

Revisionsrapport

Granskning av

Övergripande ansvarsutövande

Gotlands kommun

Mars 2010

Lars Åke Claesson

Ramona Numelin

Mats Renborn

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Uppdraget.....	3
3	Resultat - Socialnämnden	3
4	Resultat - Kommunstyrelsen.....	5
4.1	Ledningskontoret	5
4.2	Serviceförvaltningen	5
4.3	Lövsta.....	6
4.4	Räddningstjänsten	7
5	Resultat - Hälso- och sjukvårdsnämnden.....	7
6	Resultat- Barn- och utbildningsnämnden	9
7	Resultat – Tekniska nämnden	10
8	Resultat – Folkhögskolestyrelsen	12
9	Resultat – Kultur- och fritidsnämnden.....	13
10	Resultat – Miljö- och hälsoskyddsnämnden	14
11	Resultat – Byggnadsnämnden.....	16

1 Inledning

En grundläggande tanke i kommunallagen är att revisionen skall granska all verksamhet varje år. Avsikten är att årligen stämma av hur väl respektive granskningsobjekt (styrelse, nämnder fullmäktigeberedningar och ledamöter i dessa) fullgjort sin uppgift:

”Om verksamheten skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om räkenskaperna är rättvisande och om den interna kontrollen som görs inom nämnderna är tillräcklig.”

Enligt God revisionsred i kommunal verksamhet skall granskningen göras i dialog med nämnden. Avsikten är, som ovan nämnts, att det som nämnden presenterar vid diskussionerna skall styrkas av nämndens protokoll och dokument.

2 Uppdraget

Respektive sammanträde har följande syfte: På ett övergripande plan bedöma om nämnden/styrelsen utifrån sitt uppdrag genomfört detta på ett godtagbart sätt under år 2009. Härvid avser bedömningen de fem perspektiven i styrkortet: brukare/kunder, ekonomi, medarbetare & ledare, processer samt samhälle.

Förutom genomgång av styrkortet för respektive nämnd kommer tidigare granskningar att belysas vid behov samt fyra av kommunfullmäktiges direktiv i budget 2009.

Sammantaget kommer respektive nämnds ansvar bedömas utifrån huvudfrågan om ansvarsfrihet ska lämnas för verksamhetsåret 2009.

3 Resultat - Socialnämnden

3.1.1 Brukare

Har nämnden nöjda kunder? Ja, enligt redovisade undersökningar har nämnden mycket nöjda kunder inom äldreomsorgen. Enkäterna har omfattat alla sorts kunder, dvs oavsett om verksamheten bedrivs i egen eller annans regi, har kunderna fått svara på enkäterna. Observera att endast drygt 50% har svarat. Någon bortfallsanalys har ej gjorts.

Inom andra verksamhetsområden har också undersökningar gjorts. Även här ger kunderna bra betyg åt verksamheten. Beträffande IFO har kunderna ringts upp.

3.1.2 Ekonomi

Är nämndens ekonomiska resultat i balans? Ja, även om en miljon kronor ianspråktagits av bufferten. Resultatet för 2009 blev 8 mkr.

Finns ekonomisk balans i resultatenheterna? Nej, det råder stor snedfördelning. Vård och omsorg enligt SOL och HSL ger ett överskott motsvarande 13,6 mkr, insatser enligt LSS och LASS -14,5 mkr, IFO – 6,7 mkr. Denna obalans mellan verksamheterna är ej acceptabel.

Åtgärder? Man kommer att jobba vidare för att jämna ut de ekonomiska obalanserna.

3.1.3 Medarbetare

Medarbetarenkät - hur ser utfallet ut? Medarbetarna har gett relativt goda betyg. Således har.

Inflytande 4,3 Ledarskap 3,97 Arbetsmiljö 3,90 Attraktiv arbetsgivare från 2,68 till 3,30

Sjuktalet sjunker inom verksamheterna.

Åtgärder? De åtgärder som vidtagits är, förutom att diskutera utfallet på arbetsträffar, att medarbetarsamtal och individuell kompetensutveckling blivit allt vanligare.

3.1.4 Processer

Alla huvudprocesser ska vara kartlagda? Ja.

Effektiva processer?

- ökad produktivitet Ja
- oförändrad kvalitet Ja

Vi noterar att handläggningstiderna för barn och ungdomar inte är tillfredsställande. 50% av ärendena klaras inte inom lagstadgad tid. Detta **måste** förbättras!

3.1.5 Samhälle

Antal invånare ska öka? Här finns inget avsnitt i SN's ÅR.

Antalet jobb ska öka? Här finns inget avsnitt i SN's ÅR.

Medborgarna ska vara nöjda? SN har mätt nöjdheten hos brukarna/kunderna.

4 Resultat - Kommunstyrelsen

4.1 Ledningskontoret

4.1.1 Brukare

Har verksamheten nöjda kunder? Har genomfört enkät 2009 till kommunstyrelsen ledamöter samt förvaltningschefer. Ledningskontoret får ett medelvärde på 7,48 i betyg från KS samt 7,04 från förvaltningscheferna (på en 10-gradig skala där målnivån är 7,5). Varför mäts inte NKI? Ledningskontoret har valt att fullfölja nuvarande enkät mandatperioden ut. I verksamhetsplanen för 2010 ligger plan på enkätöversyn inför nästa mandatperiod.

4.1.2 Ekonomi

Är verksamhetens ekonomi i balans? Årets resultat 9.840 tkr. Målet är uppfyllt.

4.1.3 Medarbetare

Hur ser utfallet ut i medarbetarenkäten? Medarbetarenkäten visar på ett övergripande resultat på 4,09 på en femgradig skala. Sjuktalet uppgår till 0,5%.

4.1.4 Processer

Är alla huvudprocesser kartlagda? Ja, dessa är 1) ledning, styrning och samordning av kommunkoncernen, 2) ledning, styrning och samordning av regional utveckling samt 3) beredning och ärendehantering till KS/KF.

4.1.5 Samhälle

Antal invånare ska öka, antalet jobb ska öka, medborgarna ska vara nöjda. Arbetar med många åtgärder som är kopplade till förtroende, få fler att flytta hit, ökad tillväxt.

4.2 Serviceförvaltningen

4.2.1 Brukare

Har verksamheten nöjda kunder? Nöjd-brukar-undersökning (NKI) genomfördes under 2009 för nedanstående enheter. Resultaten är för de olika enheterna följande:

Tillståndsmyndigheten	71
Patientnämndens kansli	65
IT-tele	61

4.2.2 Ekonomi

Är verksamhetens ekonomi i balans? Serviceförvaltningen visar ett överskott på motsvarande 3,2 mkr (trots ett sparbetning på 13,7 mkr). Målet är uppfyllt.

4.2.3 Medarbetare

Hur ser utfallet ut i medarbetarenkäten? Medarbetarundersökningen har ett medelvärde på 3,81. Medarbetarna känner sig engagerade i arbetsuppgifterna och är stolta över sin arbetsinsats.

4.2.4 Processer

Är alla huvudprocesser kartlagda? Ja, de viktigaste är kartlagda.

4.2.5 Samhälle

Antal invånare ska öka, antalet jobb ska öka, medborgarna ska vara nöjda. Verksamhetens huvudsakliga påverkan är främst att som helhet bidra till övergripande strategier för koncernnyttan, långsiktighet, hög produktivitet och kvalitet samt starkt kundfokus.

4.3 Lövsta

4.3.1 Brukare

Har verksamheten nöjda kunder? Lövsta genomför en Temo-undersökning avseende gymnasieelevernas uppfattning om trivsel och nöjdhet i undervisningen (59 elever). Sammanfattande betyg är 3,9 på en femgradig skala.

4.3.2 Ekonomi

4.3.3 Ekonomi

Är verksamhetens ekonomi i balans? Verksamheten visar ett överskott motsvarande 1.575 tkr. Målet är uppfyllt.

4.3.4 Medarbetare

Hur ser utfallet ut i medarbetarenkäten? Är genomförd under 2009 med ett medelvärde på 3,78.

4.3.5 Processer

Är alla huvudprocesser kartlagda? Har inte skrivit något om processer!

4.3.6 Samhälle

Antal invånare ska öka, antalet jobb ska öka, medborgarna ska vara nöjda. Det finns fyra lärocentrum som samtliga bidrar till utvecklingen (Fårösund, Hemse, Roma samt Visby). Vidare hänvisas till vikten av mötesplatsen Lövsta/konferensverksamheten.

4.4 Räddningstjänsten

4.4.1 Brukare

Har verksamheten nöjda kunder? Har inte genomfört någon brukarundersökning under 2009.

4.4.2 Ekonomi

Är verksamhetens ekonomi i balans? Ett positivt resultat motsvarande 222 tkr. Målet är uppfyllt.

4.4.3 Medarbetare

Hur ser utfallet ut i medarbetarenkäten? Har genomförts men presenteras inte i materialet!

4.4.4 Processer

Är alla huvudprocesser kartlagda? Framgår inte i materialet!

4.4.5 Samhälle

Antal invånare ska öka, antalet jobb ska öka, medborgarna ska vara nöjda. Planering och genomförande av massvaccination av den gotländska befolkningen. Brandförebyggande arbete bidrar till ett säkrare Gotland.

5 Resultat - Hälsa- och sjukvårdsnämnden

5.1.1 Brukare

Har verksamheten nöjda kunder? HSN kan inte svara på det. Ett stort arbete pågår med att erhålla Rätt vård på rätt nivå. De olika styrtalen ser ut på följande sätt:

- Vårdprogram och vårdöverenskommelser finns för de vanligaste sjukdomarna och följs.
- Vid årlig uppföljning av öppna jämförelser skall en förbättring ske för områden som inte ligger på en grön nivå jämfört med tidigare år.
- Andelen utförda riskrapporter ska årligen öka i förhållande till tillbud och skaderapporter.
- År 2009 har det påbörjats att använda de nationella/regionala modeller som finns för uppföljning att patienter får vård som är jämlik.
- Vårdgarantin ska vara uppfylld.
- Patientsäker hälso- och sjukvård.

Observera att ovanstående områden inte är färdigutvecklade.

5.1.2 Ekonomi

Är verksamhetens ekonomi i balans? Nej, underskottet uppgår till 39,3 mkr. Observera att flera engångsbelopp ”hjälper upp” resultatet (ex vårdgarantimiljarden). Egentligen är glappet 60-70 mkr.

HSN underskott 2001-2009

	Underskott	Revisorernas förslag
2001	-77,5 mkr	Ej ansvarsfrihet
2002	-3,6	Ansvarsfrihet
2003	-31	Ansvarsfrihet
2005	-23,5	Ansvarsfrihet (revisionskritik)
2006	-39,8	Ansvarsfrihet med anmärkning
2007	-42,3	Ansvarsfrihet med anmärkning
2008	-17,8	Ansvarsfrihet (se nästa sida)
2009	-39,3	?

Vid en genomgång av samtliga protokoll i HSN under 2009 visar det sig att nämnden vidtagit åtgärder för att komma till rätta med obalansen vid åtminstone tre gånger. Man har dock inte följt upp dessa åtgärder.

5.1.3 Medarbetare

Hur ser utfallet ut i medarbetarenkäten?

Höga värden ges av medarbetarna inom områden som berör sina arbetsuppgifter, om dessa är viktiga och meningsfulla och om man har förtroende för närmaste chef och om man känner att närmaste chefen har förtroende för mig.

Låga betyg får ”motsättningar behandlas öppet och ärligt, tagit fram en kompetensutvecklingsplan samt att Gotlands kommun är en attraktiv arbetsgivare (lägst betyg)”.

Sjuktalet har sjunkit kraftigt till 4%.

5.1.4 Processer

Är alla huvudprocesser kartlagda. Nej – processerna är identifierade i olika grad inom och mellan förvaltningarna.

5.1.5 Samhälle

Antal invånare ska öka, antalet jobb ska öka, medborgarna ska vara nöjda.

- Styrtalet: på Gotland finns en långsiktig planerad, offentlig finansierad hälso- och sjukvård - kan ej utvärderas.
- Andelen medborgare som upplever att tillgängligheten är hög och att de har tillgång till och förtroende för vården ska vara minst 4 av 5 på enkäten – 78% instämmer helt eller delvis med att de har tillgång till den sjukvård de behöver. (resultat över 75% tolkas som mycket nöjda.

- NKI för sjukhuset är oförändrat högt – 66.

6 Resultat- Barn- och utbildningsnämnden

6.1.1 Brukare

Föräldrar, barn och elever i grundskolan ger goda betyg till verksamheterna. Nöjdhetsindex är för föräldrar förskola 82 %, föräldrar skolbarnomsorg 78 %, elever skolår 5 73 % och elever skolår 8 61 %. För gymnasieeleverna har ingen enkät genomförts 2009, den görs vartannat år.

Andelen elever med fullständigt betyg från grundskolan ligger över det sk Salsavärdet, som är ett modellberäknat värde som Skolverket tar fram för varje skola och läsår. Variationen mellan skolorna är dock relativt stor, från 89 % i Fårösundsskolan till 68 % i Solklintsskolan. Nämnden uppger att man analyserar resultaten i olika ämnesgrupper samt att man även följer eleverna på individnivå när de kommer till gymnasiet för att se hur betygsättningen utvecklas där i olika ämnen.

6.1.2 Ekonomi

Barn- och utbildningsnämnden redovisar en ekonomi i balans och ett överskott om 15,5 mnkr varav minskning av semesterlöneskulden svarar för 3,8 mnkr. Medel för buffert har inte avsatts i 2009 års budget. Beslutade dispositioner av nämndens egna kapital har ej behövt verkställas. I den första delårsrapporten prognostiserades ett underskott om ca 16 mnkr, vilket föranledde insatser med förstärkt uppföljning och åtstramning. Skillnaden mellan prognosen per november och årets resultat, 8,2 mnkr exkl semesterlöneskulden, indikerar att prognosverktygen behöver utvecklas.

Inom många rektorsområden i den obligatoriska skolan (exkl sarskolan) redovisar skolformerna Förskola och Fritidshem överskott jämfört med tilldelad budget/elevpeng samtidigt som skolformen Skola redovisar underskott, vilket tyder på att det kan finnas en obalans i resurstilldelningen. Totalt redovisar rektorsområdena ett överskott jämfört med tilldelad budget på 5,2 mnkr, varav skolformen Skola står för ett underskott på 4,1 mnkr och Förskola och Fritidshem tillsammans ett överskott på 10,7 mnkr. Även familjedag-hemsverksamheten redovisar underskott på 1,2 mnkr. Vi vill betona vikten av att nämnden låter analysera orsakerna till denna obalans i resurstilldelningen och ställa tydliga krav på att redovisning av kostnader ska ske på rätt skolform.

6.1.3 Medarbetare/ledare

Sjuktalen har minskat för fjärde året i rad, från 5,5 år 2008 till 5,1 år 2009. I medarbetarenkäten inom områdena ledarskap och arbetsmiljö är resultaten strax över målnivån 3,8. Dock uppger endast 34,6 % av medarbetarna att de har individuella kompetensutvecklingsplaner. Nämnden avser att nå målet 100 % år 2010. Antalet önskade deltider har minskat från 43 till 27 medarbetare.

6.1.4 Processer

Nämnden redovisar hur arbetet har bedrivits med att följa upp språkutveckling i förskolan och kunskapsutveckling i grund- och gymnasieskolan samt även skolornas arbete med värdegrund m m. Inga mätbara styrtal redovisas inom dessa områden. När det gäller elevers och föräldrars omdöme om arbetsro och trygghet m m redovisas genomgående goda resultat. Överlämnande från grundskolorna till fristående gymnasieskolor är ett utvecklingsområde.

Nämnden har medverkat till att kommunens IT-strategi arbetas om för att ge förvaltningen möjlighet att använda ny teknik både i utbildning och i dialog mellan elever, lärare och föräldrar.

6.1.5 Samhälle

Ett mål är att de gotländska skolorna ska rankas högre än föregående år i Lärarförbundets ranking "Bästa skolkommun". Det målet är nått genom placering 91 jämfört med 2008 års placering 126. Ett annat mål siktar på elevernas kunskap. Andel elever i grundskolan med godkänt i kärnämnen respektive i alla ämnen har ökat 2009 jämfört med medelvärdet för åren 2006-2008. 90 % av eleverna når godkänt i kärnämnen och 80 % i alla ämnen. I gymnasiet redovisas att 97 % av eleverna når grundläggande behörighet till universitet och högskola jämfört med 91 % i riket.

En marknadsföringsplan skulle ha gjorts 2009 men kommer att bli färdig 2010.

7 Resultat – Tekniska nämnden

7.1.1 Brukare

Målsättningen inom Tekniska förvaltning en är att kundnöjdheten ska uppgå till 85 % vid mätningar. Enligt Fastighetsavdelningens brukarundersökningar är endast 64,5 % av kunderna nöjda med avdelningens tjänster. Det låga resultatet förklaras enligt Tekniska förvaltningen av att standarden sänkts i kommunens lokaler. En annan förklaring kan vara att de som svarat inte känt till vilket kontrakt som förvaltningen haft med Fastighetsavdelningen.

Endast 62 % av de som reser med busstrafiken (på helårsbasis) är nöjda med busstrafiken. Under hösten steg resultatet till 72 % vilket bl.a. förklaras av bytet av operatör. För att höja kundtillfredsställelsen krävs tätare turer och kortare restider.

7.1.2 Ekonomi

Tekniska nämnden redovisar en ekonomi i balans och ett överskott på 0,8 mnkr. Resultatet innebar att nämndens budgeterade buffert delvis förbrukats. Uppgiften att lösa besparingsbetingen har medfört att den interna organisationen har genomlysts i syfte att hitta rationaliseringsmöjligheter och effektiviseringsvinster, vilket givit önskat resultat.

Kontroll och prognosarbetet har under året blivit säkrare. Den första prognosen som Tekniska nämnden redovisade uppgick till -4 mkr. I augusti redovisades en prognos enligt fastlagd budget. I november prognostiserades ett resultat på +2 mkr.

För parkeringsavgifter redovisas ett underskott med 2,5 mkr pga. att erforderliga beslut inte tagits. När införandet av parkeringsavgifter genomförts fullt ut bedöms det att innebära ökade intäkter med 4 mkr, vilket skall användas till underhåll av gatumark och parkeringsplatser.

Nettokostnaderna för väghållning minskar varje år och uppgår för 2009 till 38,9 mkr. Genom en besparing på dammbindningen och effektiviseringar inom samtliga verksamheter och tillfälligt ökade statsbidrag har prognosen om ett nollresultat hållits och överträffats något.

Avfallshanteringen redovisar ett underskott med 7,0 mkr. Efter räkenskapsåret 2009 fakturerade tekniska förvaltningen leverantören för återvinning av papper, plast mm FTI enligt tidigare avtal med 5,0 mkr. Fakturan har inte bokförts som en intäkt 2009 utan redovisas på räkenskapsåret 2010 vilket förklaras av att leverantören bestridit delar av fakturan. Förhandlingar kommer att ske med leverantören i mars.

Underhållsbudgeten har överskridits med 15,3 mkr och den totala kostnaden uppgår till 55,6 mkr. I kommentarerna framgår att kostnaderna för periodiskt underhåll uppgår till 36,2 mkr. Förklaringen är att 18,0 mkr utgörs av en fiktiv post. Varje år belastas underhållsbudgeten med denna post vilket är en besparingsåtgärd vilket på sikt kan innebära ett hot mot fastigheternas värde. Redovisningsmodellen verkar nu vara permanentad och bör omprövas i samband med omorganisationen till Samhällsbyggnadsförvaltning.

Exploateringsfastigheter är inte redovisade som omsättningstillgångar i balansräkningen. Enligt god redovisningssed ska exploateringsfastigheter som ska försälgas under kommande år redovisas som en omsättningstillgång. Frågan om hur exploateringsfastigheter ska redovisas behöver lyftas upp i samband med omorganisationen. Det behövs en tydlig definition över begreppet exploateringsfastighet.

7.1.3 Medarbetare/ledare

Medarbetarenkäten 2009 visade endast marginella förändringar från mätningar tidigare år. Den visade en fortsatt hög skattningsnivå av trivsel på arbetsplatsen, arbetsmiljö och engagemang i det egna arbetet. Anställningstryggheten och kommunen som attraktiv arbetsgivare fick lägre värden. En plan med förbättringsåtgärder kommer att upprättas inom ramen för samverkanssystemet.

Sjuktalet för tekniska förvaltningen uppgår till 3,5 och visar en neråtgående trend. Sjuktalet har sjunkit ytterligare sedan 2008 då det uppgick till 5,4, vilket förklaras av att stävdeleningen omorganiserats till Serviceförvaltningen.

Förvaltningen står inför en generationsväxling där ca 50% av antalet ingenjörer och administrativ personal inom en 5-årsperiod kommer att gå i pension och det är redan i nuläget svårt att återrekrytera personal. Förvaltningen har tagit fram ett ”kompetensväxlingsprogram” för att minska de negativa effekterna.

7.1.4 Processer

Tekniska förvaltningens verksamhetsledningssystem är i funktion sedan några år. Affärs- och stödprocesser är kartlagda och finns på intranätet vilka är tillgängliga för alla. Implementering och utveckling av processerna pågår i ett ständigt förbättringsarbete.

Tekniska förvaltningen har låtit utbilda ett antal revisorer för att göra årliga revisioner.

7.1.5 Samhälle

Gotlands kommun skall bidra till att visionsmålet uppnås och att Gotlands varumärke stärks. Tekniska nämndens måluppfyllelse för samhällsperspektivet redovisas övergripande enligt följande

Positivt

- Va-utbyggnadsplanen följs
- insatser har genomförts inom området gator- och parker
- den upphandlade kollektivtrafiken medför ökad tillgänglighet och betalda resor ökar

Negativt

- Antalet kryssningsbesök är minskande

Låg investeringstakt för hamnverksamheten beroende på dels försvårad muddring i Visby dels Krokiga kajen i Slite renoverades istället för ombyggnad. Ingen överenskommelse med Rikstrafiken har kommit tillstånd avseende reparationer i Visby hamn.

Arbetet med ny kryssningskaj går vidare och upprättande av Miljökonsekvensbeskrivning har inletts.

8 Resultat – Folkhögskolestyrelsen

8.1.1 Brukare

Folkhögskolan får genomgående höga värden i de enkäter som genomförs två gånger om året. Nöjd kund index uppgår till 80,5. Antalet studerande på skolans långa kurser uppgick 2009 i genomsnitt till 371 och korta kurser till 793.

8.1.2 Ekonomi

Det ekonomiska målet nås inte, nämnden redovisar ett underskott på 2,8 mnkr. Orsaken går att hänföra till Fårösundsensheten med dels orimligt dyra avtal som nu är lösta samt ett

avgångsvederlag på 1,9 mnkr. Man har även avskrivit fordringar på tidigare ägare av fastigheterna. På grund av lågkonjunkturen tappade man också några större grupper av sommarstuderande i Hemse vilket bidrog till ett sämre resultat. Mot slutet av 2009 fördes en dialog med kommunledningen om det befarade underskottet och ambitionen var att inte gå i den nya vuxenutbildningsnämnden med gamla och dyra åtaganden.

8.1.3 Medarbetare/ledare

Av svaren på medarbetarenkäten framgår att all personal inte har medarbetarsamtal eller individuella utvecklingsplaner. Svaren har analyserats i ledningsgruppen och man har kommit fram till att en orsak till de låga värdena är att enkäten kommer på hösten och frågorna är inte formulerade så att svaren ska omfatta den senaste 12-månadersperioden utan man tänker kalenderår. Sjuktalet har minskat från 3,8 till 2,5.

8.1.4 Processer

Huvudprocessen är kartlagd. Styrtalen handlar om antal avbrott, söktryck och införande av genuskunskap. De två förstnämnda målen är nådda och när det gäller genuskunskap är ämnet infört i kurserna på Fårösundsensheten medan i Hemse har det bara delvis genomförts. Styrprocesserna är definierade och det finns ett antal styrgrupper med ansvar för olika områden.

Samverkande processer med andra förvaltningar är ett utvecklingsområde.

8.1.5 Samhälle

Folkhögskolan har bidragit till att 58 personer har skrivit sig på Gotland 2009. Man ser sig som en viktig regional tillväxtenhet på norr och söder. Man har även nått målet att öka antalet uppdrag och samverkansutbildningar. Bl a har kompetensutveckling genomförts för ett 30-tal småföretagare.

9 Resultat – Kultur- och fritidsnämnden

9.1.1 Brukare/kunder

Målet är uppfyllt, Nöjd Brukarindex uppgår till mellan 65 och 85 för biblioteken och fritidsavdelningen. Inom kulturområdet har ingen brukarenkät genomförts under året. Resultatet från enkäterna ger direkta och konkreta resultat i form av t ex ändrade öppethållandetider och införande av ny teknik för utlämning av nycklar. Svarsfrekvensen är något lägre än tidigare år.

9.1.2 Ekonomi

Ekonomi är i balans för nämnden som helhet. Några avdelningar visar underskott i förhållande till budget men dessa underskott har parerats genom att motsvarande överskott skapats inom andra verksamheter. Bufferten är uppfylld och beslutade disponeringar av

eget kapital har ej behövt ianspråkats. Kostnaderna för Kammarmusikveckan har bokförts som utbetalt stöd.

9.1.3 Medarbetare/ledare

Medarbetarenkäten 2009 distribuerades och lämnades in elektroniskt vilket kan ha bidragit till den lägre svarsfrekvensen, 81 % mot 92 % 2008. Av dem som svarat ges goda värden särskilt avseende inflytande och delaktighet samt arbetets värde och trivsel. Under frågeområdet utveckling försämras värdet jämfört med tidigare år och endast 44 % uppger att de haft en kompetensutvecklingsplan. Detta kan hänga samman med avsaknaden av personalkonsulent pga vakant tjänst. Nu köps den tjänsten av serviceförvaltningen. Sjuktalet har ökat något, till 5,2 %. I en liten organisation får det stor betydelse om några är långtidssjukskrivna. Organisationen har slimmats under senare år och det tär också på personalen enligt förvaltningschefen.

9.1.4 Processer

Processkartläggningar genomförs i samband med organisationsöversyn och arbete med program och måldokument. Under året har ett fritids- och kulturpolitiskt program fastställts av kommunfullmäktige. Nämnden deltar i jämförelsenätverket Väl mätt i syfte att finna mått på produktivitet. Målet är delvis uppfyllt.

9.1.5 Samhälle

Målen inom perspektivet Samhälle är uppfyllda. Resultatet från medborgarenkäten visar att verksamheten bidrar till att Gotland kan erbjuda hög livskvalitet. Förvaltningen funderar på att utveckla enkäten eller eventuellt satsa på fokussamtal eftersom en viss ”enkättrötthet” kan märkas i svarsfrekvensen. Arbete pågår med att förverkliga arenahall med badhus och kulturhus för scenisk konst. Nämndens roll att företråda regionen som huvudman för den regionala kulturverksamheten har preciserats under 2009.

10 Resultat – Miljö- och hälsoskyddsnämnden

10.1.1 Brukare/kunder

För brukarperspektivet finns totalt fyra styrtal varav två stycken är uppfyllda mot uppsatta målsättningar. Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen har många kundkategorier. Någon kundundersökning har inte genomförts under 2009 men däremot 2008. Kundundersökning genomfördes då via telefonintervjuer.

Förvaltningen har under året fortsatt arbetet med servicegaranti som innebär att handläggningstiden får vara högst 30 arbetsdagar för kompletta ansökningar och anmälningar. Vid kontroll i december uppfylldes servicegarantierna till knappt 90%.

10.1.2 Ekonomi

Ekonomiperspektivet har fyra styrtal varav tre är uppfyllda. Miljö- och hälsoskyddsnämndens resultat för 2009 innebär ett överskott med 2 060 kkr. Överskottet är ett resultat av återhållsamhet när det gäller kostnader samt effekten av ny taxa enligt miljöbalken. Miljö- och hälsoskyddsnämnden har haft en balanserad ekonomi sedan år 2001.

Under 2009 har miljö- och hälsoskyddskontoret påbörjat ett inventeringsprojekt för enskilda avlopp. Projektet har gett positiva effekter på nämndens intäkter vilket medverkat till det positiva resultatet.

Förvaltningen har ett väl fungerande system för ekonomisk styrning och uppföljning med månatliga redovisningar till såväl politiker som medarbetare inom förvaltningen. Förvaltningen anser dock att det saknas ett ändamålsenligt verktyg för att göra ekonomiska prognoser.

I åtgärdsplanen för 2009 framgår att ett internkontrollsystem skall utarbetas under 2010. Syftet är att utveckla den interna kontrollen inom nämnden.

10.1.3 Medarbetare/ledare

För medarbetarperspektivet har nämnden fem styrtal varav endast ett är uppfyllt. Redovisningen av styrkortet visar att det finns flera förbättringsområden. Andelen nöjda medarbetare vad gäller kompetensutveckling ska vara minst 80%. Enligt mätningarna är det endast 56 % som är nöjda, vilket bl.a. förklaras av att kompetensutvecklingsplaner saknas.

För att uppnå en god internkommunikation genomförs varje månad arbetsplatsträffar. Medarbetarsamtal och lönesamtal sker årligen med samtliga medarbetare. Samverkansmöten genomförs i genomsnitt var fjärde månad.

Miljö- och hälsoskyddsnämndens sjuktal för 2009 uppgår till 1,3.

10.1.4 Processer

För processperspektivet har nämnden tre styrtal varav två är uppfyllda. Samtliga huvud- och stödjande- processer är kartlagda. Verksamheten styrs av olika processer som är specifika för typen av ärenden (huvudprocesser är Ärenden). Handläggningspärmar har tagits fram för förvaltningens processer inom samtliga verksamhetsområden. Pärmarna utgör ett viktigt led i kvalitetssäkringsarbetet.

Miljö och hälsoskyddskontoret har ett nära samarbete med stadsarkitektkontoret och tekniska förvaltningen. Denna samverkan förutsätter att förvaltningarnas inbördes roller är tydliggjorda och att gränssnitten är identifierade.

Ett omfattande arbete har inletts för att förbättra rutiner inom bland annat ärendehandläggning, gränssnitt mellan processerna mm. I åtgärdsplanen tas

verksamhetsplanens beslutade aktiviteter upp, ansvaret för de olika aktiviteternas genomförande fördelas på handläggarna och en tidsram sätts upp när genomförandet skall ske och vara avslutat för de olika arbetena. Syftet med åtgärdsplanen är att förtydliga kopplingen mellan beslutade aktiviteter och det efterföljande operativa arbetet. Dessa processer kommer ständigt att vidareutvecklas.

10.1.5 Samhälle

Miljö- och hälsoskyddsnämnden har fyra styrkort under samhällsperspektivet vilka har uppfyllts mot målen. I kommunens övergripande vision sägs att Gotland skall vara en attraktiv plats med hög livskvalitet där det gotländska samhället präglas av trygghet god hälsa och god livsmiljö. Miljö- och hälsoskyddsnämnden har en central uppgift att på olika sätt verka för en samhällsutveckling som bygger på en långsiktigt hållbar ekologisk utveckling.

11 Resultat – Byggnadsnämnden

11.1.1 Brukare/kunder

För brukarperspektivet finns sju styrkort varav fyra är uppfyllda. Årets brukar-/kundundersökning genomfördes under våren i enkätform. Både företagare och privatpersoner ingick i undersökningen och resultatet av undersökningen blev mycket positivt. Endast resultatet avseende handläggningstider visade på lägre värden. Endast 78 % av privatpersonerna och 65 % av företagarna är nöjda med förvaltningens handläggningstider. Ett fortsatt utvecklingsarbete för att förkorta handläggningstiderna eftersträvas.

Frågor har också ställts till brukarna/kunderna enligt modellen Nöjd-Kund-Index (NKI). Ett index som är större än 60 anses vara godkänt. Index för gruppen privatpersoner är 69 och för företagare 60.

Under 2009 infördes fem servicegarantier för fem olika ärendetyper. Resultatet av servicegarantierna visar på ett positivt gensvar.

11.1.2 Ekonomi

För ekonomiperspektivet finns tre styrkort och inget av dessa har uppfyllts. Byggnadsnämndens ekonomi är inte i balans. För andra året i rad redovisas underskott mot budgeten och för 2009 redovisas ett underskott på 451 tkr vilket motsvarar -3%.

Planläggningsarbetet 2009 har fokuserats på översiktlig planering. Under året har drygt hälften av personalen vid planavdelningen arbetat med framtagande av bland annat översiktsplanen för Gotland och den fördjupade översiktsplanen för Visbyområdet. Detta har påverkat produktionen av detaljplaner och därmed intäkterna.

Årets underskott beror även på att kostnadstäckningen för framtagning av detaljplaner för kommunalägd mark inte varit tillräcklig. Ersättning med 200 tkr från tekniska förvaltningen uteblev t.ex.

Den pågående kommunövergripande GIS verksamheten är i grunden ofinansierad. Frågan om finansiering och organisation ska lösas inom ramen för den nya Samhällsbyggnadsförvaltningen. GIS-verksamheten startades upp 2004 och ianspråktar 3,5 personal. Projektet är godkänt av kommunledningen.

Inom ramen för uppbyggnaden av Samhällsbyggarförvaltningen skall exploateringsverksamheten byggas upp och utvecklas.

I delårsrapport nr 1 prognostiserades ett nollresultat men under våren och sommaren försämrades resultatet. I delårsrapport 2 prognostiserade förvaltningen ett underskott om - 500 tkr vid årets slut. Åtgärder om vidtogs för att styra upp ekonomin var bl.a. att inte tillsätta en tjänst, återhållsamhet med resor, ett nummer mindre av ETAPP.

11.1.3 Medarbetare/ledare

För medarbetarperspektivet finns fem styrtal och inget av dessa är uppfyllda. Resultatet av medarbetarenkäten visar att medarbetarna är mindre nöjda (vissa frågor) jämfört med 2008. En bidragande faktor kan vara den pågående organisationsförändringen, vilken skapar oro. En djupare analys av resultatet på avdelningsnivå pågår och åtgärder kommer under 2010 att vidtas för att förbättra situationen.

Det totala antalet anställda har minskat med fyra personer jämfört med december 2008. Sjuktalet på Stadsarkitektkontoret är högre än föregående år, 4,5, bl.a. på grund av att tre medarbetare varit långtidssjukskrivna under 2009. Medarbetar och ledarkontrakt har tagits fram för respektive medarbetare/ledare under hösten 2009.

11.1.4 Processer

För processperspektivet finns fem styrtal varav fyra är uppfyllda. Under året har verksamhetens olika processer utvecklats och nya handläggningsrutiner införts inom flera områden. Detta innebär att ett fortsatt förbättrings- och effektiviseringsarbete pågår inom förvaltningen. Exempel på processer som genomlysts är bygglov- och tillsynsprocessen.

Sedan oktober har Kart- och mätavdelningen fört tid på allt som produceras inom avdelningen. Syftet är att ta fram nyckeltal för olika produkter/tjänster i jämförelse med ett 15-tal andra kommuners nyckeltal för kart- och mätverksamhet. Projektet drivs i Sveriges kommuner och landstings regi.

11.1.5 Samhälle

För samhällsperspektivet finns sex styrtal varav fyra är uppfyllda. Genom utökade samrådsmöten i planprocessen har den lokala demokratin stärkts. Även arbetet med

översiktsplanerna har öppnat upp en demokratisk och öppen dialog med Gotlands medborgare, bl a har nya dialogformer på nätet prövats inom ramen för ”Bygg Gotland”.

Förvaltningen har under året genomfört och medverkat vid ett antal olika utåtriktade aktiviteter, till exempel ett antal föreläsningar och informationsträffar för företagare, landsbygdsorganisationer och föreningar.

Inom ramen för företagsrelaterade projektet ”Raka Spåret” har flera möten under namnet ”Snabba Svar” genomförts. Pågående projekt har också redovisats på ett utåtriktat sätt exempelvis genom utställningar av detaljplaner på Almedalsbiblioteket. Detaljplanerna har även tillgängliggjorts på www.gotland.se med hjälp av GIS. Ett stort antal kommunikationsinsatser har

12 Kommunfullmäktiges direktiv 2009

I nedanstående avsnitt redovisas direktiv från kommunfullmäktige för år 2009. Som framgår av redovisade svar från nämnderna återstår en hel del arbete innan direktiven kan anses åtgärdade.

12.1 Nämnderna ska arbeta aktivt för att effektivisera processerna

- a) Har ni jämfört era kostnader med andra kommuner?
Ja 6 st. Nej 5 st.
- b) Har ni tagit fram mått på produktivitet?
Ja 6 st. Nej 5 st.
- c) Har ni tagit fram mått på kvalitet?
Ja 6 st. Nej 5 st.
- d) Redovisar ni hur kostnader och mått förändras över tiden och i jämförelse med andra kommuner, landsting och nationella mål?
Ja 8 st. Nej 3 st.

12.2 Effektiviserings- och besparingsarbete.

- a) Arbetar ni aktivt med att se över arbetsprocesser och bemanning?
Ja 11 st. Nej
- b) Utnyttjar ni serviceförvaltningens tjänster?
Ja 11 st. Nej
- c) Följer ledningskontoret utvecklingen av återbesättningen av tjänster?
Ja 11 st. Nej

12.3 Konkurrensutsättningen bör öka där marknad finns.

a) arbetar ni med konkurrensutsättning/avknoppning?

Ja 6 st.

Nej 5 st.

12.4 Restriktivitet vad avser nyanställningar.

a) Följde nämnden anställningsstoppet 2009?

Ja 9 st.

Nej

Ej svar 2 st. (Rt och HSN)