

Yttrande över granskning av ärendeberedningsprocessen

Förslag till beslut

Servicenämnden beslutar

att till kommunrevisionen översända serviceförvaltningens tjänsteskrivelse 2022-01-10 såsom sitt svar i granskningen av ärendeberedningsprocessen.

Sammanfattning

Kommunrevisionen har genomfört en granskning av ärendeberedningsprocessen i ett antal av kommunens nämnder. Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnderna säkerställer en ändamålsenlig ärendeberedningsprocess. Servicenämnden bereds tillfälle att yttra sig över granskningen och de uppmaningar som lämnas.

Underlag för beslutet

- Granskning av ärendeberedningsprocessen, granskningsrapport december 2021
- Kommunrevisorernas missiv, 2021-12-14
- Serviceförvaltningens tjänsteskrivelse 2022-01-10 Yttrande över granskning av ärendeberedningsprocessen

Ärendet

Bakgrund

Kommunrevisionen har genomfört en granskning av ärendeberedningsprocessen i ett antal av kommunens nämnder. Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnderna säkerställer en ändamålsenlig ärendeberedningsprocess.

Granskningen inleddes med en enkät som besvarades av utvalda nämnder under de tre första veckorna i april 2021. Enkäten skickades ut till byggnadsnämnden, kultur- och fritidsnämnden, servicenämnden, tekniska nämnden och utbildningsnämnden.

2022-01-10

Diarienummer

SN 2021/0478

Enkäten skickades till de chefer/handläggare och nämndsekreterare som har en roll i ärendeberedningsprocessen och framtagandet av tjänsteskrivelser inför beslut i nämnd. Svarsfrekvensen för enkäten var 52% vilket medfört att revisionen anser att resultatet bör beaktas med viss försiktighet och att det ska ses som en indikation för hur ärendeberedningsprocessen upplevs. Resultatet av enkäten redovisas dels på övergripande nivå dels på nämndnivå.

Utifrån enkätresultatet gick revisionen vidare med tre nämnder för att komplettera med intervjuer och stickprov. Servicenämnden utgör inte en av de nämnder som revisionen valde att gå vidare med i granskningen.

Utifrån granskningen uppmanas servicenämnden att:

- se över rutiner för ärendeberedningsprocessen, samt
- se över om gränsdragningar och roller i ärendeberedningsprocessen behöver förtydligas.

Föredragning

Yttrandet tar främst sin utgångspunkt i de enkätsvar som redovisas på nämndnivå samt de uppmaningar som lämnats av revisionen.

Enkätresultatet

Sammantaget har revisionen gjort bedömningen att enkätresultatet indikerar att såväl ärendebredningsprocessen som upprättandet av tjänsteskrivelser överlag upplevs som en välfungerande process. Det uppmärksammas dock att enkätresultatet indikerar att det för samtliga nämnder kan finnas behov att se över rutiner och förtydliga gränsdragningar och roller i ärendebredningsprocessen.

Svarsfrekvensen för servicenämnden var, liksom för majoriteten av nämnderna, låg. Enkäten skickades ut till 15 personer varav 8 personer svarade. Detta ger en svarsfrekvens på 53%. Den låga svarsfrekvensen gör att det får anses råda en viss osäkerhet gällande representativiteten i resultatet. Liksom för det övergripande resultatet bör även servicenämndens resultat ses mer som en indikation på hur ärendeberedningsprocessen upplevs.

Servicenämndens enkätresultat visar att majoriteten (procenttal anges inom parantes) av de svarande instämmer helt eller till stor del i att

- min roll i ärendeberedningsprocessen är tydlig (88%)
- det finns en tydlig rutin för hur ärenden fördelas (88%)
- jag får överlag det stöd som jag behöver i processen för upprättande av tjänsteskrivelser (88%)

2022-01-10

Diarienummer

SN 2021/0478

- jag anser att ansvarsfördelningen i ärendeberedningsprocessen bidrar till en effektiv hantering (75%)
- jag får/har fått den utbildning som jag behöver för att kunna upprätta tjänsteskrivelser (75%).

Två av frågorna i enkäten har fått ett något lägre procenttal än övriga. I frågan "Jag får/ har fått den utbildning som jag behöver för att kunna upprätta tjänsteskrivelse" instämde 25% av de svarande (2 av 8 personer) till viss del.

Utbildning i att skriva tjänsteskrivelse har under 2021 genomförts med nyanställda som inte tidigare skrivit tjänsteskrivelser. Utbildning i hur man skriver tjänsteskrivelser i processens systemstöd W3D3 (IT-system för dokument- och ärendehantering) har under 2021 hållits efter önskemål från verksamheten. Särskilt utbildning i W3D3 genomförs med fördel på plats, vilket till viss del har varit svårt att genomföra under 2021. Under 2020 genomfördes utbildning för handläggare i hur man skriver tjänsteskrivelser i den då nya kommungemensamma mallen och det hölls även utbildning i hur man skriver tjänsteskrivelser i W3D3.

Det konstateras dock att det saknas en strukturerad plan för genomförande av utbildningar i att skriva tjänsteskrivelser. För att säkerställa att handläggare får den utbildning som behövs för att genomföra sitt uppdrag på bästa sätt ska en plan tas fram för hur dessa utbildningar ska erbjudas och genomföras framöver.

Gällande "Jag anser att ansvarsfördelningen i ärendeberedningsprocessen bidrar till en effektiv hantering" instämde 75% helt eller till stor del medan 13% svarade att de instämde till viss del och 13% svarade vet ej. Sedan förvaltningen besvarade enkäten har processens ansvarsfördelning dokumenterats och även förtydligats, se vidare i nedan avsnitt *Kartläggning och utveckling av processen Politiskt beslutsfattande*.

Kartläggning och utveckling av processen Politiskt beslutsfattande
Serviceförvaltningen har använt ett processbaserat arbetssätt sedan några år tillbaka och processarbetet är ett ständigt pågående utvecklingsarbete. Arbetssättet har stora fördelar och med processkartorna som utgångspunkt skapas en helhetsförståelse för verksamhetens uppdrag och medarbetarnas egen del i helheten. Kartorna kan även användas för att lyfta upp, förtydliga och konkretisera förbättringsarbete. Förvaltningen arbetar efter den kommungemensamma processmodellen men har även

2022-01-10

Diarienummer

SN 2021/0478

kompletterande förvaltnings specifika roller anpassade efter interna behov.

Vid serviceförvaltningen utgör ärendeberedningsprocessen en delprocess (Bereda politiskt ärende) i processen Politiskt beslutsfattande. Politiskt beslutsfattande ingår i sin tur i processgruppen Säkerställa styrning och demokrati som utgör en av förvaltningens ledningsprocesser.

Punktnotation	Namn på verksamheten/processen
1	Ledningsprocesser
1.1.	Säkerställa styrning och demokrati
1.1.1	Politiskt beslutsfattande

Sedan enkäten genomfördes i april 2021 har processen (Politiskt beslutsfattande) kartlagts och godkänts av processägaren samt publicerats på kommunens intranät. Kartläggningen av processen har fungerat som ett bra verktyg för att skaffa kunskap och upptäcka möjligheter till förbättringar.

Processen Politiskt beslutsfattande utgörs av tre delprocesser: Initiera och fördela politiskt ärende, Bereda politiskt ärende och Beslut av politisk instans.

Vid processkartläggningen beskrevs det rådande nuläget för processen. I de detaljerade processkartorna för varje delprocess ges en mer detaljerad beskrivning av varje delprocess. I kartorna finns delprocessernas aktiviteter och vem som utför dem dokumenterat. För roller och befattningar anges om de utför eller deltar i en aktivitet. Det är tydligt vilken roll eller funktion som ansvarar för vilken del i processen samt vilken politisk instans som bereder ärenden till nämnden. För vissa av aktiviteterna finns rutinbeskrivningar för hur aktiviteten ska utföras.

I enlighet med förvaltningens *Rutin för styrande dokument* kan kortare rutiner skrivas direkt i processkartorna. Aktiviteterna i processen har rutinbeskrivning där behov finns. Det finns även kompletterande styrande och stödjande dokument till processen såsom Tidplan för ärenden till servicenämnden, mall för tjänsteskrivelse samt avsnittet *Att skriva en tjänsteskrivelse* ur Ärendehandboken. De två sistnämnda är kommungemensamma. Utöver detta finns även manual för hur man skriver tjänsteskrivelser rent praktiskt i W3D3.

2022-01-10

Diarienummer

SN 2021/0478

För att göra processen känd och använd har genomgång av processen hållits med berörda tjänstepersoner och ytterligare tillfällen ska planeras in. Vid genomgången gavs värdefull återkoppling gällande hur processen fungerar för de som arbetar i den. Otydligheter i vissa aktiviteter identifierades vilket ledde till förtydliganden i form av rutinbeskrivningar. Även tidplanen för ärenden till nämnden förtydligades inför år 2022.

För att på ett effektivt sätt kunna arbeta processorienterat krävs att roller är definierade och att respektive rolls ansvar är känt. När genomgång med berörda tjänstepersoner är genomförd planeras genomgång med nämndberedningen för att säkerställa att gränsdragning och roller är tydliga för samtliga i processen.

Sammanfattande kommentar

Service-nämnden uppmanades av revisionen att se över rutiner för ärendeberedningsprocessen samt se över om gränsdragningar och roller i ärendeberedningsprocessen behöver förtydligas.

Baserat på enkätsvaret om tjänstepersoner anser att de får/har fått den utbildning som de behöver för att kunna upprätta tjänsteskrivelser ska en plan tas fram för hur utbildningar ska erbjudas och genomföras framöver. Detta ska säkerställa att handläggare får den utbildning som behövs för att genomföra sitt uppdrag på bästa sätt.

Sedan enkäten besvarades i april 2021 har förvaltningen kartlagt och dokumenterat processen för Politiskt beslutsfattande. Aktiviteter, befattningar och roller i processen är identifierade och det framgår vem som utför vilken aktivitet. Det framgår även tydligt var i processen förvaltningen lämnar över ärendet för politisk beredning. För att göra processen känd och använd har genomgång hållits för tjänstepersoner som arbetar i processen. Ytterligare genomgångar ska planeras in både för tjänstepersoner och nämndberedningen för att säkerställa att gränsdragning och roller är tydliga för samtliga i processen.

Processarbetet är ständigt pågående och processen för Politiskt beslutsfattande kommer framåt att följas upp och utvärderas och vid behov förbättras och utvecklas, allt enligt kommunens processmodell. Förvaltningens sammantagna bedömning är dock att det idag finns en väl fungerande process för beredning av ärenden till nämnden.

Beredning

Ärendet har beretts av serviceförvaltningen.

2022-01-10

Diarienummer

SN 2021/0478

Barnets bästa

En barnkonsekvensanalys har inte bedömts relevant i ärendet.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget medför inga ekonomiska konsekvenser.

Pål Svensson
Servicedirektör

Katarina Persson
Stabs- och ekonomichef

Beslutet skickas till

För verkställighet eller motsvarande åtgärd:
Kommunrevisionen