

**Ljungby kommun**  
**Revisorerna**

2021-04-21

Till

**Miljö- och byggnadsnämnden**  
(KF:s presidium för kännedom)

### Granskning av miljö- och byggnadsnämnden


---

KPMG har på vårt uppdrag utfört rubricerad granskning.

På revisionsmöte 2021-04-21 har KPMG presenterat granskningen för oss revisorer.

Vi överlämnar härmed rapporten till miljö- och byggnadsnämnden för yttrande senast den 18 juni 2021.

Ljungby som ovan



Annette Bjers Gustavsson

Ordförande



Christer Yngvesson

Vice ordförande





---

# Granskning av miljö- och byggnadsnämnden

Granskningsrapport  
Ljungby kommun

KPMG AB

2021-04-14



Ljungby kommun  
Granskning av miljö- och byggnadsnämnden

2021-04-14

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning och bakgrund	3
3	Syfte och revisionsfrågor	3
4	Avgränsning, metod och revisionskriterier	3
5	Resultat av granskningen	4
5.1	Organisation och resurser	4
5.2	Service och bemötande samt synpunktshantering	7
5.3	Bisyslor	11

# 1 Sammanfattning

Vi har av Ljungby kommuns revisorer fått i uppdrag att granska miljö- och byggnadsnämnden utifrån olika perspektiv. Syftet är att bedöma om nämnden har en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll över verksamheten.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens resultat är att miljö- och byggnadsnämnden har styrning, kontroll och uppföljning över verksamheten.

Utifrån frågeställningarna i föreliggande granskning har vi dock identifierat följande utvecklingsområden som kan ses som rekommendationer. Rekommendationerna beskrivs mer ingående i rapporten:

- Undersök om det går att finna relevanta mätetal kring effektivitet i handläggning och prestationer.
- Analysera beslutsprocessen för bygglov i nämnden och hur denna kan kortas ned.
- Nämnden behöver tillsammans med förvaltningen ta ställning till vilken rekryteringsstrategi som ska tillämpas framgent.
- Nämnden bör tillsammans med förvaltningen analysera vilka mätetal som kan följas upp när det gäller bemötande, service och tillgänglighet i verksamheten. De riktlinjer och rutiner som finns i kommunen skulle kunna brytas ned inom förvaltningen och innehålla några specifika målsättningar kring vilken kvalitativ nivå som nämnden vill att förvaltningen uppnår.
- Resultatet av synpunktshandlingen anser vi behöver återrapporteras och kommuniceras med nämnden.
- I dokumentationen avseende bisysslor anser vi att det bör framgå en bedömning beträffande omfattningen av angiven bisyssla.

## 2 Inledning och bakgrund

Vi har av Ljungby kommuns revisorer fått i uppdrag att granska miljö- och byggnadsnämnden utifrån olika perspektiv. I revisorernas riskanalys för 2021 har särskilt framkommit risker kring handläggningstider och det interna arbetet inom nämndens verksamhetsområde.

I databasen "Kommunens kvalitet i korthet" framgår att Ljungby kommun inom samhällsbyggnadsområdet får dåliga resultat när det gäller bemötande/kundkontakt<sup>1</sup>. Likaså framgår att kommunen får svagt betyg när det gäller handläggningstiden för bygglov.

I våra dialogmöten med nämnden har också framkommit att nämnden har utmaningar med sårbarhet i organisationen och personalomsättning i verksamheten. Likaså har frågor om bisysslor behandlats.

## 3 Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att bedöma om nämnden har en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll över verksamheten.

Granskningen ska besvara följande revisionsfrågor:

- Organisation och resurser till handläggning av bygglov.
- Organisation och resurser till tillsynsverksamheten.
- Hur jobbar nämnden med service- och bemötandefrågor.
- Hur hanterar nämnden frågor om bisysslor bland personalen.
- Förekommer bisysslor i förvaltningen?
- Har förvaltningschefen kännedom om aktuella bisysslor och är de godkända och förenliga med 7 § LOA (lagen om offentlig anställning) avseende förtroendeskadliga bisysslor?

## 4 Avgränsning, metod och revisionskriterier

Granskningen avser miljö- och byggnadsnämnden.

Granskningen består till stor del av dokumentgranskning och analys. Avstämningar och kontroller sker med berörda tjänstemän och politiker i kommunen.

Rapporten är faktakontrollerad av förvaltningschef för miljö- och byggnadsförvaltningen.

---

<sup>1</sup> Resultatet kring bemötande berör fler verksamheter än de som finns inom miljö- och byggnadsnämnden.



## 5 Resultat av granskningen

### 5.1 Organisation och resurser

Nämndens verksamhet finansieras till största delen av intäkter via avgifter och bidrag. Av nämndens totala kostnader 2021 på 31,1 mnkr utgör finansiering av skattemedel 9,6 mnkr.

Inom miljö- och byggnadsförvaltningen finns totalt 29,53 årsarbetskrafter. På miljöavdelningen finns 13,08 åa och på plan- och bygg finns 11,45 åa. Resterande utgör ledning och administration.

I nämndens behovsutredning och verksamhetsplan beräknas personalresurserna utifrån tillgänglig arbetstid och effektiv handläggningstid. En årsarbetskraft motsvarar 2080 tim/år. I snitt för personalstyrkan avgår cirka 400 tim för olika typer av frånvaro vilket ger en tillgänglig arbetstid på 1680 tim/år. Av den tillgängliga tiden beräknas effektiv handläggningstid till 50 % (miljö, hälsa och livsmedelstillsyn) och 60 % (bygg och plan) vilket innebär effektiv tid på cirka 800–1000 tim för en årsarbetskraft.

Det totala behovet enligt tillsynsplanen för planerad tillsyn och kontroll inom miljöavdelningen visar ett behov av 10 606 tim. Den tillgängliga effektiva handläggningstiden för befintlig personalstyrka är uträknad till 11 869 tim.

Plan- och byggverksamheten är jämfört med miljötillsynen mer efterfrågestyrd varför det är svårare att beräkna ett behov. Tillgänglig effektiv handläggningstid uppgår enligt beräkning för 2021 till cirka 11 500 tim. I verksamhetsplanen anges behovet till 6 årsarbetskrafter på byggenheten och 6 årsarbetskrafter på planenheten. För åren 2022 och 2023 bedöms behovet till 7 årsarbetskrafter inom byggenheten.

I verksamhetsplanen för 2021 framgår prioriterade aktiviteter och insatser som också var prioriterade för 2020. Exempel på dessa är:

- Hantering av fortsatt pandemi vad gäller att säkra anställdas arbetsmiljö
- Effektiv handläggning av bygglov
- Effektiv handläggning av detaljplaner
- Höjning av effektiv handläggningstid miljö- och hälsoskydd
- Rättssäkra beslut och förslag till beslut
- Digitalisering av processer och tjänster
- Översyn av taxa (plan- och bygglagen)
- Översyn av hur planavtal och kostnader för detaljplanering hanteras inom kommunen
- Kunskapsspridande aktiviteter för allmänheten och de som verkar i kommunen

Av nämndens beslut gällande detaljbudget för 2021 framgår att förvaltningens bedömning är att med budgeten för 2021 ges nämnden goda ekonomiska förutsättningar att bedriva verksamheten i enlighet med planeringsdirektiv och gällande lagstiftning. Ökningen av budgetmedel totalt mellan 2020 och 2021 är 255 tkr.

Intervjuade framhåller att nämnden fått tydliga besked om att inte begära mer resurser av budgetberedningen. I konsekvens med detta uppges att nämnden och förvaltningen istället fått fokusera på hur verksamheten kan säkerställas genom intäkter och omfördelning av resurser inom förvaltningen. Intervjuade framför att en tjänst till på bygglov hade varit ett nödvändigt tillskott och inför 2022 uppges intervjuade att rekrytering kommer ske på bygg genom omfördelning av resurser. Denna tjänst kommer inte enbart jobba med bygglov utan också tillsyn enligt PBL.

På tjänstemannanivå har det funnits diskussioner kring förväntningar från kommunledningen. Trots de relativt långa handläggningstiderna har det visats förståelse för nämndens roll. Nämndens representanter upplever att den politiska ledningen har förståelse för nämndens självständighet i myndighetsutövningen samtidigt som det ibland finns en vilja att lägga sig i vissa beslut. Politikerna menar att relationen och rollfördelningen mellan kommunledning och nämnd blivit bättre under senare år.

### 5.1.1 Handläggningstider bygglov

Handläggningstiden för bygglov har påverkats negativt under de senaste åren vilket beskrivs mer nedan.

Handläggningstiden för bygglov, förhandsbesked och rivningslov ska enligt plan- och bygglagen vara maximalt 10 veckor, räknat från det att alla handlingar som behövs för att pröva ärendet har inkommit och ansökan därmed är komplett. Handläggningstiden kan förlängas med 10 veckor om ärendet behöver ytterligare utredning. Den totala tiden får maximalt bli 20 veckor. För anmälningsärenden är handläggningstiden 4 veckor från det att ansökan är komplett. Även denna tid får förlängas en gång med högst 4 veckor. Om tiden förlängs ska ett beslut om förlängd handläggningstid tas.

Miljö- och byggnadsnämnden har i sina målformuleringar angett mål för handläggningstider:

- För bygglov som hanteras av nämnden ska handläggning ske skyndsamt och inom 40 arbetsdagar från det att ärendet är komplett (2019). Utfall 2019 blev 49,6 dagar. För 2020 var målet 50 dagar och utfall för 2020 blev 68 dagar.
- För bygglov som hanteras på delegation ska handläggning ske skyndsamt och inom 15 arbetsdagar från att ärendet är komplett (2019). Utfall 2019 blev 43,3 dagar. Målet för 2020 var 20 dagar och utfall för 2020 blev 47,3 dagar.

Inför 2021 finns inte längre några mål eller mått/nyckeltal angivna för handläggningstiden. Enligt intervjuade är denna förändring i linje med kommunens nya visionsarbete som handlar om att minska ned antal mål och istället ha mer fokus på löpande rapportering och tillitsbaserad styrning. Intervjuade politiker framhåller att de är nöjda med att styrningen blir mindre detaljstyrande och mer bygger på rapportering och tillit i organisationen.



Enligt uppgift har avdelningschef och förvaltningschef haft återkommande dialog med representanter för Fastighetsägarna och Företagarna för att få deras syn på vad som bör prioriteras och vad respektive part kan göra för att reducera handläggningstiderna på bygglov.

Nämnden beslutade 2019-11-27, mot bakgrund av senaste årens relativt svaga måluppfyllelse, att uppföljning av mål och aktiviteter skulle ske inom ramen för intern kontroll 2020. Av tjänsteskrivelse innehållande analys av den genomförda interna kontrollen framgår att det är kapacitetsbrist samt i viss mån beslutsprocesserna som påverkar måluppfyllelsen. Inför budget 2021 finns det med förslag till åtgärder för att utöka finansieringen. Likaså föreslås en utvärdering av beslutsprocessen inom nämnden. Utifrån redovisning av internkontroll 2020 beslutade nämnden att en utvärdering skulle ingå i förslag till internkontroll 2021. Vid beslut om internkontroll 2021 utgick dock detta uppdrag varför någon formaliserad utvärdering av beslutsprocessen inte har gjorts. Däremot framhålls att antalet nämndsmöten minskades under förra året vilket anses kunna ha påverkat handläggningstiden. Intervjuade menar att en översyn av arbetsutskottets roll i beslutsfattandet kan vara ett sätt att kanske skynda på handläggningen. Vid tidpunkt för denna granskning pågår också studier och jämförelser med andra kommuner kring hur de har sin beslutsprocess ordnad.

I nämndens protokoll från 2020-09-09 framgår att nämnden beslutar att ge förvaltningen i uppdrag att vid nämndens kommande sammanträden under 2020 rapportera vidtagna åtgärder för att reducera handläggningstiden på bygglov samt aktuellt utfall vid senaste månadsskifte. Nämnden beslutar också att tilldela extra medel för att reducera handläggningstiderna.

Enligt intervjuade ges rapporter kring handläggningstiderna vid varje nämndsmöte. När förändringar görs i handläggning och rutiner inväntar nämnden resultat och effekter av förändringen innan nya beslut eller uppdrag ges. Intentionerna är enligt uppgift att återgå till generell telefoni så snart som möjligt. Intervjuade menar att det inte är alldeles självklart att handläggningstiderna minskar på grund av en viss åtgärd men kan vara positiv utifrån andra perspektiv.

Den, enligt uppgift, enskilt viktigaste förklaringen till nuvarande nivåer på handläggningstiden är personalomsättning och tidsåtgång till upplärning. Under senare år har det funnits en alltför stor personalomsättning kombinerat med föräldraledigheter. Många erfarna har anställts som sedan efter en kort tid återgår till annat jobb företrädesvis på hemorten. Av avslutssamtalen som genomförs framgår det att hemorten är den faktor som väger mycket tungt i valet att avsluta tjänsten.

I dialog med personalgruppen framkommer det enligt uppgift att det personalen saknar mest är kontinuiteten. Intervjuade menar att utöver fokus på att behålla personalen är det viktigt att vid rekryteringar i större utsträckning fokusera på personer med yrkeserfarenhet.

Under början av 2021 har handläggningstiderna minskat enligt intervjuade som samtidigt framhåller att det inte är någon tydlig trend.

För bygglovsverksamheten saknas nyckeltal och mätetal kring effektivitet i nationella undersökningar och databaser såsom Kolada. Enligt uppgift pågår ett arbete inom SKR för att ta fram ett antal mätetal för byggnadsnämnder och myndighetsnämnder.

## 5.1.2 Kommentarer och bedömning

Vi kan konstatera att både förvaltning och nämnd hanterat utmaningen kring handläggningstider de senaste åren. Beslut om interna kontroller, rapporteringar och uppdrag fattas och handläggningstiderna följs månadsvis i nämnden med förklaringar från förvaltningen. Vi bedömer att styrförmågan finns i nämnden.

Det är mycket svårt att uttala sig om verksamhetens effektivitet och kostnadseffektivitet. Ett måttetal är handläggningstiden som varit lång senaste åren. Å andra sidan är det inte enbart handläggningstiden som ska vara så låg som möjligt utan även att rättssäkerheten finns i handläggning och beslutsfattande. Vi tycker dock att det vore värt att undersöka inom förvaltningen om det går att finna måttetal kring effektivitet.<sup>2</sup> Vår grundsyn är att mätning av prestationer i sig kan vara effektivitetsfrämjande och vara motiverande för medarbetarna.

Utvecklingen mellan 2019 och 2020 är dock oroande och handläggningstiden har gått i fel riktning. Minskat antal nämndsmöten till följd av besparingar borde rimligtvis ha bidragit negativt varför detta tillsammans med arbetsutskottets roll i beslutsfattandet bör analyseras.

Personalsituationen har påverkat verksamheten mycket och nämnden behöver tillsammans med förvaltningen fundera på vilken rekryteringsstrategi som ska tillämpas framgent.

## 5.2 Service och bemötande samt synpunktshantering

Revisorernas riskanalys identifierar resultat för olika nyckeltal i olika kommunala verksamheter. Nedanstående bild visar resultat för olika mätområden några år tillbaka.<sup>3</sup> Det som utmärker sig i negativ mening är handläggningstiderna samt bemötande vid kontakten med kommunen. Med tanke på att handläggningstiderna blivit än längre mellan 2019 och 2020 är sannolikt färgskalan röd även för 2020. Vad gäller sammanställningen nedan omfattas dock flera förvaltningar/verksamheter i resultatet, exempelvis för "bemötande". För att komplettera med specifika mätvärden för miljö- och bygg redovisas därför också resultat från enkäten "Insikt" (se nedan)

<sup>2</sup> Exempel: antal handlagda ärenden per medarbetare, fakturerad tid i förhållande till arbetad tid etc.

<sup>3</sup> Kommunens Kvalitet i korthet (KKiK)

## Omvärldsanalys ur Ljungby kommuns perspektiv - samhälle och miljö

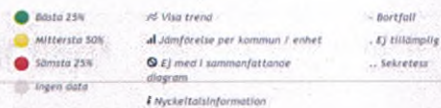
			2017	2018	2019	2020
Andel som får svar på e-post inom en dag, (%)	▲	↕	75	81	71	
Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett drävt svar på en enkel fråga, (%)	▲	↕	43	61	63	
Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel av svarpoäng (%)	▲	↕	76	78	85	
Delaktighetsindex, andel (%) av svarpoäng	▲	↕			54	56
Resultat vid avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet, deltagare som börjat arbeta eller studera, andel (%)	▲	↕		57	42	
Elever på SFI som klarat minst två kurser, av nybörjare två år tidigare, andel (%)	▲	↕	38	50	42	
Lämnat etableringsuppdraget och börjat arbeta eller studera (status efter 90 dagar), andel (%)	▲	↕	25	41	28	
Företagsklimat enl. ÖJ (insikt) - Totalt, 0-100	▲	↕	-	74	70	
Handläggningstid (median) från när ansökan betraktas som fullständig till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar	▲	↕		44	57	
Insamlat hushållsfall totalt, kg/person	▲	↕	634	496	500	
Miljöbilar i kommunorganisationen, andel (%)	▲	↕	49,1	46,2	48,9	37,4
Biologiska livsmedel i kommunens verksamhet, andel (%)	▲	↕	26	25	22	

### Guide till tabeller och diagram

I vissa tabeller och diagram används färgerna rött, gult och grönt för att visa hur ett resultat ligger till jämfört med andra. För varje nyckeltal rangordnas alla kommuner/regioner efter sina resultat, och de bästa resultaten får grönt färg, de sämsta får rött färg och de i mitten får gul färg. Saknas data på något nyckeltal visas det med grå färg.

Tänk på att färggättningen visar om resultatet är bra eller dåligt i jämförelse med andra. Den talar inte om ifall resultatet är bra eller dåligt. Kommunen/Regionen kan ha dåliga resultat jämfört med andra, vilket ger rött färg, trots att resultatet egentligen är bra (och vice versa).

Om data saknas (grå ruta i tabellen) kan det bero på att data ännu inte har publicerats för det året, att data inte samlats in det året, att kommunen/regionen inte lämnat in uppgifter för det året, att underlaget är för litet (ofta med två s.k. sekretessprickar i rutan) eller att data inte kan finnas (exempelvis p.g.a. att en viss region inte finns).



Resultaten från kund- och medborgarundersökningar i "Löpande Insikt" används enligt verksamhetsplanen som underlag för förvaltningens förbättringsarbete. Den senaste undersökningen gjordes för 2019 och finns sammanställd i rapport daterad april 2020.

I enkäten kontaktas alla kunder (företag) som fått beslut om bygglov eller andra lov under det aktuella året. I enkäten finns frågor om hur kunden upplevt verksamhetens tillgänglighet och bemötande. I den senaste undersökningen visar resultatet att förvaltningen på samtliga serviceområden ligger kring genomsnittet i jämförelse med andra kommuner men att resultatet blivit något sämre från 2018. Det framgår att det är området "bygglov" som drar ner resultatet för 2019. Specifikt visar resultatet att bemötande och kompetens har ett högre resultatvärde än effektivitet och tillgänglighet. Kunderna lägger störst vikt vid effektivitet, bemötande och information och mindre vikt vid tillgänglighet och kompetens.

Av rapporten går också tydligt att utläsa att miljötillsynen och övrig tillsyn (75) har väsentligt högre resultat än bygg (59) inom samtliga serviceområden<sup>4</sup>. När verksamheterna läggs ihop blir därmed det samlade resultatet för NKI godkänt (nivå 70).

Högsta betyg enligt mätningen ges till miljö- och hälsoskydd för bemötande (82). Lägst betyg enligt mätningen ges till bygglov för effektivitet (51).

<sup>4</sup> Serviceområden som mäts är tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet.



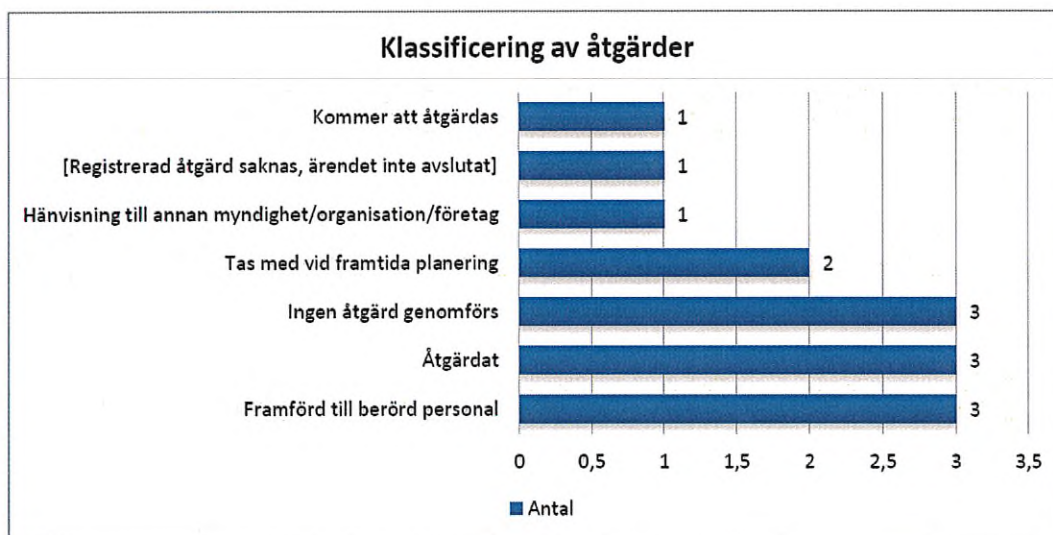
När det gäller målsättningar och ambitioner kring service och bemötande framhåller intervjuade att det är svårt att mäta. Utifrån den senaste Insiktsmätningen pågår dock arbete med en egen enkät kring tillgänglighet och bemötande.

### 5.2.1 Synpunktshantering

Verksamheten omfattas av kommunens synpunktshanteringssystem. Enligt sammanställning för perioden 2020-01-01 till 2020-11-30 registrerades 14 synpunkter. Synpunkterna inkom huvudsakligen via webbplatsen (9) och endast ett ärende inkom via e-post. Övriga inkom via Facebook och telefon.

Av synpunkterna berörde (8) miljökontoret och (4) byggkontoret. Av antalet synpunkter utgjorde cirka hälften klagomål och hälften förslag.

Av tabell nedan framgår hantering när det gäller åtgärd.



När det gäller återkoppling och svarstider framkommer det att 50 % inte vill bli kontaktade övriga får svar via e-post. Enligt rutinerna ska den klagande få en mottagningsbekräftelse inom två dagar. Av de 7 ärendena är det 3 som fått mottagningsbekräftelse inom utsatt tid.

När det gäller svarstiden är målet att det ska ges svar inom 10 dagar. Av de 7 ärendena har 5 fått svar inom den tidsfristen. Försenade och obesvarade handläggarsvar är således två. Intervjuade framhåller att det inte enbart är miljö- och byggförvaltningens personal som ingår i "kedjan" för hantering av synpunkter.

Intervjuade politiker uppger att de inte får någon information om synpunktshandlingen inom förvaltningen.



### 5.2.2 Tillgänglighet och service via telefon och e-post

Under 2018 fastställdes en rutin för telefoni och avser anställda och förtroendevalda i Ljungby kommun. Rutinen handlar om hantering av telefon och vilket förhållningssätt som ska finnas mot de som ringer till kommunen.

Beträffande god service och gott bemötande framgår bland annat följande:

- Alla som ringer ska få ett gott bemötande och god service.
- Vi tar oss tid att lyssna och sätter oss in i personens frågeställning/situation utan att inleda med invändningar och förklaringar.
- Vi återkommer enligt överenskommelse även om vi inte är helt klara med vårt svar.
- Vi uttrycker oss sakligt och använder inte fackuttryck.

Beträffande tillgänglighet framgår bland annat följande:

- När samtal inte kan tas emot ansvarar var och en för att telefonen är korrekt hänvisad, samt att meddelanden kan lämnas till röstbrevlåda.
- Vi tar bort hänvisningar som blivit inaktuella, exempelvis när vi är tillbaka från ett möte som slutat tidigare än beräknat.
- Vi är tillgängliga under telefontider.
- Vi bör inom 2 arbetsdagar ringt upp den som lämnat meddelande till oss.

Som framgår ovan mäts tillgänglighet och bemötande inom enkäten "Insikt". Utöver detta framförs att avdelningschefer har löpande dialog med kommunens växel om avdelningens telefontider och om anpassning av rutiner/förhållningssätt för att ge bästa service.

Kommunens växel gör enligt uppgift regelbundna registreringar och meddelar ansvarig chef om det inte går att nå verksamheten/handläggare inom den aktuella telefontiden. Intervjuade framhåller att information ges från växeln när det gäller fel inställda eller hänvisade telefoner. Enligt uppgift har informationen vid en del tillfällen resulterat i att samtal skett med medarbetare och i personalgrupp kring värdegrundsfrågor inklusive service- och bemötandefrågor. Feedback ges också från kunder kring förhållningssätt bland medarbetarna som anses mycket värdefull i utvecklingsarbetet.

Enligt uppgift har verksamheten återkommande diskussioner kring tillgänglighet och bemötande på avdelningsmöten.

På gruppnivå uppges det finnas ett bra servicetänk särskilt hos de som jobbat ett tag i verksamheten. Det finns en naturlig utmaning som innebär att nyanställda behöver mer tid innan de känner sig trygga att besvara alla frågor. Övergripande introduktion finns i kommunen och inom förvaltningen finns även en egen "checklista" med viktiga frågor. För tillfället har det inte funnits någon uttalad mentor för nyanställda mot bakgrund att man ska känna samhörighet med alla.

Förvaltningen har som mål att alla anställda ska gå utbildning i kommunikation och bemötande inom ramen för miljö- och byggsamverkan Kronoberg och Blekinge.

Enligt uppgift framförs att förvaltningen anser sig leva upp till förhållningsreglerna ovan men framför också att bygglov inte anses ligga på en önskad nivå när det gäller tillgänglighet. Målet är enligt uppgift att bygglov så snart som möjligt ska återgå till generell telefontid, men att det inte får ske på bekostnad av reducerade handläggningstider.

Trots vissa svårigheter i att mäta och följa upp service och bemötande framhåller intervjuade att det skulle vara relevant att ange mål och ambitioner inom området.

### 5.2.3 Kommentarer och bedömning

Nämnden och förvaltningen har ett bra och utvecklat arbete kring intern kontroll. Arbetet sker strukturerat och systematiskt med god dokumentation. Kontroller som görs finns kopplade till riskanalys och nämnden är involverade i arbetet på ett tydligt sätt.

Vår bedömning när det gäller området bemötande, service och tillgänglighet är att åtgärder vidtas löpande och i dialogform men att uppföljning och mätning kan genomföras på ett tydligare sätt. De riktlinjer och rutiner som finns när det gäller tillgänglighet och bemötande i kommunen i stort skulle kunna brytas ned inom förvaltningen och innehålla några specifika målsättningar kring vilken kvalitativ nivå som nämnden vill att förvaltningen uppnår. Nämnden och förvaltningen skulle kunna fundera på vissa formuleringar i avsnitt 5.2.2 och dessa förhållningsregler ska tillämpas inom förvaltningen. Formuleringen "bör ringa upp inom två dagar" känns inte speciellt ambitiöst och vi tror att förvaltningen har högre ambitioner än så.

Resultatet av synpunktshantering anser vi behöver kommuniceras med nämnden. Nämnden kan vid denna återrapportering få möjlighet att ställa frågor om hur synpunkter (klagomål och förslag) hanterats eller inte hanterats.

## 5.3 Bisysslor

Utöver LOA (Lag om offentlig anställning) regleras frågor kring bisysslor i kommunens eget styrdokument "Verksamhetsplan för bisyssla, 2015", antaget av kommunstyrelsen.

I korthet kan sägas att bisysslan kan förbjudas av arbetsgivaren om den:

- Inverkar hindrande för arbetsuppgifterna,
- Anses förtroendeskadlig, vilket innebär att bisysslan kan rubba förtroendet för den anställdes opartiskhet eller skada myndighetens anseende,
- Innebär en verksamhet som konkurrerar med arbetsgivarens.

Arbetstagaren är skyldig att på arbetsgivarens begäran anmäla bisysslor och lämna de uppgifter som arbetsgivaren behöver för att kunna bedöma dessa.

Vid nyanställning ska medarbetaren skriva under blankett: "anmälan av bisyssla".

Utifrån genomförd risk- och väsentlighetsanalys beslutade nämnden 2018-11-07 att i den interna kontrollen för 2019 granska hantering av bisysslor. Den uppmärksammade risken handlar om att det kan finnas risk för att otillåtna bisysslor finns eller att bisysslan inte anmäls och godkänns av arbetsgivaren.

Nämnden beslutar 2019-10-30 att godkänna redovisningen av intern kontroll med de förslag till åtgärder som finns redovisade i tjänsteskrivelse.

Kontrollen omfattade totalt 28 anställda inom förvaltningen och resultatet visade att 11 av 28 anställda hade redovisat bisyssla sedan tidigare. För 17 anställda saknades anmälan. Slutsatsen är att det har funnits brister i rutinen innebärande att endast de som faktiskt har eller har haft bisyssla redovisade detta även om gällande rutin innebär att även de som inte har bisyssla ska göra anmälan och att detta ska dokumenteras. Likaså uppmärksammades att det finns brister när det gäller att anmäla ändring eller upphörande av bisyssla.

Som ett resultat av den interna kontrollen sker ett förtydligande i rutin för introduktion av nyanställd att anmälan av bisyssla ska lämnas in oberoende av faktisk bisyssla eller ej.

I föreliggande granskning har anmälningar och arbetsgivarens bedömning för förvaltningens totalt 30 anställda gått igenom. Några särskilda reflektioner från denna genomgång:

- En anställd har enskild firma inom fackområdet. Anställning 2019-06-03. Datum för anmälan 2019-06-03 (ingen bisyssla vid anställningstillfället) Ny anmälan 2020-02-26.
- En anställd har AB utanför fackområdet. Av anmälan framgår inget om omfattningen gällande bisysslan.
- En anställd har egen firma inom fackområdet. Omfattningen bedöms som liten och avveckling pågår enligt anmälan. Bisysslan har godkänts.

Intervjuade framhåller att dialogen med medarbetarna kring bisysslor har ökat under senare år och att detta område på det sättet uppmärksammats mer.



### 5.3.1 Kommentarer och bedömning

I två fall har vi noterat att anställda har eget företag där anmälan skett men där omfattning av verksamheten saknas angiven i anmälan. Vår bedömning är att omfattningen bör framgå av anmälan för att skapa transparens och förståelse för hur arbetsgivaren kan bedöma bisysslan som tillåten och att den inte inverkar hindrande på arbetsuppgifterna.



Kristian Gunnarsson

Certifierad kommunal yrkesrevisor, KPMG