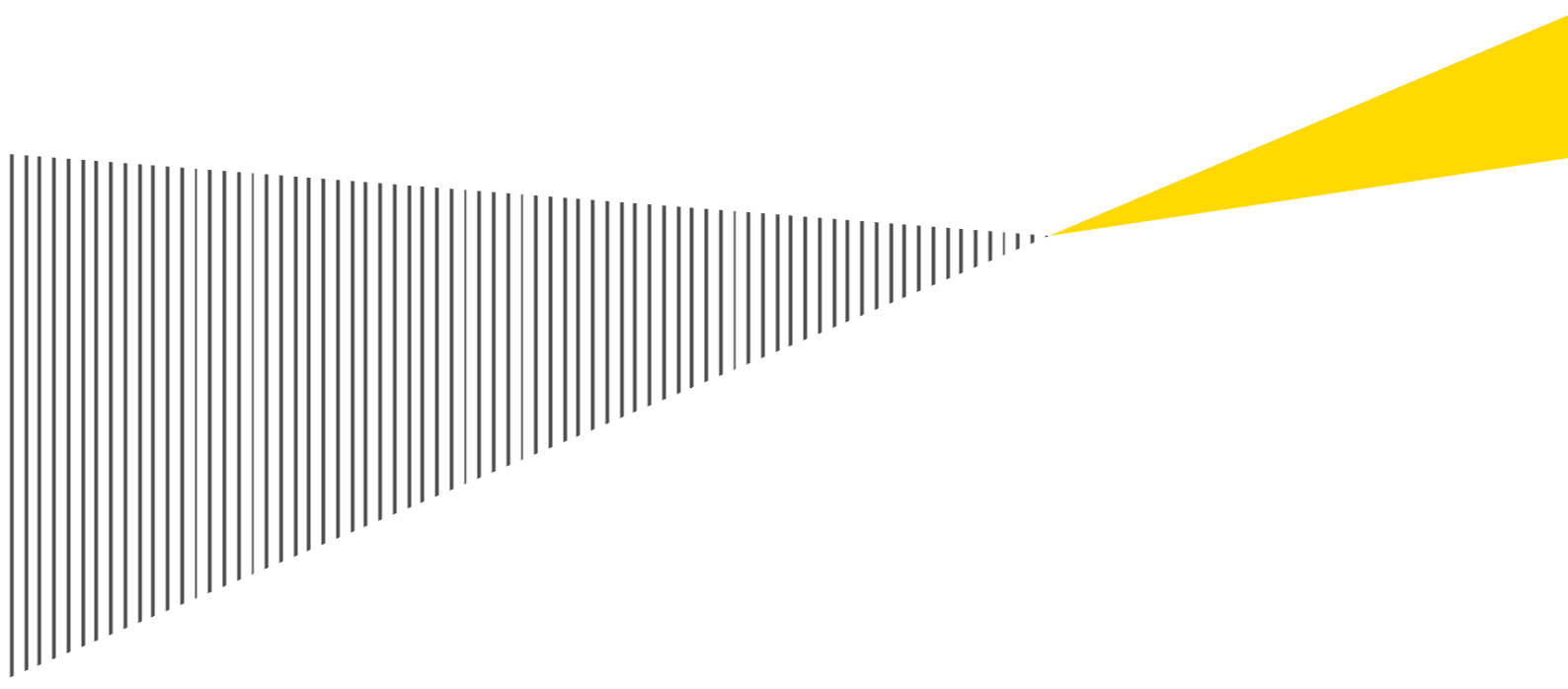


# Upplands Väsby kommun

## Grundläggande granskning av styrelser och nämnder 2018



## Innehåll

<b>1. Inledning</b>	<b>3</b>
<b>2. Kommunstyrelsen</b>	<b>5</b>
2.1. Genomförd granskning	5
2.2. Mål och uppdrag	5
2.3. Uppföljning	6
2.4. Intern kontroll	9
2.5. Fördjupningsgranskningar	9
2.6. Rekommendationer:	10
2.7. Sammanfattande bedömning kommunstyrelsen	12
2.8. Kommunstyrelsens teknik- och fastighetsutskott	12
<b>3. Utbildningsnämnden</b>	<b>16</b>
3.1. Genomförd granskning	16
3.2. Mål och uppdrag	16
3.3. Uppföljning	16
3.4. Intern kontroll	18
3.5. Fördjupad granskning	18
3.6. Rekommendationer	19
3.7. Sammanfattande bedömning utbildningsnämnden	19
<b>4. Kultur- och fritidsnämnden</b>	<b>20</b>
4.1. Genomförd granskning	20
4.2. Mål och uppdrag	20
4.3. Uppföljning	20
4.4. Intern kontroll	21
4.5. Rekommendationer	21
4.6. Sammanfattande bedömning kultur- och fritidsnämnden	21
<b>5. Social- och äldre- och barnnämnden</b>	<b>22</b>
5.1. Genomförd granskning	22
5.2. Mål och uppdrag	22
5.3. Uppföljning	22
5.4. Ekonomi/resursplanering	23
5.5. Intern kontroll	23
5.6. Rekommendationer:	24
5.7. Sammanfattande bedömning social- och äldre- och barnnämnden	24
<b>6. Familjerättsnämnden</b>	<b>25</b>
6.1. Genomförd granskning	25
6.2. Mål och uppdrag	25
6.3. Uppföljning	25

6.4.	Ekonomi/resursplanering .....	26
6.5.	Intern kontroll .....	26
6.6.	Rekommendationer .....	26
6.7.	Sammanfattande bedömning nämnden för familjerätt .....	26
<b>7.</b>	<b>Byggnadsnämnden .....</b>	<b>27</b>
7.1.	Genomförd granskning .....	27
7.2.	Mål och uppdrag .....	27
7.3.	Uppföljning .....	27
7.4.	Intern kontroll .....	28
7.5.	Rekommendationer: .....	28
7.6.	Sammanfattande bedömning byggnadsnämnden .....	28
<b>8.</b>	<b>Miljönämnden .....</b>	<b>30</b>
8.1.	Genomförd granskning .....	30
8.2.	Mål och uppdrag .....	30
8.3.	Uppföljning .....	30
8.4.	Intern kontroll .....	31
8.5.	Rekommendationer .....	31
8.6.	Sammanfattande bedömning miljönämnden .....	31

## 1. Inledning

Enligt kommunallagen framgår följande beträffande revisorernas uppdrag: "Revisorerna granskar årligen i den omfattning som följer av god revisionssed all verksamhet som bedrivs inom nämndernas verksamhetsområden. Revisorerna prövar om verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om räkenskaperna är rättvisande och om den interna kontrollen som görs inom nämnderna är tillräcklig."

Den *årliga granskningen* bygger på en kombination av olika metoder och tillvägagångssätt för att granska verksamheten med syfte att bedöma om styrelser och nämnder har en tillfredsställande styrning och intern kontroll.

Granskningen genomförs bl a genom att fortlöpande ta del av relevanta skriftliga dokument t.ex. mål- och styrdokument, protokoll och övriga handlingar samt möten med nämnder/verksamheter i samband med revisionsammans träden eller verksamhetsbesök. Vidare granskas nämndernas interna kontroll, delårsbokslut och årsredovisning. Denna granskning benämns *grundläggande granskning*. De revisionsbevis som samlas in i den grundläggande granskningen utgör stommen i revisorernas ansvarsprovning.

Utöver ovanstående grundläggande granskning genomförs *fördjupade granskningar* utifrån revisorernas risk- och väsentlighetsbedömningar samt erfarenheter från den grundläggande granskningen. Syftet med dessa granskningar är att samla tillräckliga revisionsbevis i ansvarsprovningen inom väsentliga riskområden.

I 2018 års revisionsplan har revisorerna i Upplands Väsby kommun beslutat och genomfört följande fördjupade granskningar:

- ▶ Kris- och katastrofberedskap
- ▶ SFI
- ▶ LSS
- ▶ Granskning av delårsbokslutet per 31 augusti
- ▶ Intern kontroll finansiell rapportering
- ▶ Externa konsulter
- ▶ Informationssäkerhet
- ▶ Grundläggande granskning av styrelse och nämnder
- ▶ Granskning av årsbokslutet och årsredovisningen per 31 december

I denna rapport (rapport nr 8/2018 Grundläggande granskning) sammanfattas resultat och slutsatser av revisionens *grundläggande granskning* under år 2018.

Inom ramen för 2018 års granskning har revisionen genomfört möten med Kommunstyrelsen, Social- och äldrenämnden och Utbildningsnämnden.

Vid de intervjuer som genomförts med styrelser/nämnder har strukturerade frågeformulär använts. Dokumentationen av intervjuerna har skett i form av minnesanteckningar från mötena. Frågeformulären har omfattat områdena mål, uppdrag och direktiv, intern kontroll,

ekonomi/resursplanering, samt specifika frågor riktade till respektive styrelse/nämnd. I samtliga fall har styrelse/nämnder lämnat skriftliga svar innan mötena.

Vid genomgång av styrelser och nämnders protokoll har revisorerna använt sig av checklistor för att dokumentera väsentliga revisionsfrågor. Av checklistorna framgår bl a revisionens väsentlighets- och riskbedömning per nämnd, uppdrag och mål från fullmäktige, m m. I samband med genomgången av protokoll har ett antal specifika frågor ställts till nämnderna. Dessa har besvarats skriftligt.

Revisionen har också inbjudit tjänstemän till mötena för att följa upp enskilda frågor.

Rapporten är skriven med utgångspunkt från att läsaren har tillgång till kommunens budget, årsredovisning och nämndernas verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser.

## 2. Kommunstyrelsen

### 2.1. Genomförd granskning

Revisionen har granskat kommunstyrelsens verksamhet bl a genom:

- ▶ Möte med kommunstyrelsens presidium och förvaltningsledning den 8 februari 2018 och den 7 mars 2019.
- ▶ Läsning av protokoll med underliggande handlingar
- ▶ Granskning av delårsrapport
- ▶ Granskning av verksamhetsberättelser och årsredovisning

Vidare har följande fördjupade granskningar rapporterats till kommunstyrelsen:

- ▶ Kris- och katastrofberedskap
- ▶ Granskning av delårsbokslutet per 31 augusti
- ▶ Intern kontroll finansiell rapportering
- ▶ Externa konsulter
- ▶ Informationssäkerhet
- ▶ Grundläggande granskning av styrelse och nämnder
- ▶ Granskning av årsbokslutet och årsredovisningen per 31 december

### 2.2. Mål och uppdrag

Kommunstyrelsen är kommunens ledande politiska förvaltningsorgan och har rollen att samordna och följa upp kommunens verksamheter och ekonomi. Kommunstyrelsens ansvar och roll är att vara systemledare i den kommunala organisationen och huvudansvarig för samhällsutvecklingsprocessen. Kommunstyrelsen är arbetsgivare för all personal och tillika räddningsnämnd.

Kommunfullmäktige beslutade i flerårsplan med budget 2018-2020 om mål och uppdrag för kommunens styrelser och nämnder.

I budgeten framgår mål och uppdrag till kommunstyrelse och nämnder på olika nivåer:

1. Kommunfullmäktiges övergripande mål utgår från de fyra styrperspektiven medborgare, ekonomi, medarbetare samt samhälle och miljö. Strategier, nämndspecifika uppdrag och nyckeltal har kopplats till dessa mål. De övergripande målen ska utgöra utgångspunkt för respektive styrelse/nämnds verksamhetsplaner och ska också följas upp inom ramen för ledningssystemet.
2. I budgeten riktas även utvalda nämndmål och specifika uppdrag till respektive styrelse/nämnd.

Under de övergripande målen framgår en mängd strategier som fullmäktige anser att kommunstyrelsen behöver beakta för att bidra till måluppfyllelsen.

Ett antal nyckeltal har också fastställts i det ekonomiska perspektivet inom ramen för fullmäktiges mål om god ekonomisk hushållning.

Kommunstyrelsen har arbetat med 25 mål under 2018. Utöver detta riktas en stor mängd (36 st) uppdrag till kommunstyrelsen i fullmäktiges budget för år 2018.

Vi bedömer att det finns en röd tråd i styrningen från fullmäktige till nämnder. De övergripande målen är i flera fall svåra att mäta och det är därför av stor vikt att nämnderna tolkar dessa på ett relevant sätt och finner relevanta nyckeltal för styrning och uppföljning av måluppfyllelse. I några fall saknar nämnderna relevanta jämförelser med andra kommuner och andra liknande verksamheter vilket gör att fastställda målnivåers relevans är svåra att bedöma. Antalet riktade uppdrag är stort. Sammantaget blir antal mål med nyckeltal och uppdrag omfattande, vilket riskerar att minska möjligheterna att styra och följa upp de mest väsentliga riskområdena på ett effektivt sätt, samt att den administrativa bördan av att följa upp alla mål och uppdrag blir omfattande.

## 2.3. Uppföljning

### 2.3.1. Verksamhet

Grunderna för vad som krävs för att få grönt, gult respektive rött i utvärderingen av måluppfyllelsen tydliggjordes under 2017 och samma modell har tillämpats under 2018.

Varje mål kan få en av följande bedömningar:

**Grönt** - Målet uppfylls – Huvuddelen av målsatta nyckeltal eller andra viktiga bedömningspunkter är uppfyllda, återstoden nyckeltal eller andra viktiga bedömningspunkter är lägst delvis uppfyllda, det vill säga inget nyckeltal eller annan viktig bedömningspunkt är ej uppfyllt.

**Gult** – Målet uppfylls delvis – Kriterierna för att målet ska vara uppfyllt uppfylls inte helt men huvuddelen av målsatta nyckeltal eller andra viktiga bedömningspunkter är antingen uppfyllda eller delvis uppfyllda, något enstaka nyckeltal eller annan viktig bedömningspunkt kan vara ej uppfyllt

**Rött** – Målet uppfylls ej – Huvuddelen av målsatta nyckeltal eller andra viktiga bedömningspunkter är ej uppfyllda

Kommunfullmäktiges mål	2014	2015	2016	2017	2018
Medborgarinflytande och demokrati	◆	●	●	◆	◆
Kvalitet och mångfald	●	●	●	◆	◆
Kunskap och lärande	■	◆	◆	◆	◆
Trygghet och social hållbarhet	◆	■	■	◆	◆
Hållbar tillväxt	■	●	●	◆	◆
Näringsliv och arbete	●	◆	●	●	◆
Miljö och klimat	●	◆	◆	◆	◆

Kommunfullmäktiges mål	2014	2015	2016	2017	2018
Attraktiv arbetsgivare	♦	♦	♦	♦	♦
Ekonomiskt resultat	●	●	●	●	♦
Kvalitet och effektivitet	♦	♦	♦	♦	♦

Två av målen har fått sämre bedömning 2018 jämfört med bedömningen som gjordes utifrån resultaten 2017. De två mål som fått sämre bedömning än föregående år är *näringsliv och arbete* samt *ekonomiskt resultat*.

Företagsklimatet i Väsby visar goda resultat, tillväxten är stark bland företagen i Väsby men arbetslösheten utvecklas i fel riktning i synnerhet bland unga och utrikes födda. Antalet arbetsplatser i Väsby har minskat under 2018 medan målet är att antalet ska öka i samma takt som befolkningen.

Det ekonomiska resultatet är positivt men når inte resultatmålet för året. Trots detta bedömer kommunstyrelsen att kommunen och kommunkoncernen är relativt väl rustade att möta framtida utmaningar att fortsatt finansiera såväl investeringar i tillväxt som kvalitetssatsningar i välfärden.

Övriga åtta mål får samma bedömning som året innan. Dessa är *medborgarinflytande och demokrati, kunskap och lärande, kvalitet och mångfald, trygghet och social hållbarhet, miljö och klimat, hållbar tillväxt, stolta medarbetare* samt *kvalitet och effektivitet*.

Ett område som prioriterats som viktigt av kommunfullmäktige och som varit en stor utmaningar de senaste åren har varit "kunskap och lärande". Området var bedömt som "rött" under många år. Sedan år 2015 har många viktiga resultat inom skolan förbättrats väsentligt. Även 2018 har många viktiga nyckeltal fortsatt utvecklats positivt. Vi delar kommunstyrelsens bedömning att området kan bedömas som "gult". Det finns dock flera områden med negativa avvikelser mot målnivåerna och med sämre resultat än länssnittet som kommunen fortsatt behöver fokusera på (se vidare under Utbildningsnämnden).

Området trygghet och hälsa har liksom föregående år ett dåligt utfall. Inom målet *trygghet och social hållbarhet* är den upplevda tryggheten oförändrad även om arbete med trygghetsfrämjande och förebyggande åtgärder genomförs. NRI (nöjd-region-index) för trygghet uppgår endast till 43 (44 föregående år) jämfört med fullmäktiges mål om 55 och länssnittet 58.

### Kommunstyrelsens uppföljning av sin egen verksamhet

I verksamhetsberättelsen för 2018 anger kommunstyrelsen att av totalt 25 mål så bedöms 13 mål vara helt uppfyllda, 11 delvis uppfyllda och ett mål har inte nåtts. Det mål som inte nåtts avser ekonomi i balans. Styrelsen har arbetat med 56 olika handlingsplaner under 2018 i syfte att förbättra resultaten inom de olika målområdena.

I verksamhetsberättelsen lämnas också kommentarer till vilka aktiviteter som genomförts kopplat till respektive uppdrag. 31 av totalt 36 uppdrag har genomförts helt eller delvis



medan fem uppdrag avslutats med större avvikelser. 2018 är det sista året på mandatperioden och för 2019 gäller nya prioriteringar och uppdrag från fullmäktige.

Kommunstyrelsen följer måluppfyllelsen genom att följa upp en stor mängd nyckeltal och de uppdrag som fullmäktige gett styrelsen. Vi noterar att nöjdheten inom flera av kommunens olika verksamheter överträffar målnivåerna. Upplands Väsby hade 2017 det bästa resultatet i bemötande (telefon) i hela riket med 96% kundnöjdhet, vilket fortsatt är högt, även om det minskat till 90% 2018. Föregående år hade man samtidigt problem med tillgängligheten i telefon som endast uppgick till 41% jämfört med målet om 65% och jämfört med länssnittet 45%. Utfallet 2019 har trots detta kraftigt försämrats och uppgick endast till 20%.

Trygghet är ett område som Väsby haft problem med under många år. Olika insatser görs för att förbättra målnivåerna. Det kan dock konstateras att trygghetsmåten (Nöjd region index generellt samt för kvinnor och män) antingen ligger kvar på samma nivå som föregående år eller har försämrats. Jämfört med länssnittet är utfallet betydligt sämre i Väsby. Det kan alltså konstateras att fullmäktiges mål vad gäller trygghetsfrågorna inte har uppnåtts 2018 eller under mandatperioden. En strategisk handlingsplan för säkerhets- och brottsförebyggande arbete har återremitterats i kommunfullmäktige under året men ska åter upp i fullmäktige i februari 2019.

Antal bostäder i lagakraftvunna detaljplaner uppgår till ca 2 000 st medan fullmäktiges mål var 4 000 st.

Personalomsättningen uppgick till 14% år 2017 och fullmäktige satte ett mål om 10% för 2018. Utfallet blev dock att personalomsättningen ökade till 18,8%. Analysen avseende detta är inte klar men är enligt uppgift i verksamhetsberättelsen under framtagande.

Befolkningsutvecklingen i Upplands Väsby ökar i snabb takt, under 2018 växte antalet kommuninvånare med 925 personer (f.å 714 personer).

Beskrivningen av mål, uppdrag och genomförda aktiviteter bedöms generellt sett som god i kommunstyrelsens och nämndernas verksamhetsberättelser. I de fall avvikelser föreligger mot målnivåer och genomförande av uppdrag bedömer vi att analyserna kan utvecklas.

### **2.3.2. Ekonomi/resursplanering**

Årets resultat för kommunen är positivt och uppgår till 21 mkr (f.å 59 mkr) jämfört med budgeterade 35 mkr. Den negativa avvikelsen förklaras främst av lägre skatteintäkter än budgeterat på grund av långsammare befolkningsutveckling än prognostiserat. Bedömningen från kommunstyrelsen är att god ekonomisk hushållning föreligger då kommunen redovisar ett positivt balanskravsresultat. Överskottet är dock lägre än budgeterat och motsvarar endast 0,9% av totala skatteintäkter och statsbidrag vilket vi bedömer vara relativt lågt. Det ska också beaktas att detta sker i en högkonjunktur. Kommuner som växer snabbt bör ha överskott på minst 2% per år men gärna 3-4% för att möjliggöra en långsiktigt sund ekonomisk ställning. Fullmäktiges mål är att över tid ha ett överskott om 2,5%, men för 2018 var budgeten 1,5%.

Soliditeten har försämrats från 28% år 2017 till 25% år 2018. Målet för självfinansieringsgrad om 35% har inte klarats då man når 29%. Sammantaget bedömer vi att god ekonomisk

hushållning delvis föreligger men att kommunen behöver säkerställa att fullmäktiges mål inom det ekonomiska perspektivet uppnås.

#### **2.4. Intern kontroll**

Kommunfullmäktige har beslutat om ett reglemente för intern kontroll. Syftet med reglementet är främst att tydliggöra innebörden i kommunallagens krav vad gäller den interna kontrollen, samt att utveckla styrningen och uppföljningen i kommunen.

Nämnder och styrelser har antagit tillämpningsanvisningar för den interna kontrollen inom respektive verksamhetsområde.

Internkontrollplaner har fastställts i respektive nämnd. Uppföljning av kontroller sker i samband med avrapportering av delårsbokslut och årsbokslut. Avrapporteringen som avser uppföljning av administrativa processer och kontroller sker som en separat del i verksamhetsberättelserna. Även andra områden omfattas av internkontrolluppföljningen i flera nämnder. Den interna kontrollen kopplat till verksamheterna är integrerad i den styrning och uppföljning som sker av verksamheternas resultat. Denna avrapporteras såväl separat i Stratsys som i verksamhetsuppföljningen. Samtliga nämnder har avrapporterat uppföljningen av intern kontroll i sina verksamhetsberättelser för 2018.

Kommunstyrelsens uppföljning av den interna kontrollplanen i verksamhetsberättelsen har tidigare år bedömts behöva utvecklas. Vi har ansett att kommunstyrelsen inom ramen för sin uppsikt över andra nämnder bör göra någon form av sammanställning över resultatet av internkontrolluppföljningen i samtliga nämnder. En sådan sammantagen uppföljningsrapport togs fram under 2017 vilket vi bedömde som positivt. Enligt uppgift ska en sådan uppföljning även redovisas till kommunstyrelsen för 2018.

Kommunstyrelsens egen uppföljning visar på avvikelser vad gäller trohet till avtal (inköp), underlag till representation, kurser och konferenser, godkännande av representationskostnader, redovisning av inköp och kvitton kopplat till betalkort. Analysen kring avvikelser avseende köptrohet mot ramavtal är svårbedömd och vi anser att kommunstyrelsen bör förbättra och tydliggöra analysen framöver. Vad gäller brister av angivande av syfte och deltagare vid representation och konferenser så har såväl kommunstyrelsen som revisionen under många år konstaterat att avvikelser föreligger. Trots detta sker ingen förbättring utan området bedöms fortsatt som "rött".

#### **2.5. Fördjupningsgranskningar**

De fördjupningsgranskningar som genomförts inom kommunstyrelsen under 2018 framgår under rubrik 2.1 "Genomförd granskning". De fördjupningsgranskningar som genomförts i kommunen som helhet under 2018 framgår under rubrik 1 "Inledning".

I samtliga granskningar har rekommendationer lämnats som syftar till att ytterligare stärka styrning, kontroll och uppföljning. Revisionen kommer att under kommande år följa upp de åtgärder som vidtas med anledning av lämnade rekommendationer. Revisionen har också begärt in svar och i förekommande fall åtgärdsplaner från berörda nämnder i samband med

granskningarna. Det är särskilt granskningen av informationssäkerhet som föranlett noteringar under året.

Granskningen av informationssäkerhet vad gäller policyer, riktlinjer och hantering av informationssäkerhetsstyrning genomfördes på övergripande nivå i kommunen. Syftet med granskningen var att undersöka om kommunen säkerställer tillräcklig styrning och intern kontroll vad gäller informationssäkerhet. Granskningen gjordes mot etablerad standard inom informationssäkerhetsstyrning och utgått från rekommendationerna i den internationellt erkända standarden för informationssäkerhetsstyrning - ISO27000-serien).

Den samlade bedömningen är att det finns brister i styrning och intern kontroll kopplat till informationssäkerhet. I svar till revisorerna från kommunstyrelsen har bristerna bekräftats.

Av samtliga 78 granskningspunkter är fördelningen av bedömningarna följande:

Överensstämmer med beskrivning och/eller fungerar tillfredsställande	<b>15 %</b>
Överensstämmer delvis med beskrivning och/eller fungerar delvis tillfredsställande	<b>17 %</b>
Inte varit någon uttalad ambition/Överensstämmer ej med beskrivning och/eller ej fungerar tillfredsställande	<b>63 %</b>
Ej applicerbart	<b>5 %</b>

De områden där styrningen av informationssäkerhet uppvisat störst avvikelser är planering/riskhantering (har inte varit någon uttalad ambition med sammanhållen riskanalysprocess), resurser (huruvida informationssäkerhetsarbetet tilldelats tillräckliga resurser för att bedriva systematiskt informationssäkerhetsarbete och styrning av detsamma) samt processer (för att säkerställa att verksamheten möter krav och driver fram handlingar för att säkerställa att man uppfyller målen för informationssäkerhetsarbetet) och utvärdering av styrningsarbetet (detta handlar om att följa upp så att styrningen av informationssäkerhet är rätt riktad och att rätt saker görs, på ett bra sätt).

Avsaknad av etablerad komplett styrning tillsammans med avsaknad av uppdaterade kommunicerade riktlinjer för hur anställda ska hantera IT- och informationssäkerhet kan utsätta verksamheten för stora risker.

## 2.6. Rekommendationer:

- Det är viktigt att kommunstyrelsen fokuserar på att stärka styrning och intern kontroll kopplat till informationssäkerhet.
- Trots att nämnderna sammantaget redovisar överskott mot budgeten med 37 mnkr (+40,5 mnkr jämfört med budget 3,5 mnkr) redovisar alltså kommunen ett underskott jämfört med budget om ca 14 mnkr. Detta beror på att kommunen budgeterar och redovisar utfall av stora resultatposter utanför nämndernas ansvarsområden. Detta

leder till oklarheter i ansvar för resultatet. Vi rekommenderar kommunen att budgetera och redovisa utfall av resultatposter kopplat till styrelse och nämnder.

- Sammantaget är antal mål med nyckeltal och uppdrag omfattande vilket riskerar att minska möjligheterna att styra och följa upp de mest väsentliga riskområdena på ett effektivt sätt, samt att den administrativa bördan av att följa upp alla mål och uppdrag blir omfattande under året. Till kommande år bör man verka för att reducera antal mål och uppdrag och istället försöka hantera delar av styrning och uppföljning på annat sätt, samt inom ramen för styrning och uppföljning av internkontroll.
- Beskrivningen av mål, uppdrag och genomförda aktiviteter bedöms generellt sett som god i kommunstyrelsens och nämndernas verksamhetsberättelser. I de fall avvikelser föreligger mot målnivåer och genomförande av uppdrag bedömer vi att analyserna i många fall kan utvecklas.
- Trygghetsområdet är ett område där fullmäktiges målnivåer inte har nåtts under året eller under mandatperioden. Utfallet är långt under länssnittet för viktiga nyckeltal som följs upp.
- Kommunen redovisar ett svagt positivt resultat för 2018. Nivån på överskottet är dock inte i nivå med varken fullmäktiges långsiktiga resultatmål eller resultatmål för året. Inte heller målen för soliditet och självfinansieringsgrad klaras. Vi noterar att detta sker under högkonjunktur. Det är viktigt att styrningen stärks. Överskott i växande kommuner bör vara minst 2% och gärna 3-4% årligen för att inte urholka ekonomin.
- Kommunstyrelsen noterar själva avvikelser inom olika internkontrollområden. Revisionens egna granskningar bekräftar flera av de brister som framgår i kommunstyrelsens egen internkontrolluppföljning. Det är viktigt att åtgärder vidtas för att minska riskerna för avvikelser.
- Flera nämnder saknar relevanta jämförelsetal, för sina nyckeltal, med andra kommuner. Relevansen i målnivåer för nyckeltalen är i dessa fall svåra att bedöma. Kommunstyrelsen bör inom ramen för sin uppsiktsplikt verka för att de nämnder som saknar relevanta jämförelsetal arbetar fram sådana.
- I de fördjupningsrapporter som revisionen genomfört under 2018 framgår ytterligare rekommendationer kopplade till de specifika områden som granskats. Kommunstyrelsen bör ta fram specifika åtgärdsplaner i de fall rekommendationer till förbättringar lämnas och bör systematiskt följa upp att åtgärder vidtas.
- Vi noterar att det föreligger väsentliga avvikelser i utfall av volymer jämfört med uppskattade volymer inom äldreomsorgen under 2018. Det är viktigt att kommunstyrelsen säkerställer att budgetar bygger på så realistiska bedömningar som möjligt. Kommunens uppfattning är att avvikelserna beror på kraftigt korrigerade befolkningsprognoser både 2017 och 2018. Vi har inte gjort någon fördjupad granskning av detta under 2018.

## 2.7. Sammanfattande bedömning kommunstyrelsen

Utifrån genomförd granskning under året bedömer vi sammanfattningsvis kommunstyrelsen enligt följande:

Rättvisande räkenskaper	Ej rättvisande	Ej helt rättvisande	Rättvisande
Intern kontroll	Ej tillräcklig	Acceptabel	Bra
Styrning och uppföljning	Ej tillräcklig	Acceptabel	Bra

Ovanstående tabell avser en bedömning av kommunstyrelsen exklusive verksamheten i teknik- och fastighetsutskottet. Denna bedöms separat nedan.

**Räkenskaperna** bedöms vara rättvisande för såväl kommunen som helhet som för kommunstyrelsens verksamheter.

Arbetet med att utveckla den **interna kontrollen** har fortsatt under 2018. Internkontrollplaner har beslutats av nämnderna och uppföljning av dessa har skett under året. I de fall avvikelser föreligger har åtgärdsplaner presenterats. Kommunstyrelsens egen uppföljning av sin internkontrollplan, vilken presenteras i verksamhetsberättelsen, påvisar brister inom olika områden. Dessa bekräftas i flera fall av revisionens egen granskning av intern kontroll under året. Områdets såsom ramavtalstrohet vid inköp och följsamhet till regler kring representation och resor visar fortsatt på avvikelser. Vi anser att analyserna i uppföljningen kring dessa områden bör utvecklas och att mer kraftfulla åtgärder bör vidtas för att komma tillrätta med avvikelserna. Styrning och intern kontroll kopplat till informationssäkerhet behöver stärkas.

Inom flera områden har kommunen ett bra utfall vad gäller **måluppfyllelse**. Inom andra områden, exempelvis trygghet samt vissa viktiga nyckeltal kopplat till skolans område, är utfallet inte tillfredsställande i förhållande till fullmäktiges mål.

Kommunstyrelsen bedömer att god ekonomisk hushållning föreligger. Vi delar delvis denna bedömning. Balanskravsresultatet är positivt men överskottet är lågt och viktiga nyckeltal såsom soliditet och självfinansieringsgrad försämras. Fullmäktiges resultatmål nås inte trots att detta är förhållandevis lågt satt i en högkonjunktur och för en växande kommun.

## 2.8. Kommunstyrelsens teknik- och fastighetsutskott

### 2.8.1. Genomförd granskning

Revisionen har granskat utskottets verksamheter bl.a. genom:

- Genomgång av verksamhetsplan
- Protokollsläsning
- Granskning av delårsbokslut

- Granskning av verksamhetsberättelse

### **2.8.2. Mål och uppdrag**

Teknik- och fastighetsutskottet ansvarar för att vårda och sköta fast egendom, bygga och anlägga fast egendom, kommunens lokalförsörjning, vatten- och avloppstjänster, avfalls- hantering och trafiksäkerhet. I uppdraget ingår även drift, skötsel och underhåll av Vilundaparken.

Kommunfullmäktige har beslutat om 12 specifika uppdrag för utskottet år 2018. Utskottet har 12 mål som brutits ned inom de fyra övergripande perspektiven.

### **2.8.3. Uppföljning**

Revisionen har särskilt fokuserat sin granskning på uppföljning av mål och uppdrag vid granskningar av delårsbokslutet per 31 augusti 2018 samt i verksamhetsberättelsen som avlämnas i samband med årsbokslutet. Det bedöms föreligga god stringens och struktur på den uppföljning som sker av mål och uppdrag.

Inom flera områden där måluppfyllelsen mäts föreligger goda resultat. Nämnden jämför utfallet för ett antal viktiga nyckeltal med rikssnittet. Jämförelserna visar att utfallet är i nivå med rikssnittet i de flesta fall. Inom kundperspektivet mäts bland annat nöjd-kund-index (NKI). Det föreligger inga väsentliga avvikelser i utfallet jämfört med budgeterade målnivåer.

Sju av de 11 målen är uppfyllda och övriga är delvis uppfyllda.

Ett av de prioriterade målen de senaste åren har varit snabb återkoppling på medborgarärenden. Målet har, liksom de senaste åren, varit att 100 % av ärendena ska återkopplas inom två dagar. Uppnådd målnivå försämrades successivt under åren 2012-2015 från 93 % till 80 %. Nivån har därefter successivt höjts till 95 % år 2018.

Andel nöjda med gator och vägar uppgår till 59 % och för gång- och cykelvägar 59 %. Detta är i nivå med målen och länsnittet.

Målet att hushållen ska sortera matavfall på ett visst sätt har funnits ett antal år och har successivt ökat även om nivån är låg. Målet har sänkts från 35% år 2017 till 29% år 2018. Måluppfyllelsen har ökat från 26% till 30%.

Arbetet med energieffektivisering fortgår och energiförbrukningen minskar i kommunens fastigheter.

Utskottet har svårigheter att rekrytera den personal som behövs för verksamheten. I medarbetarperspektivet noterade vi förgående år att både nöjd-medarbetar-index och hållbart medarbetarengagemang försämrats väsentligt samtidigt som sjukfrånvaron ökat. Inte minst mot bakgrund av svårigheter att rekrytera vissa kompetenser noterade vi att utvecklingen var oroande. Enligt verksamhetsberättelsen 2017 skulle en analys göras av orsakerna till försämringen. Även för 2018 noterar nämnden i sin verksamhetsberättelse att ” Den enskilt största utmaningen som kontoret har är att behålla och attrahera de medarbetare som krävs för att fullfölja vårt uppdrag.”

Kontorets ledning arbetar med ett program med 14 punkter med syfte att öka vi-känslan, öka samarbetet och delaktigheten, förbättra arbetssituationen samt jobba vidare med Samhällsbyggnadsportalen. Sjukfrånvaron, mätt som % av arbetad tid, har fortsatt ökat till 4,9%. Personalomsättningen, som de senaste åren legat på 8-11% per år, ökade till 16%. Detta kan jämföras med kommunen som helhet där omsättningen under samma period ökat från 10-11% till 13%. Någon uppföljning av den analys som utlovades i verksamhetsberättelsen för 2017 framgår inte i verksamhetsberättelsen för 2018.

Ett viktigt mål för utskottet är att minska underhållsskulden. Utskottet har bedömt området som "grönt". Underhållsskulden för kommunens gator/vägar och gång och cykelvägar arbetades enligt uppgift bort redan 2017 och någon ny skuld har inte uppkommit. Vad gäller fastigheterna så anges inte om någon skuld föreligger eller ej. Däremot finns en underhållsplan för fastigheterna om 4 mkr för året medan utfallet uppges vara 3 mkr. Samtidigt uppges att "Arbetet med mindre planerade underhållsåtgärder och felavhjälpande åtgärder överskrider budget med 6,8 mkr", vilket indikerar att underhållet kan vara eftersatt. Utskottet bör vara transparenta med bedömningar av eftersatt underhåll och hur man avser att hantera detta. I föregående års verksamhetsberättelse (2017) uppgavs det eftersatta underhållet till 15,7 mkr.

#### **2.8.4. Ekonomi/resursplanering**

Utskottets resultat för 2018 uppgår till 1,7 mkr, vilket är i enlighet med budget.

VA-verksamheten har de tre senaste åren gjort ett ackumulerat överskott på ca 14 mkr. Enligt VA-lagen ska detta belopp vara återfört till VA-kollektivet inom tre år.

#### **2.8.5. Intern kontroll**

Utskottet har beslutat om en internkontrollplan för 2018 och har följt upp denna enligt plan. I nämndens uppföljning, som redovisas i verksamhetsberättelsen för 2018, framgår vissa avvikelser. Den största risken bedöms vara svårigheter att rekrytera den personal som behövs för verksamheten. Vi saknar tydliga åtgärdsplaner i de fall avvikelser noteras.

#### **2.8.6. Rekommendationer**

- Den ytterligare försämringen av måluppfyllelse inom medarbetarperspektivet är oroande. Det är viktigt att en analys skyndsamt görs av orsakerna till detta och att åtgärder sätts in för att vända utvecklingen. Föregående år (2017) noterades i verksamhetsberättelsen om att en analys skulle göras. Någon uppföljning av denna och effekter av åtgärder utifrån denna presenteras inte i verksamhetsberättelsen för 2018.
- Åtgärder bör redovisas i anslutning till de brister som framkommer i utskottets internkontrolluppföljning. För de avvikelser som noterades i internkontrolluppföljningen föregående år bör kommentarer lämnas om vilka åtgärder som vidtagits och effekter av dessa.

- Utskottet bör tydligare redogöra för underhållsskulder i fastigheterna och arbetet med detta.

### 2.8.7. Sammanfattande bedömning teknik- och fastighetsutskottet

Utifrån genomförd granskning under året bedömer vi sammanfattningsvis utskottet enligt följande:

Rättvisande räkenskaper	Ej rättvisande	Ej helt rättvisande	Rättvisande
Intern kontroll	Ej tillräcklig	Acceptabel	Bra
Styrning och uppföljning	Ej tillräcklig	Acceptabel	Bra

Sammantaget bedöms **räkenskaperna** vara rättvisande.

Utskottets styrning och uppföljning av ekonomi och resurser bedöms i allt väsentligt som tillräcklig. Överskott i VA-verksamheten har redovisats de tre senaste åren och behöver återföras till kollektivet.

Utifrån vår översiktliga granskning framgår att utskottet arbetar med att successivt få ned underhållsskulderna. Vad gäller fastighetssidan är beskrivningarna av status på underhållsskulden och arbetet med denna dock inte tydliga. Den ytterligare försämrade måluppfyllelsen inom medarbetarperspektivet är oroande. Det är viktigt att en analys skyndsamt görs av orsakerna till detta och att åtgärder sätts in för att vända utvecklingen. Måluppföljningen bör i ökad utsträckning jämföras med utfallet i andra kommuner. Avvikelse i internkontrolluppföljningen bör föranleda tydligare åtgärdsplaner.

Uppföljningen av specifika uppdrag från fullmäktige kan i vissa fall utvecklas.



### **3. Utbildningsnämnden**

#### **3.1. Genomförd granskning**

Revisionen har granskat utbildningsnämndens verksamhet bl a genom:

- Genomgång av verksamhetsplan
- Protokollsläsning
- Granskning av verksamhetsberättelse
- Granskning av delårsrapport
- Granskning av årsbokslut/årsredovisning

Under året har en specifik fördjupad granskning gjorts av utbildningsnämndens styrning av sfi (svenska för invandrare), pm nr 2/2018.

Revisionen har också genomfört ett möte med nämndpresidiet i november 2018.

#### **3.2. Mål och uppdrag**

Utbildningsnämnden är huvudman för ansvarsområdena förskoleverksamhet, skolbarnomsorg, förskoleklass, grundskola, obligatoriska särskolan, bistånd i form av barnomsorg, vårdnadsbidrag, gymnasieskola, gymnasiesärskola, kommunal vuxenutbildning (komvux), vuxenutbildning för utvecklingsstörda (särsvux), svenskundervisning för invandrare (sfi), kvalificerad yrkesutbildning.

Nämnden ansvarar för fullgörande, kvalitet, uppföljning och utvärdering inom respektive ansvarsområde.

Nämnden ansvarar för driften av de kommunala skolorna.

I fullmäktiges budget för 2018 framgår att en av de fyra mest prioriterade utmaningarna och fokusområdena 2018 är kunskap och lärande. Skolorna i kommunen ska ges bästa möjliga förutsättningar att fortsätta arbetet med målet att alla elever ska nå kunskapsmålen och ges förutsättningar för ett maximalt lärande.

Nämnden har fastställt mål i enlighet med den struktur och de perspektiv som fastställts av kommunfullmäktige.

Av fullmäktiges budget för 2018 framgår 5 specifika uppdrag, bl a att föra resultatet av projektet "Ett lärande Väsby" vidare inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet.

#### **3.3. Uppföljning**

I verksamhetsberättelsen för 2018 redovisas en strukturerad uppföljning av mål och uppdrag. Uppföljningen knyter väl an till verksamhetsplan och budget.

Att komma tillrätta med bristerna i skolresultaten har under många år varit ett prioriterat område i kommunen. 2016 syntes en markant förbättring av många viktiga skolresultat. Förbättringar har fortsatt inom flera områden även under 2017 och 2018. Bl a har meritvärdet i årskurs 9 fortsatt förbättrats och uppgår till 236,5 i utfall jämfört med 232,5 föregående år. Andel godkända på nationella prov i årskurs 3 i svenska och matematik är fortsatt goda och över länssnittet, även om utfallet är under uppställd målnivå.

Det finns ett antal områden inom vilka Väsby fortsatt redovisar låga resultat. Nedan lyfts några sådana områden fram.

- Kompetens hos personal inom skola och förskola är inte på den nivå som eftersträvas, bl a mätt som andel lärare med pedagogisk högskoleexamen. Skillnaderna mellan skolorna är dock stora (Bollstanäs 95% och Vikskolan 62%). Problemen inom förskolan är störst och Väsby ligger i nivå med övriga länet.
- Nämndens ekonomi är inte i balans.
- Även om resultaten förbättras på en generell nivå så är skillnaderna i resultat fortsatt stora mellan olika skolor.
- Andel elever som kan rekommendera sin skola i kommunal regi minskar över åren. I årskurs 6 kan 63% (f.å 73%) rekommendera sin skola medan endast 51% (f.å 47%) kan rekommendera sin skola i årskurs 8. På Väsby nya gymnasium är utfallet ännu sämre med 37% (f.å 47%). De resultat som jämförs med länssnittet visar att Väsby ligger betydligt under länssnittet.
- Tillgängligheten på telefon har försämrats mycket och var 17% jämfört med fullmäktiges mål om 85% och föregående års utfall om 67%.
- Andel elever som når betyg inom planerad tidsram inom sfi har förbättrats från 49% 2017 till 58% 2018. Resultatet är fortsatt långt under målnivån om 76%.
- Andel elever i årskurs 2 i Väsby nya gymnasium som upplever trygghet i skolan är 65%. Detta är en klar försämring jämfört med föregående år då utfallet var 88%. Endast 40% anser att det är arbetsro i skolan jämfört med 54% föregående år.
- Andel elever som fullföljer gymnasiet inom 4 år är 53% jämfört med 54% år 2017. Länssnittet ligger på 69%.

Det saknas i många fall tydliga åtgärdsplaner när stora avvikelser föreligger från fullmäktiges målnivåer, vilket är en brist. Brister föreligger också i analyser och utredningar avseende de avvikelser som även förelåg i 2017 års uppföljning.

Sammantaget är bedömningen att Väsby fortsatt har förbättrat sig inom flera viktiga områden men att det inom skolan även fortsatt finns stora utmaningar och stora negativa avvikelser i måluppfyllelse i förhållande till både fullmäktiges mål och andra kommuner.

### **3.3.1. Ekonomi/resursplanering**

Utbildningsnämndens verksamheter har en budget om ca 1,7 miljarder kr och står för en stor andel av kostnaderna i kommunen.

Nämnden redovisar, liksom föregående år, underskott om -22,2 mkr, vilket utgör ca 1,3% av totala budgeten. Ca hälften av underskottet förklaras av minskade statsbidrag från Migrationsverket vilket beslutades i början av 2018 (dvs efter att budgeten var lagd).

Kommunen belastas med en kostnad om 10,3 mkr som kompensation till fristående enheter för underskott i kommunal regi tidigare år. Underskotten i kommunal regi har minskat och uppgår till 0,7 mkr för 2018.

### **3.4. Intern kontroll**

I verksamhetsberättelsen redovisas resultatet av uppföljning av internkontrollområden från internkontrollplanen 2018. Internkontrolluppföljningen baseras på en risk- och väsentlighetsanalys.

De områden som inte bedöms klara målsättningen är bl a uppföljning av enheternas frånvarostatistik, kontroll av köptrohet och utbildning vad gäller användandet av köpkort. Föregående år noterades större avvikelser vad gäller representation, resor, konferenser och följsamhet till attestregler. Trots detta har ingen uppföljning av detta område redovisats i verksamhetsberättelsen.

### **3.5. Fördjupad granskning**

En fördjupad granskning har skett av sfi-verksamheten under året (se separat rapport nr 2/2018). De rekommendationer som lämnades i denna rapport var:

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi utbildningsnämnden att:

- ▶ Säkerställa att tillräckliga resurser avsätts för löpande kontakt och uppföljning av utbildningsanordnare inom sfi
- ▶ Stärka återrapporteringen till nämnden avseende hur kvalitetsuppföljning av externa utförare går till och vad som följs upp, i enlighet med program med mål och riktlinjer för verksamheter som utförs av privata utförare
- ▶ Tillse ett systematiskt riskanalytiskt arbete inom vuxenutbildningen avseende organisationsförändringar

### 3.6. Rekommendationer

- Det är viktigt att nämnden även fortsatt fokuserar på att förbättra resultaten inom samtliga de områden där måluppfyllelsen är svag. Tydligare analyser till de negativa avvikelserna bör presenteras liksom åtgärdsplaner som följs upp på ett strukturerat sätt.
- Brister inom vissa internkontrollområden tidigare år har inte följts upp i årets verksamhetsplan, vilket är en brist. Områden med negativa avvikelser bör prioriteras i nämndens arbete med en tydlig uppföljning.
- Ekonomistyrningen behöver stärkas. Vi efterlyser tydligare analyser av till vilka delar avvikelserna beror på priser respektive volymer.

### 3.7. Sammanfattande bedömning utbildningsnämnden

Utifrån genomförd granskning under året bedömer vi sammanfattningsvis utbildningsnämnden enligt följande:

<b>Rättvisande räkenskaper</b>	Ej rättvisande	Ej helt rättvisande	<b>Rättvisande</b>
<b>Intern kontroll</b>	Ej tillräcklig	<b>Acceptabel</b>	Bra
<b>Styrning och uppföljning</b>	Ej tillräcklig	<b>Acceptabel</b>	Bra

**Räkenskaperna** bedöms vara rättvisande.

Sammantaget bedöms den **interna kontrollen** som acceptabel. Områden med större avvikelser tidigare år bör dock fortsatt följas upp av nämnden med tydlig styrning och uppföljning. Det är viktigt att nämnden tillser att noterade avvikelser kontinuerligt följs upp för att säkerställa att avvikelserna åtgärdas.

Bedömningen av **styrning och uppföljning** omfattar såväl ekonomistyrningen som verksamhetsstyrningen. Nämnden bedöms ha ett ändamålsenligt styr- och ledningssystem till sitt förfogande. Måluppfyllelsen vad gäller resultaten i skolan visar på stora förbättringar inom många viktiga områden. Samtidigt kvarstår en rad områden med fortsatt låga och i vissa fall försämrade resultat. Tydliga avvikelseanalyser och åtgärdsplaner behöver prioriteras av nämnden för att komma tillrätta med avvikelserna. Ekonomistyrningen behöver förstärkas.

Det är av största vikt att arbetet med att förbättra resultaten fortsätter med stort fokus kommande år, särskilt inom områden med låga resultat.

## **4. Kultur- och fritidsnämnden**

### **4.1. Genomförd granskning**

Revisionen har granskat kultur- och fritidsnämndens verksamhet bl a genom:

- Genomgång av verksamhetsplan
- Protokollsläsning och genomgång av handlingar
- Granskning av delårsbokslut
- Granskning av verksamhetsberättelse

### **4.2. Mål och uppdrag**

Nämnden är både beställare och utförare inom kulturverksamhet, fritidsverksamhet och ungdomsverksamhet.

12 specifika uppdrag riktas mot nämnden i fullmäktiges budget för 2018.

Nämnden har fastställt mål i enlighet med den struktur och de perspektiv som beslutats av kommunfullmäktige. I huvudsak mäts utbud och utnyttjande av tjänsterna.

### **4.3. Uppföljning**

Revisionen har särskilt fokuserat sin granskning på uppföljning av mål och uppdrag vid granskningar av delårsbokslutet per 31 augusti 2018 samt årsbokslutet. Det bedöms föreligga en god stringens och struktur på den uppföljning som sker av mål och uppdrag.

Nämnden har överlag god måluppfyllelse och utfallet är i nivå med föregående år. NKI-resultaten är fortsatt mycket goda i nämndens olika verksamheter och i flera fall förbättrade jämfört med 2017.

Det stora utvecklingsområdet som identifierats i resultaten är fortsatt tryggheten. För såväl den upplevda tryggheten på ungdomarnas mötesplatser samt den upplevda tryggheten i motionsspår finns utvecklingsområden. Nämnden har initierat trygghetsskapande projekt, alltifrån Mjuka Värden i Messingen till utökade väktare, en fast anställd trygghetsvärd och flera fastighetsrelaterade åtgärder. Nämnden bedömer att det är troligt att ännu mera arbete behöver genomföras inom detta område.

Nyttjandegraderna i nämndens anläggningar ökar, och det är ett stort tryck och efterfrågan på redan befintliga hall- och plantider, men också ett tryck på tillskapandet av nya arenor. Nyttjandegraden är i nivå eller högre än målsättningen för gräsplaner och scenrummet och när målnivån för sporthallar. Däremot är nyttjandegraden endast 55% för gymnastik hallar jämfört med målet 75% och förra årets utfall 77%. Enligt uppgift beror det senare på att beräkningen av nyttjandegraden varit felaktig 2017 och också legat till grund för måltalet.

#### 4.3.1. Ekonomi/resursplanering

Kultur- och fritidsnämnden har en budget på ca 213 mkr för 2018 och ett resultat på 0,3 mkr (f.å 0 mkr) jämfört med budget 0 mkr.

Sammantaget bedöms räkenskaperna vara rättvisande och nämndens styrning och uppföljning av ekonomi och resurser som tillräcklig.

#### 4.4. Intern kontroll

Kultur- och fritidsnämnden har fastställt en internkontrollplan för 2018.

Nämnden har en god redovisning av uppföljningen av internkontroll i verksamhetsberättelsen kopplat till de fyra perspektiven. Vissa avvikelser noteras bl a vad gäller upphandling (ramavtalstrohet). För att komma tillrätta med avvikelserna har beslut fattats om månatlig uppföljning av köptrohet mot avtal.

Föregående år noterade nämnden brister i redovisning av kurser, konferenser och resor. Samma avvikelser noterades även tidigare år. Vad gäller attest av kurser och konferenser samt kvitton kopplat till betalkort noteras större avvikelser. Trots detta har området inte följts upp i årets internkontrolluppföljning vilket vi ser som en brist.

#### 4.5. Rekommendationer

- Eftersom nämnden flera år noterat brister vad gäller attest av kurser och konferenser, uppmanar vi nämnden att ha med området i sin internkontrolluppföljning.
- Vi ser positivt på att nämnden arbetar mer strukturerat med trygghetsfrågor och uppmanar nämnden att även fortsatt stärka styrningen inom detta område.

#### 4.6. Sammanfattande bedömning kultur- och fritidsnämnden

Utifrån genomförd granskning under året bedömer vi sammanfattningsvis kultur- och fritidsnämnden enligt följande:

<b>Rättvisande räkenskaper</b>	Ej rättvisande	Ej helt rättvisande	<b>Rättvisande</b>
<b>Intern kontroll</b>	Ej tillräcklig	<b>Acceptabel</b>	Bra
<b>Styrning och uppföljning</b>	Ej tillräcklig	Acceptabel	<b>Bra</b>

**Räkenskaperna** bedöms vara rättvisande.

Det är bra att nämnden har en internkontrollplan och följer upp denna. Nämndens egen uppföljning av internkontrollplanen visar att den **interna kontrollen** behöver stärkas vad gäller ramavtalstrohet. Åtgärder har vidtagits för att stärka uppföljningen. Trots stora brister i underlag kring kurser och konferenser tidigare år har nämnden inte följt upp detta område i sin internkontrolluppföljning 2018, vilket är en brist.

Uppföljningen av verksamhetsmål och ekonomiska mål visar sammantaget på en god måloppfyllelse. **Styrning och uppföljning** bedöms som bra.

## 5. Social- och äldrenämnden

### 5.1. Genomförd granskning

Revisionen har granskat social- och äldrenämnden (SÄN) bland annat genom:

- Genomgång av verksamhetsplan
- Genomgång av protokoll och handlingar
- Granskning av delårsbokslut
- Granskning av verksamhetsberättelse

En fördjupad granskning har skett av LSS-verksamheten (revisionsrapport nr 3/2018).

Ett möte med nämndens presidium har skett i november 2018.

### 5.2. Mål och uppdrag

SÄN ansvarar för äldreomsorg, omsorg om funktionsnedsatta, samt individ- och familjeomsorg. Nämnden är både beställare och utförare inom sitt ansvarsområde.

I fullmäktiges budget finns 15 nämndspecifika uppdrag riktade mot nämnden.

Nämnden har fastställt mål i enlighet med den struktur och de perspektiv som fastställts av kommunfullmäktige.

### 5.3. Uppföljning

Revisionen har särskilt fokuserat sin granskning på uppföljning av mål och uppdrag vid granskningar av delårsbokslutet per 31 augusti 2018 samt årsbokslutet. Det bedöms föreligga en god stringens och struktur på den uppföljning som sker av mål och uppdrag.

Uppföljning av mål och uppdrag sker på ett strukturerat sätt i verksamhetsberättelsen.

De nämndspecifika uppdragen följs upp i verksamhetsberättelsen. Aktiviteter för att genomföra uppdragen beskrivs i samtliga fall.

I medborgarperspektivet anger nämnden att resultatet från brukarundersökningar visar på goda resultat inom flera områden, men med några avvikelser. Bland annat har resultatet inom hemtjänsten försämrats under 2018, vilket ses som en följd av att en stor andel hemtjänsttagare varit tvungna att byta utförare under året. Utfallet är 77% jämfört med 91% föregående år och målet 92%. Resultatet inom barn och unga bedöms vara svårtolkat utifrån få antal svarande, varvid fortsatt arbete för att finna lämpliga mätmetoder behöver göras. Utfallet är 50% medan målet är 90%.

Antalet hushåll med långvarigt försörjningsstöd var 107 st år 2017 och målet för 2018 sattes till 90 hushåll. Utfallet blev 142 hushåll. Någon analys/bedömning av avvikelsen presenteras

inte i verksamhetsberättelsen. År 2016 var antal hushåll 97 st, vilket innebär att det var en ökning även 2017.

I perspektivet samhälle och miljö noteras många goda resultat. Områden med brister är bl a att andel personer över 25 år i egen försörjning, efter insats på WorkCenter, endast uppgår till 56% jämfört med målet 75%.

#### **5.4. Ekonomi/resursplanering**

Nämndens omslutning uppgår enligt budget 2018 till 1289 mkr och står för en stor andel av kommunens totala budget.

Resultatet 2018 är ett överskott mot budget med 63,2 mkr, vilket motsvarar 4,9 procent av omsättningen. Det positiva utfallet beror främst på kraftiga volymavvikelser, motsvarande 37,0 mkr, inom såväl äldreomsorg som inom omsorg om personer med funktionsnedsättning. Dessutom påverkas utfallet av oförbrukade schablonbidrag på 26,5 mkr som intäktsförts 2018, vilka kommunen har fått för mottagande av flyktingar respektive ensamkommande barn.

Äldreomsorgen står för 31,4 mkr av överskottet, varav särskilt boende för äldre står för 17,8 mkr. Nämndens analys är att 10,5 mkr av detta överskott beror på lägre volymer och att 7,3 mkr beror på lägre kostnad per plats pga nytt avtal med extern utförare. Även hemtjänsten har lägre kostnader än budgeterat med ca 10,1 mkr, vilket beror på lägre antal utförda hemtjänsttimmar än budgeterat. Avvikelsen är drygt 25 000 timmar och nämnden bedömer att avvikelsen till stor del beror på nytt digitalt system för tidsmätning.

#### **5.5. Intern kontroll**

Nämnden har under året följt upp beslutad internkontrollplan. Den interna kontrolluppföljningen baseras på en analys av de största riskerna i nämnden och uppföljningen sker i de fyra olika perspektiven. En avvikelse som lyfts fram är att krisplanen inte är känd bland medarbetarna. Åtgärden är att information ska gå ut till medarbetarna under 2019.

Liksom för flera andra nämnder är den interna kontrollen inte tillräcklig inom områden som representation, kurser och konferenser. Nämnden behöver stärka åtgärderna ytterligare eftersom samma brister fortsätter år efter år. Nämnden bör kräva en uppföljning av den interna kontrollen mer kontinuerligt, förslagsvis till varje sammanträde 2019, för att säkerställa en bättre ordning och reda inom detta område. Av stickproven som tagits saknar 36% av verifikaten deltagarlista och syfte.



## 5.6. Rekommendationer:

- Den interna kontrollen måste stärkas vad gäller representation, resor och konferenser. Nämnden bör följa upp hanteringen mer frekvent under 2019 för att säkerställa att åtgärder vidtas och ger effekt.
- De stora avvikelserna i utfallet av volymer jämfört med budgeterade volymer indikerar på förbättringspotential i budgetprocessen. Nämnden bör göra en översyn av om budgetprocessen behöver stärkas vad gäller volymuppskattningar. Kommunens uppfattning är att avvikelserna beror på kraftigt korrigerade befolkningsprognoser både 2017 och 2018.
- I de fall nämnden redovisar väsentliga avvikelser mellan måluppfyllelse och fastställda målnivåer kan analyserna utvecklas i flera fall. Exempelvis vad gäller hushåll i behov av långvarigt försörjningsstöd.

## 5.7. Sammanfattande bedömning social- och äldregruppen

Utifrån genomförd granskning under året bedömer vi sammanfattningsvis social- och äldregruppen enligt följande:

Rättvisande räkenskaper	Ej rättvisande	Ej helt rättvisande	Rättvisande
Intern kontroll	Ej tillräcklig	Acceptabel	Bra
Styrning och uppföljning	Ej tillräcklig	Acceptabel	Bra

**Räkenskaperna** bedöms vara rättvisande.

Den **interna kontrollen** bedöms vara acceptabel. Brister från tidigare år fortsätter inom områden som representation och kurser och konferenser. Nämnden behöver vidta kraftfullare åtgärder inom detta område..

Bedömningen av **styrning och uppföljning** omfattar såväl ekonomistyrningen som verksamhetsstyrningen. Området styrning och uppföljning bedöms utifrån en mängd olika perspektiv.

Resultaten från uppföljda nyckeltal i verksamheterna är generellt sett goda. I några fall finns negativa avvikelser i förhållande till budgeterade målnivåer från fullmäktige och vi bedömer att avvikelseanalyserna kan förbättras i några fall. De stora volymavvikelserna i flera verksamheter indikerar att budget-/prognosförmågan behöver utvärderas. Totalt bedöms styrningen som acceptabel.

## 6. Familjerättsnämnden

År 2005 bildade Sigtuna, Sollentuna och Upplands Väsby kommuner den gemensamma nämnden för familjerätt. Verksamheten bedrivs under benämningen Familjerättsbyrå för Sigtuna, Sollentuna och Upplands Väsby. Upplands Väsby kommun är huvudman för verksamheten.

Områden som nämnden arbetar inom styrs främst av lagar inom det familjerättsliga området och socialtjänstlagen. Verksamheten avser myndighetsutövning. Totalt har nämnden en budgeterad omsättning på drygt 10 mkr.

### 6.1. Genomförd granskning

Revisionen har granskat familjerättsnämnden bl a genom:

- Granskning av verksamhetsplan.
- Genomläsning av protokoll och handlingar.
- Granskning av verksamhetsberättelse.

### 6.2. Mål och uppdrag

Kommunfullmäktige beslutade i flerårsplan med budget 2018-2020 om övergripande mål som ska utgöra den gemensamma inriktningen för nämnder, styrelser och utskott. De övergripande målen är tio till antalet och utgår från de fyra perspektiven: kund, samhälle & miljö, medarbetare och ekonomi. Nämnderna ska svara på de övergripande målen och fastställa konkreta nämndmål och redovisa dem i verksamhetsplanens styrkort.

Nämndens mål för kärnverksamheten är inriktade på rättssäkerhet, tillgänglighet, bemötande, delaktighet och stöd.

Totalt riktar fullmäktige fem nämndspecifika uppdrag mot nämnden år 2018.

### 6.3. Uppföljning

Nämndens presentation av verksamhetsuppföljningen i verksamhetsberättelsen för 2018 ger en god bild av verksamhetens resultat. De flesta av nämnden mätta nyckeltal har ett gott utfall.

Ärendevolymerna ökar snabbt och är avsevärt högre än under 2017. Vårdnadsärenden har ökat med ca 60%, snabbupplysningar med ca 70% och samarbetsamtal med 55%. Samtliga tjänster har varit bemannade och utöver det har arbetsbelastningen krävt konsultstöd. En timanställd senior medarbetare har anställts för att avlasta främst handläggarna i vårdnadsärenden.

Personalomsättningen har, liksom under 2017, varit hög under året.

Volymer mäts i form av bl a fastställande av faderskap, samarbetsamtal, snabbyttrande, vårdnads-, boende- eller umgängesutredning, etc.

#### 6.4. Ekonomi/resursplanering

Familjerättsnämnden redovisar ett mindre ekonomiskt underskott om 113 tkr. Prognosen för 2018 var ett underskott om 400 tkr pga kostnader för inhyrd personal. Efter en fördelning av resultatet mellan Sigtuna, Sollentuna och Upplands Väsby redovisar Upplands Väsby kommun ett underskott om 37,6 tkr vilket motsvarar 0,4 procent av omsättningen. Det negativa resultatet beror bland annat på kostnader för externa konsulter.

#### 6.5. Intern kontroll

Nämnden har en internkontrollplan för 2018 och har följt upp denna. De områden som följts upp visar inte på några väsentliga avvikelser. På grund av personalomsättning anges att vissa kontroller inte hunnit utföras under året. Exempelvis slumpmässig genomgång av ärenden för att bedöma att domstolsbeslut verkställs korrekt och att riktlinjer avseende legitimationskontroll följs.

#### 6.6. Rekommendationer

- Jämförelser vad gäller mål och måluppfyllelse med jämförbara kommuner bör eftersträvas.

#### 6.7. Sammanfattande bedömning nämnden för familjerätt

Utifrån genomförd granskning under året bedömer vi sammanfattningsvis nämnden för familjerätt enligt följande:

<b>Rättvisande räkenskaper</b>	Ej rättvisande	Ej helt rättvisande	<b>Rättvisande</b>
<b>Intern kontroll</b>	Ej tillräcklig	<b>Acceptabel</b>	Bra
<b>Styrning och uppföljning</b>	Ej tillräcklig	Acceptabel	<b>Bra</b>

**Räkenskaperna** bedöms vara rättvisande.

Den **interna kontrollen** har inte indikerat några väsentliga brister. Samtliga områden i internkontrollplanen har dock inte följts upp.

Måluppfyllelsen för såväl verksamhet som ekonomi är god. **Styrning och uppföljning** bedöms som bra. Utvecklingen vad gäller personalsituationen är en utmaning som behöver fokuseras på av nämnden. Personalomsättningen var hög även föregående år samtidigt som ärendemängden fortsatt ökar.

## 7. Byggnadsnämnden

### 7.1. Genomförd granskning

Revisionen har granskat byggnadsnämndens verksamhet bl a genom:

- Genomgång av verksamhetsplan
- Protokollsläsning
- Granskning av delårsbokslut
- Granskning av verksamhetsberättelse

### 7.2. Mål och uppdrag

Kommunfullmäktige beslutade i flerårsplan med budget 2018-2020 om övergripande mål som ska utgöra den gemensamma inriktningen för nämnder, styrelser och utskott. De övergripande målen är tio till antalet och utgår från de fyra perspektiven: kund, samhälle & miljö, medarbetare och ekonomi. Nämnderna ska svara på de övergripande målen och fastställa konkreta nämndmål och redovisa dem i verksamhetsplanens styrkort.

Byggnadsnämnden ansvarar för detaljplanering, trafikplanering, natur- och vattenvårdsplanering, bygglov, förberedelser för fastighetsbildning, myndighetsåtaganden samt exploateringsverksamhet. Nämnden har även uppdrag inom samhällsplanering och översiktlig planering.

Nämnden har tolv nämndmål och elva nämndspecifika uppdrag från fullmäktige i budget 2018.

Nämnden har fastställt mål i enlighet med den struktur och de perspektiv som fastställts av kommunfullmäktige.

### 7.3. Uppföljning

Revisorerna har särskilt fokuserat sin granskning på uppföljning av mål och uppdrag vid granskningar av delårsbokslutet per 31 augusti 2018 samt i verksamhetsberättelsen för 2018. Det bedöms i huvudsak föreligga en god stringens och struktur på den uppföljning som sker av mål och uppdrag.

Sex av tolv nämndmål bedömer nämnden är uppfyllda medan övriga sex bedöms vara delvis uppfyllda.

I medborgarperspektivet har man bra utfall på flera nyckeltal. Det strukturerade förbättringsarbete som bedrivits för att korta handläggningstider ger resultat. Bygglovsärenden tar 17,8 veckor jämfört med 19,4 veckor år 2017 (antal veckor från inkommet ärende till expediering). Målet är 15 veckor. Förbättrade resultat framgår också av utfallet i NKI både för privatpersoner och företag. Införande av nytt verksamhetssystem för att öka tillgängligheten för medborgare pågår men är försenat.

I perspektivet samhälle och miljö så har 400 bostäder färdigställt vilket innebär att det uppsatta målet har uppfyllts. Dock uppnås inte målet för antal bostäder i lagakraftvunna detaljplaner på grund av att tidsplaner förskjutits framåt i tiden. Avvikelsen är stor då resultatet är 2 428 jämfört med målet 4 000.

Det har under året uppkommit problem att få in OVK-protokoll för de fastigheter som ska uppdateras under året. 2017 var andelen inkomna protokoll 62 och målet för 2018 sattes till 65. Utfallet blev endast 33. Det saknas analys och åtgärdsplan kopplat till detta område i verksamhetsberättelsen.

Medarbetarperspektivet bedömer nämnden är det viktigaste perspektivet att fokusera på. Stora utmaningar finns att behålla och attrahera de medarbetare som krävs för att fullfölja kontorets uppdrag.

### **7.3.1. Ekonomi/resursplanering**

Nämndens budgeterade omsättning för 2018 uppgick till 53 mkr varav 15 mkr i kommunersättning.

Nämndens resultat uppgår till 6 mkr för helåret 2018 att jämföra med budgeterade 1,8 mkr. Intäkterna understiger budget med 8 mkr och kostnaderna understiger budget med 12 mkr. Personalkostnaderna är 11 mkr lägre än budgeterat.

Den gemensamma administrationen står för större delen av det positiva resultatet med 4,1 mkr. Överskottet beror till stor del på periodiseringseffekter samt att vissa gemensamma kostnader inte har förbrukats.

### **7.4. Intern kontroll**

Byggnadsnämnden har fastställt en internkontrollplan för 2018. Uppföljning sker inom olika områden utifrån de fyra styrspektiven. Största avvikelsen är rekrytering av medarbetare.

### **7.5. Rekommendationer:**

- Nämnden behöver fortsätta arbetet med att ta fram jämförelsetal för sina målnivåer. Jämförelse ska enligt kommunens mall ske med länssnittet 2018, men detta sker i väldigt ringa utsträckning.
- Nämnden kan utveckla analyserna till varför avvikelser föreligger mellan utfall och mål för nyckeltalen. Åtgärdsplaner bör redovisas mer konsekvent i de fall 'väsentliga avvikelser föreligger.

### **7.6. Sammanfattande bedömning byggnadsnämnden**

Utifrån genomförd granskning under året bedömer vi sammanfattningsvis byggnadsnämnden enligt följande:

<b>Rättvisande räkenskaper</b>	Ej rättvisande	Ej helt rättvisande	<b>Rättvisande</b>
<b>Intern kontroll</b>	Ej tillräcklig	<b>Acceptabel</b>	Bra
<b>Styrning och uppföljning</b>	Ej tillräcklig	<b>Acceptabel</b>	Bra

Sammantaget bedöms **räkenskaperna** vara rättvisande.

Den **interna kontrollen** bedöms vara acceptabel.

Nämndens **styrning och uppföljning** av ekonomi och verksamhet bedöms som acceptabel. Nämnden har sammantaget hållit sig inom de ekonomiska ramar som fullmäktige har beslutat om och redovisar god måluppfyllelse i flera perspektiv. Bristen på personal gör dock att nämnden inte levererar enligt plan i alla perspektiv. Det är viktigt att fokus sätts på att attrahera och rekrytera medarbetare till kontorets verksamheter. De målnivåer som tas fram för nyckeltal behöver i större utsträckning jämföras med liknande verksamheter i andra kommuner.

## 8. Miljönämnden

### 8.1. Genomförd granskning

Revisorerna har granskat miljönämnden bl a genom:

- Genomgång av verksamhetsplan
- Protokollsläsning
- Granskning av delårsbokslut
- Granskning av verksamhetsberättelse

### 8.2. Mål och uppdrag

Miljönämnden ansvarar för prövning och tillsyn inom miljöskydd, hälsoskydd, smittskydd, livsmedel, alkohol/tobak, receptfria läkemedel, lotteriärenden, strandskydd samt vissa naturvårdsfrågor. Nämnden ansvarar även för driften av Naturskolan.

Nämnden har fastställt mål i enlighet med den struktur och de perspektiv som beslutats av kommunfullmäktige. Nyckeltalens relevans som indikatorer för måluppfyllelse bedöms i vissa fall vara svag.

Fullmäktige riktar i budget 2018 sex specifika uppdrag till nämnden. Liksom de senaste åren uppdras till nämnden att "Spåra och stoppa läckage av PCB till Väsbyån/Oxundasjön samt utreda åtgärdsbehovet i samarbete med berörda myndigheter." Vi bedömer att uppdraget är formulerat på ett sätt som gör att kraven på nämnden är större än vad nämnden i praktiken kan hantera. Det framgår inte heller någon tydlig förväntansbild på när uppdraget ska vara utfört. Nämnden bör i dialog med fullmäktige utvärdera om uppdraget bör omformuleras.

### 8.3. Uppföljning

Revisionen har särskilt fokuserat sin granskning på uppföljning av mål och uppdrag vid granskningar av delårsbokslutet per 31 augusti 2018 samt verksamhetsberättelsen i årsbokslutet. Det bedöms föreligga en god stringens och struktur på den uppföljning som sker av mål och uppdrag.

Nämnden har generellt sett en god måluppfyllelse i förhållande till fastställda målnivåer. Det saknas dock helt jämförelser av utfallet med länssnitt och riket, vilket är en brist.

Liksom tidigare år är bemanningen ett problem. Nämnden konstaterar att samtliga planerade inspektioner inte kunnat genomföras på grund av personalsituationen. Då detta är ett återkommande mönster under flera år bör nämnden agera kraftfullare för att säkerställa en tillräcklig bemanning.

När det gäller uppdraget att spåra och stoppa läckage av PCB skriver nämnden följande i sin verksamhetsberättelse: "Miljönämnden arbetar utifrån sin delprojektplan och fokuserar initialt på myndighetsutövningen i form av framtagande av ansvarsutredningen för att undersöka

om det går att finna någon som kan utpekas som ansvarig för föroreningen. Arbetet med ansvarsutredningen tar fortfarande mer tid än ursprungligen beräknat.” Slutdatum 2020-12-31 anges.

Självfinansieringsgrad enligt miljöbalken är endast 26% jämfört med målet 40%. Av verksamhetsberättelsen framgår att nämnden inte har full kontroll på varför utfallet blivit som det blivit. Även inom livsmedelskontroll är självfinansieringsgraden lägre än målet.

Andelen genomförda tillsynsbesök inom miljöskyddsgruppen och hälsoskydd är betydligt lägre än målet mot bakgrund av vakanser. Inom miljöskyddsgruppen har 68% av planerad tillsyn genomförts och inom hälsoskydd 75%.

### 8.3.1. Ekonomi/resursplanering

Budgeterad kostnadsomslutning för nämnden är 16 mkr och budgeterat resultat 0,0 mkr. Utfallet blev 0,2 mkr (föregående år 1 mkr).

Överskottet återfinns på personalkostnadssidan och beror på vakanser.

### 8.4. Intern kontroll

Internkontrollplanen följs upp i verksamhetsberättelsen. Områden som behandlas i internkontrolluppföljningen är utvalda utifrån de fyra styrperspektiven. Inga väsentliga avvikelser noteras i nämndens egen uppföljning.

### 8.5. Rekommendationer

- ▶ Nämnden bör i ökad utsträckning använda sig av externa jämförelser vad gäller nyckeltal och måluppfyllelse.
- ▶ Nämnden bör i dialog med fullmäktige diskutera om uppdraget kopplat till läckaget i Oxundasjön bör omformuleras så att nämndens uppdrag tydliggörs.
- ▶ Nämnden behöver fokusera ytterligare på att säkerställa en tillräcklig bemanning.

### 8.6. Sammanfattande bedömning miljönämnden

Utifrån genomförd granskning under året bedömer vi sammanfattningsvis miljö- och hälsoskyddsnämnden enligt följande:

<b>Rättvisande räkenskaper</b>	Ej rättvisande	Ej helt rättvisande	<b>Rättvisande</b>
<b>Intern kontroll</b>	Ej tillräcklig	<b>Acceptabel</b>	Bra
<b>Styrning och uppföljning</b>	Ej tillräcklig	<b>Acceptabel</b>	Bra

Sammantaget bedöms **räkenskaperna** vara rättvisande.

Nämnden har en internkontrollplan som har följts upp under året.. Den **interna kontrollen** bedöms sammantaget som acceptabel.



Den interna **styrningen och uppföljningen** bedöms vara acceptabel. Måluppfyllelsen bör kompletteras med externa jämförelser. Vidare behöver åtgärdsplaner tas fram i ökad utsträckning när målnivåerna inte klaras.

Stockholm februari 2019

Mikael Sjölander  
Auktoriserad revisor  
Certifierad kommunal revisor