

Uppföljning överförmyndarnämndens verksamhet

Bakgrund

Under 2015 genomförde kommunrevisionen i Falkenbergs kommun en övergripande granskning av överförmyndarnämndens verksamhet mot bakgrund av inrättandet av en gemensam överförmyndarnämnd med Varbergs kommun [se granskningen i bilaga]. De förtroendevalda revisorerna har beslutat att översiktligt följa upp överförmyndarnämndens verksamhet inom ramen för den grundläggande granskningen 2017. Uppföljningen utförs av PwC genom att skriftliga frågor ställs till förvaltningschef för överförmyndarförvaltningen Varberg/Falkenberg utifrån det som framkom av den tidigare granskningens resultat och slutsatser.

Sammanfattning av granskningens bedömning och överförmyndarnämndens svar på rapporten

Den sammanfattande bedömningen var att överförmyndarnämnden inte fullt ut har en tillfredställande styrning, uppföljning och intern kontroll. I granskningen lämnades följande rekommendationer:

- Överförmyndarnämnden bör analysera de möjligheter till förbättringar som framkommit genom enkätundersökning till gode män och förvaltare.
- Överförmyndarnämnden bör stärka styrning och uppföljning av verksamheten genom att upprätta mål och inriktningsdokument.
- Överförmyndarnämnden bör pröva om införande av service/tjänstegarantier kan vara positivt ur ett verksamhetsperspektiv.
- Överförmyndarnämnden bör förbättra återrapportering av verksamhetsuppföljning så att denna även når kommunfullmäktige.
- Överförmyndarnämnden bör säkerställa ett systematiskt arbete för intern kontroll, senast vid årets utgång.

I sitt svar på revisionsrapporten uppgav överförmyndarnämnden att den instämmer att det finns goda förutsättningar till förbättringar i verksamheten men att det exempelvis inte finns tillräckligt besöksunderlag för att motivera utökade öppettider på kontoret i Falkenberg. Vidare uppgav nämnden att hemsidan är under utveckling och att kommande införande av e-tjänster för ett antal blanketter kommer att förenkla för såväl gode män som förvaltning. Vidare framgick att nämnden avser utveckla servicegarantier för att bättre möta så kallade förväntningsgap. Överförmyndarnämndens svar redogör också för att nämnden avser arbeta fram mål och en uppföljningsplan samt en internkontrollplan för verksamheten. Nämnden angav

att ekonomisk verksamhetsuppföljning under kommande budgetår ska delges kommunfullmäktige.

Frågor med anledning av granskningens resultat och slutsatser

Tillgänglighet

- Har överförmyndarnämnden givit något uppdrag till förvaltningen om hur arbete för en ökad tillgänglighet gentemot gode män och förvaltare i Falkenberg under 2016 och 2017?
 - Vilket arbete sker i förvaltningen för en god tillgänglighet gentemot gode män och förvaltare i Falkenberg?
 - Har det gjorts någon analys av hur tillgängligheten gentemot goda män och förvaltare i Falkenberg ser ut? Har en sådan analys mynnat ut i förändrade arbetssätt gällande tillgänglighet under 2016 och 2017?
 - Vilken åiterrapportering av tillgänglighet gentemot gode män och förvaltare i Falkenberg har skett till överförmyndarnämnden 2016 och 2017?
- Har det införts e-tjänster via överförmyndarnämndens hemsida i syfte att underlätta för såväl gode män och förvaltningen?
 - Har det gjorts någon utvärdering av vilka effekter e-tjänster har medfört och har utvärderingen behandlats i överförmyndarnämnden?
- Har förvaltningen fått i uppdrag av överförmyndarnämnden att ta fram och implementera servicegarantier under 2016 och 2017?
 - Har servicegarantier använts i verksamheten under 2016 och 2017?
 - Har det gjorts något utvärdering och åiterrapportering till överförmyndarnämnden om införandet av servicegarantier har gett avsedd effekt?

Målstyrning och uppföljning

- Har överförmyndarnämnden fastställt mål och inriktningsdokument för verksamheten under 2016 och 2017?
- Hur arbetar förvaltningen med mål och inriktningsdokumentet i verksamheten?
 - Bryter förvaltningen ned de politiska målen till genomförandeplaner och aktiviteter?
- Hur följs de för verksamheten satta mål och aktiviteter upp?
- Vilken åiterrapportering och uppföljning av målarbetet sker i överförmyndarnämnden?

Intern kontroll

- Har överförmyndarnämnden fastställt en plan för den interna kontrollen 2016 och 2017?
 - Har arbete enligt planen för den interna kontrollen fungerat tillfredställande under 2016 och 2017?



- Hur återrapporteras arbete med den interna kontrollen enligt plan till överförmyndarnämnden?

Önskan om dokumentation

Inom ramen för uppföljningen önskar vi att ta del av eventuell dokumentation som styrker lämnade svar.

Revisionsrapport inkl. bilaga enkätresultat

*Överförmyndar-
nämnden*

Varberg och
Falkenbergs
kommuner

*Hans Axelsson
Cert. kommunal revisor
Juni 2015*

Sammanfattning

Revisorerna i Falkenberg har gett PwC i uppdrag att genomföra en övergripande granskning av överförmyndarnämndens verksamhet. Den övergripande revisionsfrågan är om överförmyndarnämnden har en ändamålsenlig verksamhet med tillräcklig styrning, uppföljning och rapportering samt intern kontroll.

Med underlag från genomförd enkät till gode män och förvaltare, intervju med förvaltningschef samt genomgång av för granskningen relevanta handlingar så gör vi följande bedömning.

Den med Varberg gemensamma överförmyndarnämnden bedömer vi inte har en fullt ut tillfredsställande styrning, uppföljning och intern kontroll. Den gemensamma nämnden har dock verkat under mycket kort tid och där det, vad vi kunnat ta del av, pågår ett förbättringsarbete. Tillsammans med de intryck vi fått i samband med återkopplings- och avstämningsmöte bedömer vi att det finns goda förutsättningar till förbättringar.

Vi rekommenderar

- att nämnden tar del av och gör sin analys av vilka förbättringar som bör och kan och göras utifrån de svar som erhållits från gode män och förvaltare i den enkät som genomförts i denna granskning. Bl a tillgänglighetsfrågorna i Falkenberg efter sammanläggningen av kontoren bör särskilt diskuteras.
- att nämnden tydligare styr och följer upp verksamheten genom att slutföra det arbete som påbörjats vad avser mål och inriktningsdokument.
- att nämnden prövar om ett införande av service/tjänstegarantier kan vara positivt ur ett verksamhetsperspektiv.
- att nämnden förbättrar rapporteringen av verksamhetsuppföljningen och verkar för att denna också når kommunfullmäktige. Detta gäller inte minst vad avser verksamhetsberättelse och årsredovisning.
- att nämnden under år 2015 kommer igång med ett systematiskt arbete med den interna kontrollen med målet att under året ta fram en intern kontrollplan för år 2016.

Inledning

Revisorerna i Falkenberg har gett PwC i uppdrag att göra en övergripande granskning av överförmyndarnämndens verksamhet. Bakgrunden är de förändringar som genomförts och genomförs med anledning av införande av en med Varberg gemensam nämnd från och med 2015.

Den övergripande revisionsfrågan är om överförmyndarnämnden har en ändamålsenlig verksamhet med tillräcklig styrning, uppföljning och rapportering samt intern kontroll.

I granskningen har vi gått igenom protokoll och handlingar och andra för granskningen relevanta dokument. Vi har intervjuat och ställt skriftliga frågor till verksamhetens dåvarande chef och vi har framförallt genomfört en webbenkät till gode män och förvaltare i Falkenberg.

En muntlig återföring och avstämning har gjorts med dåvarande chef i samband med att vederbörande slutade sin anställning i kommunen. Vid detta möte deltog också nämndens ordförande samt delar av personalen.

I denna rapport redovisar vi enkätresultatet, sammanfattar övriga iakttagelser och ger en bedömning i revisionsfrågan.

Enkätresultat

I den webbenkät till gode män och förvaltare i Falkenberg som vi genomförde under en vecka i mitten på maj 2015 var huvudfokus på information, utbildning, råd och stöd, tillgänglighet, bemötande och kontroll.

Enkätresultatet som bygger på 82 svar av möjliga 151 dvs en svarsfrekvens på 54 % återfinns som bilaga till denna sammanfattande rapport.

För att bättre förstå och kunna ta tag i ev. kritik så uppmanade vi och gav möjligheter i enkäten att lämna kommentarer till flertalet frågor. Samtliga lämnade kommentarer återfinns i resultatbilagan.

Sammanfattningsvis visar resultatet att

- Ca 90 % är ganska eller mycket nöjda med rekryteringsförvarandet vid sitt senast uppdrag.
- 87 % är ganska eller mycket nöjda med informationen om huvudmannen och erhållet uppdrag.
- 87 % anger att de erbjudits utbildning men där nästan hälften anger att de tackat nej.

- Av de som var med på utbildning anger ca 60 % att man fått tillräckliga kunskaper i att bevaka huvudmannens rätt, ca 80 % tillräckliga kunskaper att förvalta egendom och ca 70 % att sörja för person (bevaka huvudmannens personliga intressen).
- Knappt 10 % anger att man i ganska hög utsträckning behövt ha råd och stöd av handläggare från överförmyndarkontoret under det senaste året. Av de som behövt ha någon form av råd och stöd anser flertalet eller 83 % att det var värdefullt.
- 44 % anger att de är nöjda med nuvarande telefontider medan 21 % inte är det.
- 40 % är i ganska eller mycket liten utsträckning nöjda med besökstiderna.
- Lika stora andelar är nöjda, missnöjda eller har svara vet ej på frågan om den service/information man kan få via hemsida/webben.
- Relativt få anger att man begärt ut handlingar för förvaltningen men så gott som samtliga anger att man i stort sett fått dom inom rimlig tid.
- På frågan om man fått sitt årsarvode i rimlig tid från det att man lämnat in årsräkningen så svarar 4 % , 32 % i huvudsak, 23 % till viss del och 20 % aldrig. 22 % svara vet ej/ingen uppfattning.
- 60 % anger att man haft någon form av kontakt med förvaltningen under det senaste året. Av dessa anger ca 10 % att man blivit ganska eller mycket illa bemötta.
- På frågan om man är nöjd med den tillsyn som utförts så svarar 60 % i ganska eller mycket hög utsträckning, 15 % i ganska liten eller mycket liten utsträckning medan 24 % inte vet eller inte har någon uppfattning.

Vår kommentar

Svaren visar att flertalet av de gode männen och förvaltarna är relativt nöjda med verksamheten. Vad gäller tillgänglighetsfrågorna och då framförallt besökstider men också telefontider och hemsida finns anledning för nämnden att fundera över om förbättringar kan åstadkommas.

Vi bedömer det också som viktigt att nämnden utvecklar och kommunicerar ut olika typer av servicegarantier eller liknande för att möta s k förväntningsgap. Exempelvis skulle detta kunna gälla i arvodesfrågan där det framkommer ett visst missnöje med att utbetalning dröjer.

Övriga iakttagelser

- **Styrning och uppföljning av verksamheten**

Vid sidan om den omfattande lagstiftning som styr verksamheten finns en mängd frågor där överförmyndarnämnden både kan och bör ange mål och inriktning för att styra verksamheten i önskvärd riktning. Det kan gälla såväl övergripande som prioriterade mål som ex:vis kring hur möta behov av gode män och förvaltare, intern kompetensförsörjning, säkerställande av kvalitét i handläggning, internkontroll, tillgänglighets- och bemötandefrågor, utbildning etc. Vi har noterat att ett arbete kring detta har inletts och att det finns i vart fall ett arbetsmaterial som har eller kommer att presenteras för nämnden.

Vår kommentar

Vi anser det är angeläget att nämnden ser till att styra och följa upp verksamheten på ett strukturerat sätt och vi ser därför med tillfredsställelse på det arbete som vi vet pågår kring ett mål- och inriktningsdokument. För att det ska bli så konkret som möjligt anser vi det viktigt att nämnden ställer sig frågan om hur uttryckta mål- och ambitionsnivåer ska följas upp och utvärderas. Detta kan med fördel framgå i dokumentet.

- **Samarbetsavtalet angående utvärdering av behov av service**

I det från 2014 gällande samverkansavtalet för en gemensam överförmyndarnämnd Falkenberg-Varberg så framgår bl a ”att nämnden skall tillse att service lämnas i båda samverkande kommuner. Detta kan ske genom regelbundet återkommande informationsträffar, information på nämndens hemsida, särskild riktad information eller på annat sätt. Service skall även lämnas genom bemanning på plats i båda kommunerna i den utsträckning nämnden bedömer erforderligt. Utvärdering av behovet skall ske kontinuerligt”.

Vår kommentar

Mot bakgrund av ovanstående skrivning och en del synpunkter som kommer fram i enkätsvaren kring bl a tillgänglighetsfrågan bedömer vi att överförmyndarnämnden bör ta fram en plan för hur uppföljningen och inte minst utvärderingen ska ske framgent.

- **Samarbetsavtalet ang Falkenbergs rätt till insyn.**

”Falkenbergs kommun har rätt till löpande insyn i förvaltning och redovisning. Nämnden skall till respektive kommunstyrelse regelmässigt rapportera hur verksamheten utvecklas och hur den ekonomiska ställningen

är. Respektive kommunstyrelse har därvid, utifrån sin uppsiktsskyldighet, att överlämna information till fullmäktigeförsamlingarna om sådan behov föreligger”.

Vår kommentar

Vid sidan om avtalet anger gällande reglemente att nämnden regelmässigt till respektive kommunstyrelse, enligt gällande regler för ekonomistyrning fastställda av kommunfullmäktige i Varbergs kommun, ska rapportera hur verksamheten utvecklas och hur den ekonomiska ställningen är under budgetåret.

Enligt vår uppfattning bör överförmyndarnämnden verka för att kommunfullmäktige delges den information som lämnas och då inte vad gäller verksamhetsberättelse och årsredovisning. Detta anser vi saknats för i vart föll år 2014 i Falkenberg.

- **Intern kontroll**

Enligt kommunallagen ska samtliga nämnder ha en tillräcklig intern kontroll. Det gäller såväl ekonomi som olika rutiner/processer. Kf i Varberg antog 2013-06-18 ett förslag om riktlinjer och tillämpningsanvisningar för intern kontroll. Vi kan inte säga att det inte finns en internkontroll i verksamheten men vi har inte påvisats några handlingar etc som visar att det finns ett systematiskt arbete och rapportering till nämnden enligt Kf beslutet.

Vår kommentar

För att arbeta för en tillräcklig intern kontroll anser vi att nämnden ska ta initiativ för att årlig internkontrollplan tas fram utifrån en dokumenterad väsentlighet- och riskanalys där man värderar sannolikheter och konsekvenser och tar medvetna risker. Förutom att ge nämnden ”kvitton” på att det fungerar som tänkt så är ett argument för internkontroll också att det kan och ofta också ger effektivitetsvinster när man ser över och ifrågasätter vad man gör och varför och hur man skulle kunna göra istället.

Finns dokumenterade processer så kan också med fördel intern kontroll utföras av andra utanför den egna förvaltningen ex:vis via att olika överförmyndarkontor internkontrollerar varandra.