunstyrelsen, utförarstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, socialnämnden, vård- och om-sorgsnämnden, miljö- och samhällsnämnden samt kultur- och fritidsnämnden.

Metod

Granskningen har genomförts genom intervjuer med berörda tjänstemän samt analyser av interna styrdokument, protokoll och handlingar. Rapporten är sakgranskad av de intervjuade.

2. Granskningsresultat

Rutiner för uppföljning av öppna ärenden

Den kommunövergripande skriftliga rutinen för ärendehanteringsprocessen reviderades senast i februari 2008 och är under ny revidering¹. Rutinen togs fram som ett led i att åstadkomma kommungemensamma rutiner och arbetssätt för ärendehanläggningen. Centralt processansvarig ska finnas vid kommunledningsförvaltningen, på förvaltningsnivån ska finnas lokala processansvariga, som är nämndsekreterarna. Processansvarig är ansvarig för processen med innebörden att processen ska vara definierad, dokumenterad, säkrad och känd, både centralt och lokalt. Förvaltningarna ska tillämpa rutinen och rutinerna kan behöva anpassas utifrån respektive verksamhets innehåll och behov.

I rutinen beskrivs bland annat former för registrering och beredning av ärenden. Förvaltningarna ska kontinuerligt bevaka och följa upp att politiska beslut verkställs, att öppna ärenden redovisas till respektive nämnd/styrelse samt att färdigbehandlade ärenden omgående avslutas i diariet. Det är linjefejs ansvar att följa upp att rutinen följs.

Redovisning av öppna ärenden ska göras minst en gång per år i nämnden enligt rutinen. Förvaltningarnas tillämpning av den kommunövergripande rutinen varierar.

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsens nämndsekreterare följer den kommunövergripande rutinen för öppna ärenden. Det finns en ambition hos kommunkansliet att rapportera öppna ärenden till kommunstyrelsen två gånger per år. Om det är möjligt avslutas ärenden efter varje sammanträde. Granskingen visar att antalet öppna ärenden kan verka vara många fler än vad det är i verkligheten. Detta beror på att den administrativa personalen inte har hunnit avsluta ärenden i Kommunoffice, som är kommunens ärendehanteringssystem. Dessa ärenden kommer därför med på den sammanställda listan som öppna ärenden.

Utförarstyrelsen

De öppna ärendena rapporteras till utförarstyrelsen en gång per år enligt den kommunövergripande rutinen. Nämndsekreteraren ställer samman en lista i augusti eller oktober. Sammanställningen görs med hjälp av Kommunoffice.

Barn- och utbildningsnämnden

Vid barn- och utbildningsförvaltningen följs inte kommunövergripande rutin för öppna ärenden.

¹ Kommunövergripande rutin för ärendehanteringsprocessen, senast reviderad 2008-02-25

Det finns många öppna ärenden i närarkivet från åren 2011-2012, som ännu inte har avslutats i diariesystemet. Vardagliga och mer akuta ärenden har prioriterats. Nämndsekreteraren avslutar numera kontinuerligt ärenden från år 2013-2014.

Socialnämnden

Socialförvaltningen följer inte den kommunövergripande rutinen för öppna ärenden. Efter varje sammanträde avslutas ärenden och två gånger per år går nämndsekreteraren igenom de öppna ärendena.

Det har noterats att nämndsekreteraren ska gå igenom alla beslut som tagits i nämnden då det finns en riskbild att beslut inte verkställs (nämndens internkontrollplan²).

För alla ärenden gällande tobak, folköl och serveringstillstånd finns rutiner hur ärenden ska avslutas i Kommunoffice. Vid årets slut går enheten igenom de ärenden som fortfarande är öppna.

Vård- och omsorgsnämnden

Hos vård- och omsorgsförvaltningen finns egna skriftliga rutiner för öppna ärenden³ utöver de kommunövergripande rutinerna. I dessa beskrivs att nämndsekreteraren tre gånger per år ska göra en avstämning av öppna ärenden i Kommunoffice. Genomgång av ärenden sker löpande. Efter varje sammanträde avslutar nämndsekreteraren ärenden som kan stängas.

Miljö- och samhällsnämnden

Öppna ärenden rapporteras till nämnden en gång per år. Samhällsbyggnadskontoret har ingen egen rutin för detta, utan följer den kommunövergripande rutinen. Nämndsekreteraren sammanställer de öppna ärendena. Enhetscheferna går sedan igenom ärenden som inte är avslutade och varför. Vissa ärenden avslutas därför innan nämnden får sammanställningen.

Kultur- och fritidsnämnden

Kultur- och fritidsnämndens kansli följer den kommunövergripande rutinen för öppna ärenden. Inför varje nämndsammanträde genomförs en tjänstemannaberedning. Till detta möte tar nämndsekreteraren fram en lista från Kommunoffice där de öppna ärendena finns sammanställda. Kansliet går igenom dessa ärenden och ser vilka som ska upp för beslut i nämndens nästkommande sammanträde och vilka som kan avslutas. Nämndens presidium går sedan igenom alla ärenden på listan och varför de inte avslutats.

² Internkontrollplan 2014 Socialförvaltningen, beslutad 2014-04-28, § 46, dnr 705-2014

³ Rutin – Expediering och publicering av protokoll samt uppföljning av VON-beslut

Rapporteras öppna ärenden till styrelse/nämnd

Rapporteringen kring öppna ärenden skiljer sig åt mellan styrelser och nämnder beroende på behov och innehåll. Hur rapporteringen av öppna ärenden ska ske i varje styrelse/nämnd finns inte beskrivet i den kommunövergripande rutinen.

Kommunstyrelsen

Med anledning av bemanningssituationen bland kommunkansliet nämndsekreterare har öppna ärenden rapporterats till kommunstyrelsen endast en gång per år. Informationen om öppna ärenden finns samlade i en pärm som delges ledamöterna under sammanträdet.

Utförarstyrelsen

En sammanställning från Kommunoffice presenteras som tjänstemannaförslag för utförarstyrelsen en gång per år.

Barn- och utbildningsnämnden

Till barn- och utbildningsnämnden sker ingen sammanställd rapportering kring öppna ärenden.

Socialnämnden

Socialnämnden erhåller ingen information om öppna ärenden. Två gånger per år går nämndsekreteraren igenom de öppna ärendena, men detta rapporteras inte till nämnden.

Vård- och omsorgsnämnden

Antalet öppna ärenden i Kommunoffice rapporteras till nämnden en gång per år. Ärendena sammanställs i en meddelandepärm som cirkulerar på sammanträdet.

Miljö- och samhällsnämnden

Nämnden får en sammanställning av öppna ärenden en gång per år, vid februarisammanträdet. Till sammanställningen hör även kommentarer om varför dessa ärenden inte avslutats.

De ärenden som har tidsbestämda handläggningstider får nämnden månatlig rapportering om. Dessa ärenden kommer från andra system än Kommunoffice och rapporteras muntligen av förvaltningens controller.

Kultur- och fritidsnämnden

Till nämnden presenteras en sammanställning av antalet öppna ärenden. Detta görs en gång per år, vid januarisammanträdet.

Styrelse/nämnds åtgärder med anledning av rapporteringen

Åtgärder efter rapportering framgår inte av den kommunövergripande rutinen.

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsens ledamöter får ta del av information om öppna ärenden en gång per år. Frågor och kommentarer kan uppkomma kring öppna ärenden vid denna rapportering.

Utförarstyrelsen

Utförarstyrelsen vidtar inga åtgärder med anledning av rapportering av öppna ärenden. Tekniska förvaltningens nämndsekreterare kontaktar själv ansvariga handläggare för att stämma av deras respektive ärenden och om de ska avslutas. Detta görs två gånger per år.

Barn- och utbildningsnämnden

Även om det inte sker någon sammanställd rapportering av antalet öppna ärenden i barn- och utbildningsnämnd ber ledamöterna ofta om återrapportering av ärenden. Information om återrapporteringen förs till protokollet.

Socialnämnden

Ingen information om öppna ärenden lämnas till socialnämnden.

Vård- och omsorgsnämnden

Förvaltningschef och nämndsekreterare uppdaterar befintlig sammanställning med alla öppna/pågående ärenden efter varje sammanträde. I denna sammanställning framgår vem som är ansvarig samt när ärendet skall återrapporteras, följas upp och/eller verkställas. Om dessa tidsgränser behöver justeras konsulteras vård- och omsorgsnämnden. Vård- och omsorgsnämnden

lämnar anvisningar om de accepterar senare återrapportering av ärenden eller inte. Det görs exempelvis genom att diskussioner förs kring ärendet och förvaltningen ges förlängd tidsfrist.

Miljö- och samhällsnämnden

I februari 2011 rapporterades många öppna ärenden. Miljö- och samhällsnämnden beslutade då om en avarberetningsplan för ärenden som inte avslutats. Denna plan återrapporterades tills de öppna ärendena var genomförda och avslutade. Sedan 2011 har inte någon fler avarberetningsplan använts.

Kultur- och fritidsnämnden

Sammanställningen av öppna ärenden godkänns av kultur- och fritidsnämnden och läggs till handlingarna.

3. Bedömning och rekommendationer

Finns dokumenterade rutiner för uppföljning av öppna ärenden

Anvisningar kring öppna ärenden finns i kommunövergripande rutin för ärendehanteringsprocessen. Granskningen visar att rutinen för öppna ärenden tillämpas av samtliga utom barn- och utbildningsnämnden samt socialnämnden.

Vård- och omsorgsförvaltningen har, utöver den kommunövergripande rutinen, tagit fram egna skriftliga rutiner. På så sätt kan de på ett tydligt sätt följa upp hur många, vilka och varför vissa ärenden är öppna.

Rapporteras öppna ärenden till styrelse/nämnd på ett tillfredsställande sätt

För samtliga nämnder och styrelser, utom barn- och utbildningsnämnden samt socialnämnden, rapporteras öppna ärenden i nämnden en gång per år enligt den kommunövergripande rutinen. För kommunstyrelsen finns en ambition att rapportera öppna ärenden två gånger per år, men i dagsläget görs detta en gång per år. De öppna ärendena rapporteras på olika sätt. Hur rapporteringen av öppna ärenden ska ske i varje styrelse/nämnd finns inte beskrivet i den kommunövergripande rutinen.

Vidtar styrelsen/nämnden tillräckliga åtgärder med anledning av rapporteringen

Styrelser och nämnders eventuella åtgärder varierar. Miljö- och samhällsnämnden antog en avarbetningsplan 2011, när antalet

öppna ärenden var många. I kultur- och fritidsnämnden godkänns listan med öppna ärenden och läggs till handlingarna. Vård- och omsorgsnämnden får informationer och kan godkänna eventuellt förlängda tidsfrister om det behövs för öppna ärenden.

Sammanfattande bedömning

Granskningen visar att det i huvudsak finns en styrning och intern kontroll avseende uppföljningen av öppna ärenden. Barn- och utbildningsförvaltningen tillämpar inte kommunövergripande rutin. Socialförvaltningen tillämpar rutinen till viss del. Övriga förvaltningar följer den kommunövergripande rutinen. Vård- och omsorgsförvaltningen har arbetat fram egna rutiner för uppföljningen.

Det finns en överensstämmelse i antalet rapporteringar per år till styrelse och nämnder. Rapporteringen sker på olika sätt; via pärmar som finns att ta del av under mötet eller som bilaga till ett eget ärende.

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Samtliga nämnder och styrelser bör tillämpa den kommunövergripande rutinen för uppföljning av öppna ärenden.
- Öppna ärenden bör tas upp i nämnder och styrelser som ett eget ärende.
- De nämndspecifika rutiner som tillämpas för uppföljning och rapportering bör dokumenteras.

Bilaga

Intervjuade

Lars Liljedahl, Förvaltningschef, Vård- och omsorgsförvaltningen

Hanna Hirvelä, Nämndsekreterare, Vård- och omsorgsförvaltningen

Daniel Krell, Nämndsekreterare, Barn- och utbildningsnämnden

Anneli Andersson, Utredningssekreterare, Socialförvaltningen

Maria Stenlund, Inspektör Tillståndsenheten, Socialförvaltningen

Caroline Bjurström, Nämndsekreterare, Teknisk förvaltning

Lars Andersson, Förvaltningschef, Samhällsbyggnad

Agneta Johansson, Nämndsekreterare, Samhällsbyggnad

Johan Palm, Kanslichef, Kultur- och fritid

Sofie Pedersen, Nämndsekreterare, Kommunledningsförvaltningen

Lennart Wadensjö, Nämndsekreterare, Kommunledningsförvaltningen

Med Deloitte avses en eller flera av Deloitte Touche Tohmatsu Limited, en brittisk juridisk person (Eng: "limited by guarantee"), och dess nätverk av medlemsfirmor, som var och en är juridiskt åtskilda och oberoende enheter. För en mer detaljerad beskrivning av den legala strukturen för Deloitte Touche Tohmatsu Limited och dess medlemsfirmor, besök www.deloitte.com/about.

Deloitte erbjuder tjänster inom revision, skatterådgivning, business consulting och finansiell rådgivning till offentliga och privata klienter inom en mängd branscher. Med ett globalt nätverk av medlemsfirmor i mer än 150 länder, kan Deloitte erbjuda spetskompetens av världsklass och djup lokal expertis för att hjälpa klienter med de insikter de behöver för att ta itu med sina mest komplexa utmaningar. Deloitte har 200 000 medarbetare i nätverket alla fast beslutna att bli standard of excellence.

Detta dokument innehåller endast allmän information. Varken Deloitte Touche Tohmatsu Limited, dess medlemsfirmor eller deras närstående företag (gemensamt kallade "Deloitte Nätverk") lämnar råd eller tjänster genom denna publicering. Innan beslut fattas eller åtgärd vidtas som kan påverka din ekonomi eller din verksamhet, bör du konsultera en professionell rådgivare. Inget företag inom Deloitte Nätverk är ansvarigt för någon skada till följd av att man har förlitat sig på information i detta dokument.