



# Basgranskning servicenämnden

Granskningsrapport

Eslövs kommun

KPMG AB

2017-10-17

Antal sidor 14

Antal bilagor 0



Eslövs kommun  
Basgranskning servicenämnden  
KPMG AB  
2017-10-17

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	1
2	Bakgrund	2
3	Syfte och revisionsfrågor	2
4	Ansvarig nämnd/styrelse	3
5	Metod och avgränsning	3
6	Servicenämnd/förvaltning	3
6.1	Bedömning	4
7	Avdelningar/enheter	4
7.1	Fastighetsavdelningen	
7.2	Kundernas uppfattning av fastighetsavdelningen	5
7.2.1	Bedömning	5
7.3	IT-avdelningen	6
7.4	Kundernas uppfattning av IT-avdelningen	6
7.4.1	Bedömning	7
7.5	Kommunservice	7
7.6	Kundernas uppfattning av kommunservice	8
7.6.1	Bedömning	8
7.7	Måltidsavdelningen	8
7.8	Kundernas uppfattning av måltidsavdelningen	9
7.8.1	Bedömning	9
8	Ekonomi, mål och måluppfyllelse	9
8.1	Ekonomi	9
8.2	Mål och måluppfyllelse för 2017	10
8.3	Bedömning	11
9	Intern kontroll	11
9.1	Bedömning	11
10	Sammanfattande bedömning och rekommendationer	11

# 1 Sammanfattning

Vi har genomfört en basgranskning av servicenämndens styrning och ledning. Serviceförvaltningens uppdrag är att sälja sina tjänster till övriga förvaltningar inom Eslövs kommun; förvaltningen ska vara självfinansierad. Vid granskningen ställdes frågor till serviceförvaltningens kunder om hur de upplever servicen från de olika avdelningarna.

Granskningen fokuserade på tre övergripande revisionsfrågor;

- Är organisation och ansvarsfördelning tydlig och dokumenterad?
- Hur styr och följer nämnden upp verksamheten?
- Hur arbetar nämnden med intern kontroll?

Vi bedömer att nämnden har erforderliga styrdokument, reglemente och delegeringsordning. Likaså uppfattar vi att nämnden följer upp verksamhetens resultat kontinuerligt.

Vi bedömer att det finns förbättringsområden inom nämndens verksamheter för att öka kundnöjdheten.

Vi är positiva till att nämnden genomför enkätundersökning för att mäta nöjdhetsindex (NKI). Vidare ser vi positivt på den pågående genomlysningen som görs av verksamheterna.

Utifrån våra iakttagelser och bedömningar rekommenderar vi servicenämnden:

att förbättra kommunikationen med och tydliggöra gränssnittet till sina kunder avseende hyresavtal.

att tydligt kommunicera till ägaren att det finns ett underhållsunderskott. Det är av yttersta vikt att kommunens kapital i form av fastigheter har ett ändmålsenligt underhåll för att undvika kapitalförstöring.

att IT-avdelningen tillser att det finns överenskommelser med alla förvaltningar rörande verksamhetssystem.

att kontaktcenter och förvaltningarna har en kontinuerlig dialog för att informera varandra om förändringar i tjänster och personal.

att nämnden är aktiv i arbetet med intern kontroll genom att göra en egen riskvärdering.

## 2 Bakgrund

Vi har av Eslövs kommuns revisorer fått i uppdrag att göra en basgranskning av servicenämndens styrning och ledning. Serviceförvaltningens uppdrag är att sälja sina tjänster till övriga förvaltningar inom Eslövs kommun, förvaltningen ska vara självfinansierad. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2017.

Servicenämnden ansvarar för:

- att tillhandahålla de servicefunktioner som kommunens övriga nämnder efterfrågar
- att svara för att de olika serviceverksamheterna drivs effektivt på ett kundorienterat sätt
- och utifrån ett marknadsmässigt och konkurrensinriktat perspektiv
- att svara för uthyrning, skötsel, underhåll och drift mm av de kommunala fastigheter som förvaltas av Servicenämnden
- att svara för att bygg- och fastighetsprojekt utförs enligt beslutade investeringsramar
- att medverka till, för Eslövs kommun, optimala lösningar vid externa förhyrningar
- att svara för support, skötsel, underhåll och drift mm av de kommunala IT-system och IT-utrustningar som förvaltas av Servicenämnden.
- att svara för att kommunens lokaler städas enligt uppsatta normer
- att svara för mat- och elevtransporter till kommunala verksamheter
- att tillhandahålla servicefunktionerna kontaktcenter, tolkförmedling och konsumentväg-ledning direkt riktat till kommunens medborgare.
- att ansvara för kommunens anslagstavla.

## 3 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att på en övergripande nivå bedöma om servicenämnden har en tillräcklig styrning och ledning av verksamheten samt om organisation och ansvarsfördelning är ändamålsenlig.

Granskningen kommer fokusera på följande revisionsfrågor;

- Är organisation och ansvarsfördelningen tydlig och dokumenterad?
  - Finns erforderliga styrdokument, reglementen och delegationsordning mm?
  - Prissättning (interna riktlinjer, prislistor, avtal mm) mm?
  - Vilka uppfattningar finns om organisationen och ansvarsfördelningen?
- Hur styr och följer nämnden upp verksamheten?
  - Vilka mål finns för verksamheten och hur uppnås dessa?

– Ekonomi och rutiner för ekonomisk uppföljning?

- Hur arbetar nämnden med intern kontroll?

## 4 Ansvarig nämnd/styrelse

Granskningen avser servicenämnden.

## 5 Metod och avgränsning

I granskningen ingår inte att fördjupat granska de olika verksamheterna utan övergripande bedöma styrning, ledning och uppföljning. Granskningen kan också ge underlag till om någon specifik verksamhetsdel inom nämnden behöver granskas mer ingående.

Granskningen kommer ske genom:

- Dokumentstudie av relevanta dokument.
- Intervjuer med berörda tjänstemän.
- Frågeformulär till förvaltningarna.

Granskningen är faktagranskad av förvaltningschefen.

## 6 Servicenämnd/förvaltning

Nämndens verksamhet regleras av reglementet för servicenämnden antaget av kommunfullmäktige 1996-09-30 och reviderat 2017-04-19 § 24. I servicenämnden och dess förvaltning har kommunen samlat centrala servicefunktioner.

Nämndens och förvaltningens verksamhetsområden är uppdelade i ansvarsområden rörande måltid, IT, fastighet och kommunservice och nämnden har som ansvar att sälja sina tjänster och tillgodose övriga förvaltningar i kommunen med de tjänster som efterfrågas. Serviceförvaltningen ansvarar även för mat- och elevtransporter i samarbete med barn- och utbildning. Serviceförvaltningen driver även kommunens kontaktcentrum. Det finns ca 230 anställda på serviceförvaltningen.

Nämnden ska vara självfinansierad och ska drivas effektivt, på ett kundorienterat sätt samt utifrån ett marknadsmässigt och konkurrensinriktat perspektiv. Således bedrivs verksamheten utifrån en köp- och säljprincip (beställare/utförare) vilket innebär att nämnden i princip skall ha en nollbudget för sina olika verksamhetsgrenar.

Servicenämnden påbörjade hösten 2016 en genomlysning av väsentliga processer inom förvaltningen. Syftet är att bli tydligare i målstyrning och hitta förbättringsåtgärder.

I april-maj 2016 genomfördes en kundundersökning. Undersökning har genomförts två gånger tidigare, år 2013 och år 2014.

Delegeringsordning antagen av Servicenämnden 2016-04-20 att gälla från och med 2016-05-01. En uppdaterad delegeringsordning antagen av Servicenämnden 2017-09-20 att gälla från och med 2017-11-01. Senast uppdaterad attestförteckning 2017-10-06 (uppdateras löpande).

## 6.1 Bedömning

Vi bedömer att nämnden har erforderliga styrdokument, reglementen och delegeringsordning.

Vi är positiva till att nämnden genomför enkätundersökning för att mäta nöjdhetsindex (NKI). Vidare ser vi positivt på den genomlysning som görs av verksamheterna.

## 7 Avdelningar/enheter

### 7.1 Fastighetsavdelningen

Serviceförvaltningens fastighetsavdelning ansvarar enligt reglementet för uthyrning, skötsel, underhåll- och ombyggnadsprojekt samt städservice med ansvar för renhållningen av kommunens objekt. Vidare ansvarar fastighetsavdelningen för bland annat upphandling av bygg- och fastighetsprojekt samt att dessa utförs enligt beslutade investeringsramar. Fastighetsavdelningen består av cirka 100 medarbetare.

Enligt uppgift finns det i princip inga gällande hyresavtal mellan hyresvärd och hyresgäst i dag. Senaste gången hyrorna reglerades var, enligt intervjuade, 1993 och har därefter endast indexuppräknats. Eventuella hyresjusteringar har gjorts av fastighetsägaren (kommunstyrelsen). Det finns gränsdragningslistor när det gäller vem som gör vad i fastigheterna.

Serviceförvaltningen har tillsammans med kommunledningskontoret arbetat fram en ny modell för beräkning av hyror som skall implementeras under 2017 och gäller tre år framåt. Den nya beräkningsmodellen tar hänsyn till komponenteffekten samt utökat underhållsbehov av kommunens fastigheter under motsvarande period. Underhållsbehovet är baserat på befintlig fastighetsstatusinventering, indexerade lönekostnader, förväntade mediaeffektiviseringar samt historisk redovisning för de tre senaste åren. För att påskynda processen har en förvaltartjänst anställts, vars främsta uppgift är att stärka processerna gällande hyresavtal och hjälpa kommunens olika verksamheter att upprätta dessa.

Det framkommer vid intervjuerna att det finns olika uppfattningar mellan ägaren av fastigheterna och fastighetsavdelningen beträffande underhållsbehoven men även beträffande behovet av fastigheter. Fastighetsavdelningen har framfört till ägaren att det finns ett underhållsunderskott.

Serviceförvaltningens fastighetsavdelning önskar även att fastighetsägaren för hyresgästerna förtydligar rollfördelningen mellan ägaransvar och driftsansvar(förvaltande).

Vidare framför såväl politiker som tjänstemän att det finns ett behov av att tydliggöra serviceförvaltningens och fastighetsavdelningens roll vid projektering och upphandling av byggnation. Här vill intervjuade politiker och tjänstemän på fastighetsavdelningen och förvaltningen poängtera att man endast är utförare av beställning och inte projektägare.

Fastighetsavdelningen framför att det finns ett önskemål om att få en mer aktiv roll i kommunens arbete med lokalförsörjning än vad man har i dag med tanke på avdelningens kunskaper om fastighetsbeståndet.

## 7.2 Kundernas uppfattning av fastighetsavdelningen

Uppfattningen om fastighetsavdelningen varierar mellan användarna. Miljö- och samhällsbyggnad anser att samarbetet och ansvarsfördelningen fungerar medelmåttligt och att det är svårt att få tag på fastighetsenheten.

Vård- och omsorg samt kultur- och fritid uppfattar att det finns brister i kommunikationen och återkopplingen mellan fastighetsavdelningen och verksamheterna. De upplever just nu avtalsteckningen (hyresavtal) som ytterst rörig och att gränsdragningslistan behövs uppdateras. Kunderna är positiva till att serviceförvaltningen har särskilda tjänstemän som arbetar med avtalen.

Kommunledningskontoret och barn- och utbildning upplever kommunikationen och samarbetet som välfungerande. Barn- och utbildning upplever även att det finns goda kommunikationsytur och att fastighetsavdelningen lyssnar på verksamheten och försöker vara följsam. Beträffande förskolor och skolor så kommer skolvaktmästarna att ingå i serviceförvaltningen från och med 1 januari 2018.

### 7.2.1 Bedömning

Vi bedömer att fastighetsavdelningen har erforderlig arbetsordning, uppdrags- och rutinbeskrivningar för sin interna organisation.

Vi bedömer att det finns ett behov av att förbättra kommunikationen och tydliggöra gränssnittet med sina kunder avseende hyresavtal. Det är positivt att förvaltningen har påbörjat arbetet med hyresavtal och tillsatt resurser för ändamålet. Detta är även ett förbättringsområde enligt NKI.

Vi är oroade över uppgifterna om att det finns ett underhållunderskott. Det är av yttersta vikt att kommunens kapital i form av fastigheter har ett ändamålsenligt underhåll för att undvika kapitalförstöring.

## 7.3 IT-avdelningen

IT-avdelningen sköter support, skötsel, underhåll och drift av kommunens IT-system och IT-utrustningar. Detta innefattar installation och drift av kommunens servrar, datorer, applikationer samt nätverk. För avdelningen finns tydliga föreskrifter om roller, rollernas arbetsuppgifter samt deras ansvarsområden. Det finns 16 anställda på avdelningen.

Överenskommelser mellan IT-avdelningen och de olika förvaltningarna gällande deras verksamhetssystem finns inte tecknade med alla förvaltningar, dock pågår ett arbete och förslag finns utskickade i de fall där överenskommelser saknas. Grunden i dokumenten angående överenskommelserna är identiska men skiljer sig lite för vissa verksamhetssystem. Det framgår i intervjuerna att det finns ett behov av att bli tydligare i överenskommelser/avtal.

IT-avdelningen framför att det finns ett behov av en tydligare IT-strategi. Kommunledningskontoret har, tillsammans med en extern IT-konsult, arbetat fram en ny strategi som presenterades i september. Vid intervjuerna med tjänstemän framförs att IT-avdelningen inte har varit delaktig i arbetet med den nya IT-strategin.

Enligt IT-avdelningen finns det en viss problematik med att på ett tydligt sätt kommunicera med övriga förvaltningar vilket uppdrag enheten har. IT-avdelningen har inte möjlighet och kapacitet att supporta verksamhetssystem. Förvaltningarna måste själva ta ansvar för att utbilda sina systemansvariga så att dessa kan supporta användarna. Andra utvecklingsområde är att IT-avdelningen kan supporta främst skolan med sin IKT (informations och kommunikationsteknologi).

IT-avdelningen erbjuder en grundläggande IT-utbildning för personal som de kan anmäla sig till antingen själv eller genom sin närmaste chef. Enligt IT-avdelningen är deltagandet i utbildningen ganska lågt. Det finns en strävan mot att höja deltagandet för att öka IT-kunskapen och minska behovet av stöd.

## 7.4 Kundernas uppfattning av IT-avdelningen

Merparten av kunderna är nöjda med helpdesk och har en positiv uppfattning av IT-avdelningen. Dock finns en del förbättringsområden:

Miljö- och samhällsbyggnad påtalar att det behövs tydligare information och bättre framförhållning när det sker förändringar som påverkar kostnaderna för servicen.

Vård och omsorg uppfattar att samarbetet med enheten är av varierande kvalitet beroende på vilken person som kontaktas. Dessutom uppfattar man att servicen ibland brister när man är i behov av hjälp med beställningar och installationer.

Kommunledningskontoret uppfattar att man får en god service från IT-avdelningen. Dock framhåller kommunledningskontoret att det finns behov av att se över ~~avtalen~~ överenskommelsen när en ny digital strategi antas i kommunen. Vidare uppfattar de att ett gemensamt arbete kring optimering och utveckling av kommunens gemensamma system bör ske.

Barn och utbildning uppfattar att samarbetet inte alltid fungerar optimalt. Vilket troligen, enligt förvaltningen, beror på att IT-avdelningen inte har förståelse för det uppdrag som

6



förskola och skola har utifrån läroplanerna. Vidare anser barn- och utbildning att överenskommelserna är formulerade kring "datorarbetsplatsen", vilket gör att förvaltningens användare: elever, barn i förskolan och pedagoger är exkluderade. De anser också att det är en nackdel att IT-avdelningen endast kan supportera i PC, Apple-produkter är exkluderade.

#### 7.4.1 **Bedömning**

Vi bedömer utifrån de frågeformulär som kunderna har svarat på att de överlag har en positiv uppfattning av enheten. Dock bedömer vi att det finns en rad olika områden som kan utvecklas och förbättras exempelvis bör IT-avdelningen tillsammans med verksamheterna öka deltagandet i den grundläggande IT-kursen.

Vi bedömer att det vid tiden för granskningen fanns brister i IT-strategin och att det inte fanns överenskommelser om verksamhetssystem med alla förvaltningar.

### 7.5 **Kommunservice**

I avdelningen kommundservice ingår konsumentrådgivning, tolkförmedling, kontaktcenter samt administration. Avdelningen sköter förvaltningens upphandlingar. En del av upphandlingarna sker i samråd med den centrala upphandlingsenheten på kommunledningskontoret. Avdelningen kontrollerar även följsamheten mot inköspolicyn och avtalstrohet inom förvaltningens verksamhetsområde. Förutom dessa uppgifter har även kommundserviceavdelningen ansvar för personalfrågor och ekonomin för serviceförvaltningen

Konsumentrådgivningen ger medborgarna stöd och hjälp till självhjälp vid reklamationer. Servicen är kostnadsfri.

Belastningen på tolkförmedlingen har varit hög under det senaste åren. Det har inneburit att man har förstärkt bemanningen med en tjänst under året. Genom samarbete med andra tolkförmedlingar i Skåne län kan tolkförmedlingen för närvarande erbjuda 65 olika språk. Tolkbeställningar kan göras via bokningssystemet TSR Onlinelänk.

Kontaktcenters mål är att bli en väg in i kommunen. Kontaktcenter svarar på frågor gällande bland annat trafik, gata och park, vård och omsorg, bygglov, kultur och fritid, turism samt skol- och utbildningsfrågor. Målet är att innevånare och företagare genom att ringa eller besöka kontaktcenter får hjälp och svar på sin fråga.

Vid intervjuerna framkommer att det finns en viss problematik med gränsdragningen beträffande upphandlingar. Ansvarsförhållandet mellan serviceförvaltningen och annan verksamhet är ibland svårtolkat vid exempelvis teknisk material. Enligt upphandlare är det viktigt att verksamheterna kontrollerar gällande avtal vid inköp; detta har man slarvat med tidigare.

Det finns även en viss problematik med att sitta i utförarposition vid upphandling då kundernas preferenser kan ändras, vilket kan innebära fördröjningar i upphandlingsprocessen. Beställaren måste vara tydlig med vad som efterfrågas och

vad som har beslutats av huvudmannen. Kommunservice uppfattar att de har en god kontakt med och får bra stöd från den centrala upphandlingsavdelningen.

Andra utmaningar för kommunservice är att hitta rätt former för kontaktcenters service till förvaltningarna och verksamheterna. Siffror från första kvartalet visar på att kontaktcenter har uppnått en svarsfrekvens på inkomna ärenden motsvarande 32,4 procent. Man har påbörjat ett arbete som ska leda till större tillgänglighet. Man är medveten om att det finns ett behov av att öka dialogen med verksamheterna.

## 7.6 Kundernas uppfattning av kommunservice

*Kontaktcenter:* Verksamheternas uppfattning av kontaktcenter är varierande. En del tycker att kontakterna med kontaktcenter fungerar bra och att det finns en tydlighet i ansvarsfördelningen, dock finns det verksamheter som uppfattar att det finns otydligheter avseende vilken intern service som ingår. Det lyfts fram en del förbättringsområden, exempelvis behöver kunskapen om organisationen och verksamheterna förbättras. Det finns även en uppfattning att kontaktcenter har "byråkratiserats" och att de har svårt att fullfölja uppdraget. Vad som har framförts som positivt är framtagandet av överenskommelse som förtydligar gränssnittet.

*Tolkförmedlingen:* Verksamheterna som använder sig av tolkförmedlingen tycker att denna fungerar bra.

Vi har valt att inte ställa några särskilda frågor avseende konsumentrådgivning och administration till verksamheten beroende på tjänsternas karaktär.

### 7.6.1 Bedömning

Vi bedömer att kommunservices olika funktioner övergripande fungerar som de ska enligt uppdraget. Vi uppfattar dock att det finns förbättringsområde när det gäller kontaktcenter och då främst avseende kännedom om de olika förvaltningarnas verksamheter och tjänster. Det är viktigt att kontaktcenter och förvaltningarna har en kontinuerlig dialog för att informera varandra om förändringar i tjänster och personal.

Vidare uppfattar vi att det kan finnas risk att inköp görs utanför gällande avtal, vilket skulle kunna innebära otillåten upphandling.

## 7.7 Måltidsavdelningen

Måltidsavdelningens uppdrag är att leverera måltider till förskolor, skolor och till boende inom äldreomsorgen. Måltidsavdelningen serverar ungefär 6 000 lunchportioner per dag inom förskola, skola och gymnasiet och inom äldreomsorgen cirka 600 lunch- och kvällsmatsportioner per dag. Inom verksamheten arbetar det ca 90 personer i 48 kök.

För måltidsavdelningen finns upparbetade dokument angående policyer som ska följas inom kommunen. Rollbeskrivningar och vilka ansvarsuppgifter de olika rollerna har finns väl dokumenterade. Det finns avtal mellan verksamheterna och måltidsavdelningen samt prislista över vad de olika måltiderna kostar för förskolan, skolan och äldreomsorgen.

Enligt måltidschefen fungerar det bra med överenskommelser och det är sällan några problem med gränsdragningar. Serviceförvaltningen håller just nu på med att justera en del avtal/överenskommelser.

Det finns ett par förbättringsområden, bland annat handlar det om att uppdatera handböcker beträffande livsmedelshantering och att egenkontrollen på mindre enheter måste skärpas. Likaså finns det ett behov av att se över nuvarande organisation och antalet kök.

Samarbete mellan måltidspersonal och pedagoger för att öka kunskapen om och intresset för god och nyttig mat hos barn och elever är ett utvecklingsområde.

Transportservice ligger under måltidsavdelningen sedan 2017 och består av mat- och elevtransporter och bilpoolen. Mat- och elevtransporter är ett samarbete mellan serviceförvaltningen och barn och utbildning och skall leverera mat till äldreomsorg, förskola och skola, även transport av elever ingår i verksamheten. Bilpoolen är en intern serviceverksamhet och här finns 147 fordon som hyrs ut på årsavtal och även korttid. Det finns 81 gasdrivna fordon som tankas vid gasdepå.

## **7.8 Kundernas uppfattning av måltidsavdelningen**

De förvaltningar som samarbetar med måltidsavdelningen uppfattar att det mesta fungerar bra. Barn- och utbildning upplever att måltidsavdelningen har utvecklats positivt de senaste åren. Det finns en utmaning i att följa politiska beslut om miljö och klimat och samtidigt servera mat som barn och ungdomar anser vara god. Barn- och utbildning upplever att ansvarsfördelningen är tydlig.

Vård- och omsorg upplever att det ibland finns vissa svårigheter vid fakturajustering. Ett nytt avtal håller på att utformas mellan vård- och omsorg och måltidsavdelningen, vilket kommer att förtydliga ansvarsfördelningen.

### **7.8.1 Bedömning**

Vi bedömer att måltidsavdelningen uppfyller kundernas önskemål och de överenskommelser som finns mellan verksamheterna. Vi uppfattar även att enheten arbetar i linje med måltidspolicyn. Dock påtalar vi vikten av att enheten ser till att uppdatera rutinerna för livsmedelshantering så dessa följer riktlinjer och lagar.

## **8 Ekonomi, mål och måluppfyllelse**

### **8.1 Ekonomi**

Ekonomi för år 2017 presenteras i tabellen nedan. Ekonomisk uppföljning sker genom månadsrapporter, delårsrapporter och årsrapporter.

Tabell från delårsrapport 2017:

<b>Driftredovisning per verksamhet (mkr)</b>						
	<b>Budget</b>	<b>Delår</b>	<b>Budget</b>	<b>Prognos</b>	<b>Awikelse</b>	
	<b>2017/08</b>	<b>2017/08</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	
Politisk verksamhet	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1	
Förvaltningsgemensamt	0,0	0,0	0,0	-0,3	-0,3	
Kommunservice	-2,1	-1,6	-3,2	-2,00	1,2	
Måltidservice	0,00	-3,00	0,00	0,2	0,2	
IT-avdelningen	0,0	2,5	0,00	1,7	1,7	
Fastighetsavdelningen	0,0	2,6	0,00	1,1	1,1	
	<b>-2,1</b>	<b>0,6</b>	<b>-3,2</b>	<b>0,8</b>	<b>4,00</b>	

Vid delårsrapporten 2017 redovisas ett nettoresultat om 0,6 miljoner kronor som främst beror på större budgeterat utbyte av nämndens läsplattor än vad som planeras att bytas under 2017. Helårsprognosen för 2017 visar en positiv total avvikelse om 4 miljoner kronor.

Inhyrd personal, organisationsförändring där economiccontrollers numera tillhör staben samt anställning av en hållbarhetsstrateg från och med augusti är faktorer som påverkar resultatet Förvaltningsgemensamt redovisar. Enligt prognosen kommer avvikelserna vid helårsrapporten 2017 uppgå till -0,3 miljoner kronor.

Fastighetsavdelningen har haft högre oförutsett underhåll än budgeterat. Trots det redovisar fastighetsavdelningen ett överskott vid delåret, vilket beror på att avdelningen har haft vakanta tjänster. Helårsprognosen indikerar en positiv avvikelse om 1,1 miljoner kronor där den tidigare städavdelningen står för den största avvikelserna. Att avvikelserna reduceras till helårsrapporten är en följd av tillsättning av de vakanta tjänsterna.

IT-avdelningen redovisar vid delårsrapporten ett överskott om 2,5 miljoner kronor och det prognosticerade överskottet för helåret förväntas bli 1,7 miljoner kronor. Överskottet förklaras till stor del av lägre kapitalkostnader än budgeterat som följd av förseningar som har gjort att investeringar har dragit ut på tiden. Att överskottet förväntas reduceras till helår jämfört delår beror till viss del på att två pensionsavgångar ska ersättas under hösten samt att IT-chefstjänsten var vakant i början av året.

Vid delårsrapporten 2017 prognostiseras måltidsavdelningen lämna ett positivt helårsresultat motsvarande 0,2 miljoner kronor baserat på portionspriser och volymer vid tidpunkten för beräkningen. Det är främst bränslekostnaden som varit lägre än budgeterat. Ett eventuellt överskott 2017 kommer i bokslutet att justeras och återbetalas till respektive förvaltning.

## 8.2 Mål och måluppfyllelse för 2017

Fullmäktige har satt upp tolv mål för servicenämnden inom områdena *medborgare och andra intressenter, tillväxt och hållbar utveckling och verksamhet och medarbetare*.

Endast ett av de uppsatta målen är uppfyllda vid delårsredovisningen 2017. Det kan anses som ett lågt antal uppfyllda mål. Inför delårsrapporten har det inte genomförts nya mätningar för alla mål, vilket innebär att de har markerats som delvis uppfyllda. För 6 av 15 indikationer finns inga nya mätningar. Att ha i åtanke är även att de flesta av målen är uppsatta för hela mandatperioden, vilket innebär att måluppfyllelsen sker gradvis. Av den orsaken anses vissa mål bara som gradvis uppfyllda. Det mål som är uppfyllt och resultatet för målet är:

att nämnden ska erbjuda minst 30 feriearbetsplatser per år. Under 2017 erbjöd servicenämnden 30 platser.

### **8.3 Bedömning**

Vår bedömning är att det är svårt att avgöra måluppfyllelsen beroende på att flertalet av målen är för hela mandatperioden och en del av målen är svåra att mäta.

## **9 Intern kontroll**

Nämnden antog den interna kontrollplanen för 2017 vid sammanträdet den 14 december 2016. Kontrollplanen 2017 är framtagen av serviceförvaltningens samtliga avdelningar och har en bred spridning av mätpunkter. Mätpunkterna är framtagna för att kontrollera effektiviteten i verksamheten och resultatet i början av 2018. Resultatet för 2016 rapporterades till nämnden i februari 2017.

Nämnden begär såväl ekonomiska som verksamhetsuppföljningar från de olika enheterna. Nämnden har en god dialog med verksamhetsansvariga samt förvaltningschef.

Enligt nämndens presidium gör nämnden ingen egen riskbedömning som ligger till grund för den interna kontrollen och kontrollplanen. Kontrollpunkterna i kontrollplanen är framtagna av verksamheten.

### **9.1 Bedömning**

Vi bedömer att nämnden har en tillfredställande intern kontroll. Dock anser vi att det är av stor vikt att nämnden är aktiv i riskbedömningen och analys av sin verksamhet. Det är nämnden som har ansvar för verksamheten och bör därför göra en egen riskbedömning. Nämndens och förvaltningens riskbedömning bör sedan vägas samman i den interna kontrollplanen.

## **10 Sammanfattande bedömning och rekommendationer**

Vår sammantagna bedömning är att servicenämnden har erforderliga styrdokument, reglemente och delegeringsordning samt en tillfredställande intern kontroll. Nämnden följer upp ekonomin och verksamhetens resultat kontinuerligt. Det är svårt att bedöma

nämndens måluppfyllelse då ett flertal av målen inte mäts förrän vid mandatperiodens slut.

Vi bedömer att det finns förbättringsområden för nämndens verksamheter för att öka kundnöjdheten. Vi noterar även att kunderna har olika uppfattningar om verksamheternas service.

Vi är positiva till att nämnden genomför enkätundersökning för att mäta nöjdhetsindex (NKI). Vidare ser vi positivt på den pågående genomlysningen som görs av verksamheterna.

Utifrån våra iakttagelser och bedömningar rekommenderar vi följande:

att förbättra kommunikationen med och tydliggöra gränssnittet till sina kunder avseende hyresavtal.

att tydligt kommunicera till ägaren att det finns ett underhållunderskott, Det är av yttersta vikt att kommunens kapital i form av fastigheter har ett ändmålenligt underhåll för att undvika kapitalförstöring.

att IT-avdelningen tillser att det finns överenskommelser med alla förvaltningar rörande verksamhetssystem.

att kontaktcenter och förvaltningarna har en kontinuerlig dialog för att informera varandra om förändringar i tjänster och personal.

att nämnden är aktiv i arbetet med intern kontroll genom att göra en egen riskvärdering.

Växjö som ovan



Lars Jönsson  
Certifierad kommunal yrkesrevisor