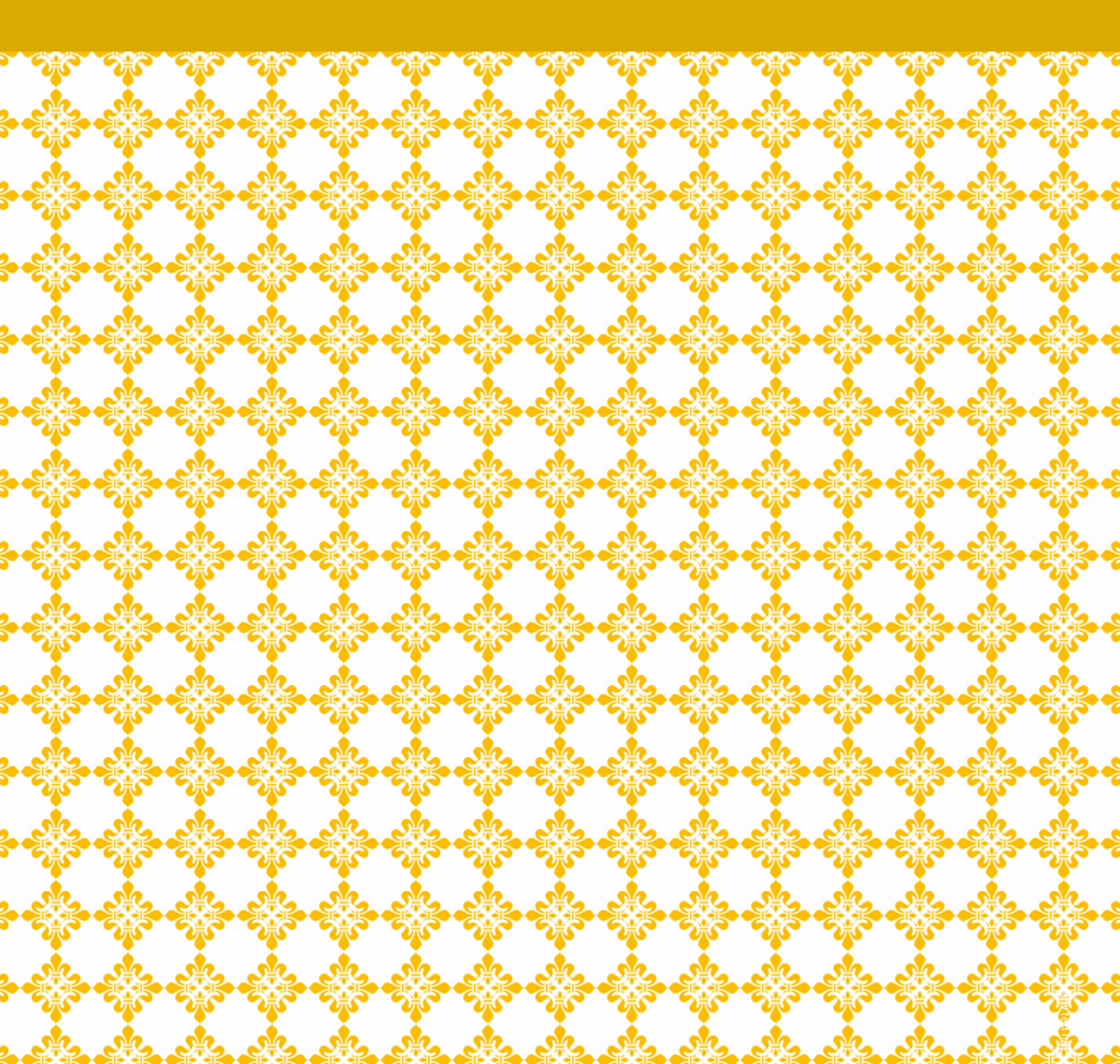


Intern styrning och kontroll

Delårsuppföljning 2025, Teknisk nämnd

2025-06-16



**ENKÖPINGS
KOMMUN**

Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Metod för uppföljning.....	3
Sammanfattning	4
Redovisning per kontrollområde.....	4
Projektstyrning.....	4
Avvikelsehantering	7
Arbetsmiljö	9
Tillståndprocesser	11
Lokalförsörjningsprocessen.....	12
Samhällsbetalda resor.....	15

Inledning

Internkontroll är ett verktyg som används för att minimera risker, förluster och förhindra allvarliga fel.

Det används ett hjälpmedel för att utveckla verksamheten och med fokus på ständig förbättring bidra till förvaltningens kvalitetsarbete. Detta förtydligas genom konkreta förbättringsförslag, som kan skapa värde om de implementeras men måste naturligtvis viktas med en risk- och sårbarhetsanalys.

Uppföljningen av den internkontrollen ska följa de regler som kommunen antagit. Reglerna har utgångspunkt i kommunstyrelsens reglemente som är det övergripande ramverk som gäller för alla förvaltningar.

Metod för uppföljning

Uppföljningen av internkontroll utgår ifrån nämndens beslutade internkontrollplan. Den innehåller ett flertal områden som ska revideras under året. För att ta reda på status under varje område har ett antal frågor formulerats. Frågorna har formulerats för att tillgodose lagkrav så långt som möjligt. I vissa fall är utgångspunkten det som styr kommunens arbete genom olika styrdokument exempelvis attestreglementet.

Vid halvår 1 har revision genomförts på övergripande strategisk nivå tillsammans med ansvariga chefer eller funktionsansvariga personer (stödfunktion eller specialist). Granskning genomförs genom intervjufrågor, observationer och genomlysningar.

En helhetsbedömning av gjorts av kontrollområdet utifrån kategorierna: tillfredsställande, avvikelse, förbättringsförslag samt observation.

Sammanfattning

Granskningen av interkontrollplanen halvår 1 2025 visar att det finns avvikelser inom två områden som behöver åtgärder. Ett område är ej bedömt på grund av avsaknad av underlag (medarbetarundersökningen som görs på hösten). Förvaltningen kommer att arbeta med åtgärder för kontrollområdena i ordinarie linjeverksamhet.

För att möta teknik- och serviceförvaltningens vilja att ha en hög delaktighet i utvecklingsarbetet är förbättringsförslag en del av den interna kontrollen för teknisk nämnd. Förbättringsförslagen syftar till att utveckla och förenkla kvalitet i arbetssätt, processer och flöden. Förbättringsförslag är även en del av arbetet med åtgärder där revisorn lämnar förslag.

Sammanställning av kontrollområden

Kontrollområde:	Samlad bedömning:	Genomförda förbättringar:	Kvarstående förbättringsförslag:	Nya förbättringsförslag:
Projektstyrning	Tillfredsställande	2	2	4
Avvikelsehantering	Avvikelse			6
Arbetsmiljö	Ej bedömd			3
Tillståndprocesser	Avvikelse		3	1
Lokalförsörjningsprocessen	Tillfredsställande			4
Samhällsbetalda resor	Tillfredsställande			5
<i>SUMMERING</i>		<i>2 st</i>	<i>5 st</i>	<i>23 st</i>

Redovisning per kontrollområde

Projektstyrning

Teknik- och serviceförvaltningen har forum tillsammans med verksamheten mark- och exploatering på miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen för att styra och utveckla projekt. Under 2024 har forumet utökats för att även omfatta den strategiska delen av projektarbetet, det vill säga förstudiefasen.

Förvaltningens investeringsprojekt följs regelbundet upp i styrgrupper och rapporteras vid den ekonomiska uppföljningen fyra gånger om året till nämnd, dvs per kvartalsrapport, tertialrapport, oktoberrapport och årsbokslut. I samband med rapporteringen lämnas information som underlag till kommunens likviditetsprognos, och 10-årig investeringsbudget beskrivs i verksamhetsanalysen för tekniska nämnden.

Uppföljningsstrukturen för den ekonomiska rapporteringen har tagits fram i samarbete med kommunledningsförvaltningen och är anpassad efter kommunens styrdokument "Regler för investeringar". Fortsatt utveckling pågår med att revidera regler för investeringar.

Utöver detta återrapporteras enskilda projekt på varje arbetsutskott samt vid tre tillfällen per år till teknisk nämnd. Vid denna uppföljning sker uppföljningen med trafikljus för tid, kvalitet och ekonomi.

Det nya projektstyrningsverktyget kommer att ge en tydlig struktur för att rapportera och följa upp kostnader mot budget och olika prognosversioner. Implementering av det nya projektverktyget påbörjades under Q2 2025. Det kommer möjliggöra mer strukturerad uppföljning av projekten. Projektstyrningsverktyget ska integreras med ekonomisystemet för att ytterligare stärka uppföljning, budgetkontroll och avvikelsehantering. Detta kommer att förenkla arbetet, ge ett mer enhetligt arbetssätt och tydliggöra förväntningarna.

Förvaltningen arbetar aktivt med att utveckla projektstyrningen och har etablerat väl fungerande processer i många verksamheter. Alla enheter utom en har anpassat sig till det nya arbetssättet som infördes 2023, som är fortfarande i en övergångsfas. Arbetet med att skapa och uppdatera rutiner, mallar och dokumentstöd pågår kontinuerligt för att underlätta den dagliga användningen och skapa en gemensam samsyn.

Utbildnings- och utvecklingsinsatser har fokuserat på att öka förståelsen för projektstyrningens betydelse, särskilt inom strategisk och taktisk planering. Samtidigt finns en insikt om att arbetet måste fortsätta för att nå full effekt, med särskilt fokus på att skapa en gemensam och konsekvent projektkultur som matchar verktygets funktioner och stöder verksamheternas behov.

Förbättringsförslag

Genomförda förbättringar:

1. Utbildning in PEJL modellen har genomförts regelbundet för projektchefer, projektledare och styrgruppsmedlemmar
2. Strategier och projektchefer har tillsammans utvecklat arbetet gällande den strategiska och taktiska planeringen av projekt. Främst delarna gällande planering, budgetförutsättningar och ekonomiskuppföljning av förstudier


Kvarstående förbättringsförslag:

1. Införande av ett projektstyrningsverktyg för att effektivisera uppföljningen av projekt och portföljstyrningen
Beräknas vara klar under 2025 , avtalsskrivning sker försommaren 2025
2. Förbereda verksamhet och flöden för implementering av projektverktyg. Det genom framtagande av tidplan och resurstillsättning, samt genom att identifiera beroenden vid implementering så som styrdokument, checklistor och mallar.
Beräknas vara klar till årsskiftet, ansvarig Business controller TSF

Nya förbättringsförslag

1. För att uppnå en mer effektiv projektstyrning krävs en enhetlig tillämpning av projektstyrningsrutiner i alla verksamheter. Det finns behov av att skapa gemensamma processer och dokumentation. Detta skulle förtydliga arbetsflöden mellan olika delar av organisationen.
2. Projektstyrningsverktyget som ska införas är ett viktigt steg för att skapa bättre uppföljning och kontroll av projekt, men det kräver att alla medarbetare får rätt stöd vid implementeringen. Det är avgörande att förvaltningen har en tydlig plan för utbildning och anpassning till verktyget.

3. Ett fortsatt arbete med utveckling av budget, uppföljning och prognos, för att skapa en ökad transparens, effektiva resursanvändning och en bättre ekonomisk styrning inom projekten
4. Utveckla samordning av investeringsprojekt mellan olika verksamheter inom TSF och med MEX, samt även ENA energi.

Bedömning av kontrollområdet	 Tillfredsställande
Det finns en tydlig struktur och en god ambition att fortsätta förbättra projektstyrningen inom förvaltningen. Arbetet är långt framskridet och utvecklingsarbetet kommer fortsätta systematiskt i takt med att förutsättningar förändras och verksamheterna ser utvecklingsområden.	
Observationer	
Införandet av det nya projektsystemet kommer att vara en stor förändring för förvaltningens projektenheter och det finns ett behov av tid och resurser för att implementera och lära sig verktyget samt att nya arbetssätt kommer behöva tas fram för att likrikta de olika projektenheternas rutiner och arbetssätt.	

Avvikelsehantering

Förvaltningen arbetar med att rapportera, ta emot, hantera, följa upp och dokumentera avvikelser för att säkerställa god kvalitet i leveransen, hålla kostnader under kontroll och upprätthålla nödvändiga tillstånd. Om avvikelser inte identifieras och hanteras kan det leda till försämrad verksamhet, ökade kostnader och risk för indragna tillstånd.

Inom vissa verksamheter finns tydliga och fungerande rutiner för avvikelsehantering. Det finns etablerade arbetssätt för att identifiera, dokumentera och åtgärda avvikelser, samt för att följa upp och analysera dem över tid. Personalen har god kompetens och tillgång till stöd och struktur för att hantera avvikelser på ett systematiskt sätt. Riskbedömningar görs löpande och åtgärder anpassas utifrån situationens allvarlighetsgrad, vilket skapar en trygg och kvalitativ hantering.


I andra verksamheter finns det fortfarande stor utvecklingspotential. Här saknas i viss mån enhetliga och tydligt fastställda rutiner, och hanteringen av avvikelser kan variera från fall till fall. Det finns behov av att förtydliga ansvarsfördelning, rutiner kring polisanmälan och skadestånd samt att skapa en mer konsekvent dokumentation och uppföljning. Ett viktigt utvecklingsområde är att säkerställa att hanteringen blir mer förutsägbar och likvärdig oavsett typ av avvikelse eller situation.

Övergripande finns en medvetenhet om vikten av ett strukturerat arbetssätt, och insatser pågår för att stärka både rutiner och kompetens där det behövs.

Förbättringsförslag

Nya förbättringsförslag

1. Tydliggöra och enhetliggöra rutiner för avvikelshantering inom respektive verksamhet.
2. Förstärka ansvarsfördelning och beslutsgång vid avvikelser genom att tydliggöra roller och ansvar.
3. Skapa särskilda instruktioner för när polisanmälan och/eller krav på skadestånd ska aktualiseras och vem som är beslutsfattare i dessa frågor.
4. Inför återkommande avstämningar där avvikelser och beslut kopplade till dem följs upp i verksamheternas ledningsgrupper
5. Uppdatering av dokumenthanteringsplanen så att varje verksamhet har en tydlig instruktion för hur de ska hantera avvikelser.
6. Identifiera ett effektivt sätt att dokumentera avvikelser

Bedömning av kontrollområdet	 Avvikelse
Det finns variation mellan verksamheterna i hur avvikelshantering hanteras. I de verksamheter där rutiner och ansvarsfördelning är fastställda fungerar avvikelshanteringen väl, medan bristande struktur i andra verksamheter medför en ökad risk för otydlig hantering, bristande dokumentation och ojämlik behandling av avvikelser. En förvaltningsövergripande insats planeras starta i slutet av 2025 för att få	

medarbetarna att arbeta mer proaktivt när det kommer till eventuella avvikelser och införa en gemensam hanteringsprocess.	
Observationer	
Det finns en önskan från ledningsgrupp och chefer om att fler risker rapporteras in för att aktivt arbeta med att motverka framtida avvikelser.	

Arbetsmiljö

Från och med 2025 delades den dåvarande samhällsbyggnadsförvaltningen i två nya förvaltningar. En sådan omorganisation innebär en större förändring som kan påverka arbetsmiljö, styrning och processer negativt om inte förändringsledningen är väl planerad, beslutad och resurssatt.

För att skapa en framgångsrik omorganisation och minska risken för arbetsmiljöproblem krävs ett aktivt och systematiskt arbete med risk- och konsekvensanalyser (RKA) enligt lagkrav. Om detta arbete inte genomförs på ett strukturerat och tillgängligt sätt finns en risk för försämrad psykosocial arbetsmiljö, vilket kan leda till ökad sjukfrånvaro, uppsägningar och negativ påverkan på arbetsgivarvarumärket. I dagsläget finns en risk- och konsekvensanalys framtagen, men den är inte tillräckligt känd eller tillgänglig i verksamheterna, vilket minskar dess förebyggande effekt.

Vidare finns en risk kopplad till styrning och samverkan i samhällsbyggnadsprocessen. Med tiden kan den breda, sammanhållna kunskapen om kärnverksamheterna urholkas, vilket kan skapa suboptimeringar och svårigheter att ta ett helhetsansvar för flöden och processer. Tidigare erfarenheter visar att samverkan under en gemensam förvaltning har gynnat rak kommunikation och minskat stuprörstänkande. Det finns en medvetenhet om vikten av att bibehålla dessa samarbetsformer även efter omorganisationen, men det kräver aktiva insatser för att säkerställa tydliga gränssnitt och ansvarsområden i informationsflödet mellan förvaltningarna.

För att förebygga framtida problem finns bland annat att ett gemensamt forum etablerat för övergripande planeringsfrågor, vilket skapar goda förutsättningar men kräver underhåll och utveckling när det kommer till tydlig ansvarsfördelning och samverkansrutiner. Höstens medarbetarundersökning 2025 kommer också att ge ytterligare underlag för

en mer rättvisande bild av hur arbetsmiljön utvecklas under och efter organisationsförändringen.

Övergripande finns en stark medvetenhet om vikten av att aktivt följa och utveckla arbetsmiljö- och samverkansfrågor, men det finns fortsatt behov av att tydliggöra styrningen och stärka det förebyggande arbetet inom ramen för den nya organisationsstrukturen.

Förbättringsförslag

Nya förbättringsförslag

1. Dokumentera och tydliggör samverkansformer som fungerar väl idag, för att minska risken att de försvinner vid personalförändringar.
2. Tydliggör ansvar i samhällsbyggnadsflödet för att undvika suboptimering och förlorad helhetssyn.
3. Fortsätt utveckla strateginätverket som en samlande kraft för övergripande frågor inom samhällsbyggnad. För att motverka framtida stuprörstänk och suboptimeringar krävs ett gemensamt forum och tydliga ansvarsfördelningar för samhällsbyggnadsprocessens alla skeden

Bedömning av kontrollområdet	<input type="radio"/> Ej bedömd
<p>Förvaltningen har påbörjat viktiga insatser såsom nätverk och samverkansforum, men risken för att frågor faller mellan stolarna eller att styrningen försvagas vid personalomsättning kvarstår. En framgångsrik hantering av förändringsledning, samverkan och arbetsmiljöförbättrande insatser är avgörande för att säkerställa en fungerande samhällsbyggnadsprocess efter omorganisationen. En god bild över vilken effekt den nya organisationen kommer att ha kan ses först senare under året.</p> <p>I nuläget saknas underlag så som OSA-enkät, medarbetarundersökning och sjukfrånvarostatistik vilket gör att en bedömning av kontrollområdet inte kan utföras. Uppföljningen planeras till halvår 2.</p>	
Observationer	

Risk- och konsekvensanalysen är svår att finna och det finns inget tydligt ställe där dokument av denna karaktär sparas

Tillståndprocesser

Tekniska nämnden ansvarar för verksamheter som kräver tillstånd för att bedrivas samt för att utföra vissa reglerade aktiviteter, exempelvis förflyttning av farligt avfall, parkeringstillstånd, vattendomar och drift av avloppsreningsverk.

Varje verksamhet där tillstånd krävs har en eller flera utsedda personer med ansvar för dokumentation, uppföljning och efterlevnad av relevanta regelverk och avtal. Ansvarsområdena är ofta fördelade utifrån verksamhetens struktur och tillståndets omfattning.

Majoriteten av tillstånden är kopplade till byggnader och är därför inte föremål för regelbunden förnyelse. För tillstånd med löpande giltighet krävs däremot kontinuerlig uppföljning. Då förvaltningen hanterar tillstånd på såväl förvaltnings-, verksamhets- som enhetsnivå, vilar ansvaret för dokumentation, uppföljning och nyansökningar på respektive verksamhetsområde.

Vid tidigare genomlysningar har det framkommit att det saknas ett enhetligt och systematiskt arbetssätt för hantering av tillstånd. Detta har bland annat inneburit svårigheter att säkerställa att samtliga tillstånd är diarieförda och att ansvarsfördelning är tydligt dokumenterad. I vissa fall har dokumentationen varit utspridd och otillräckligt arkiverad.

De utvecklingsåtgärder som identifierades under föregående period har ännu inte implementerats fullt ut, vilket delvis kan förklaras av resursfördelning och prioriteringar inom andra strategiska områden. Under 2025 sker dock ett omtag inom området, med tydlig målsättning att etablera långsiktigt hållbara och rättssäkra rutiner.

Förbättringsförslag


Kvarvarande förbättringsförslag:

1. Framtagande av en förvaltningsgemensam rutin för dokumentation och uppföljning av gällande tillstånd
2. Framtagande av en dokumenterad rutin och ett effektivt arbetssätt för bevakning av vilka tillstånd förvaltningens verksamheter kräver

3. Dokumentation av vem som är ansvarig för tillstånd för varje verksamhet och enhet samt komplettera rollbeskrivningar med ansvaret.

Nya förbättringsförslag:

1. Inventering och kvalitetssäkring av befintliga tillstånd, i syfte att skapa en samlad överblick och möjliggöra effektiv styrning och uppföljning på förvaltningsnivå.

Bedömning av kontrollområdet	 Avvikelse
<p>Det finns i dagsläget en grundläggande kännedom inom verksamheterna om vilka tillstånd som krävs och när dessa behöver förnyas. Dock kvarstår avvikelser vad gäller samordning, ansvarsfördelning och dokumentationsrutiner. För att minska sårbarheten och säkerställa långsiktig efterlevnad av tillståndskrav har förvaltningen initierat ett strategiskt omtag under 2025. Syftet är att stärka det förvaltningsgemensamma arbetssättet, tydliggöra ansvar samt säkerställa att dokumentation sker på ett strukturerat sätt.</p>	
Observationer	
<p>Personliga tillstånd förvaras tillsammans med personalakten vilket innebär att tillståndet inte flyttas med om personen tar anställning vid annan förvaltning.</p>	

Lokalförsörjningsprocessen

Under det senaste året har flera viktiga förändringar genomförts för att stärka kommunens lokalförsörjningsprocess. Kommunens lokalstrateg flyttades från kommunledningsförvaltningen till dåvarande samhällsbyggnadsförvaltningen i januari 2023. Därefter, i januari 2024, centraliserades lokalsamordnare till fastighetsverksamheten.

Innan centraliseringen saknades det utsedda personer med ansvar för lokalförsörjning, vilket medförde att uppgiften låg som ett tilläggsansvar på andra tjänster. Den nya strukturen har lett till ökad samverkan och bättre samordning mellan förvaltningarna. Resultatet har blivit en markant förbättring av kvaliteten i leveranserna.

Vid införandet fanns en viss oro inom förvaltningarna, särskilt kopplat till omorganisationen och förändringen i ansvarsfördelningen. Upplevelsen idag är dock övervägande positiv – nya kontaktytor har byggts upp och samarbetet mellan fastighetsförvaltning och verksamhet fungerar allt bättre. Det har blivit tydligt att lokalförsörjning inte enbart är en teknisk eller administrativ fråga, utan även en strategisk verksamhetsfråga.

Strategi och styrning

Nuvarande lokalförsörjningspolicy upplevs som översiktlig och otillräcklig – den ger begränsad vägledning och innehåller många upprepningar från reglementet. För att åtgärda detta har en ny lokalförsörjningsstrategi tagits fram som är tänkt att ersätta policyn. Strategin är mer konkret och omfattar flera delar, däribland:

- En affärsplan för fastigheter, där både fastighetsägarens och förvaltningens roller vägs in, inte enbart hyresgästens behov.
- Taktik och teknisk planering som grund för ett långsiktigt och hållbart underhållsarbete.
- En underhållsplan som knyts till investeringsbeslut och fastighetsstrategi.
- Ett nytt funktionsprogram för olika byggnadstyper, med mål om att bland annat skapa inkluderande miljöer och undvika exempelvis mobbningshörn i skolor. Det förenklar och förbättrar projekteringen utifrån verksamhetens behov.

Dessa verktyg syftar till att kommunens investeringar i lokaler ska ske samordnat, långsiktigt och behovsstyrt. Ett pågående arbete försöker även möjliggöra kommungemensamma investeringar, såsom gemensamma kök

eller lastkajer, vilket kräver förvaltningsöverskridande samverkan. För att uppnå detta måste varje nämnd också uppdatera sina egna reglementen och ta hänsyn till strategin i sitt beslutsfattande.

Tidigare revisioner har påpekat att det saknas ett dokument som binder ihop hela lokalförsörjningsprocessen. Strategin syftar till att fylla detta tomrum genom att integrera olika delar – såsom affärsplaner och underhållsplaner – i ett sammanhållet ramverk.

Lokalförsörjningstrategin är i dagsläget inte politiskt beslutad och används därför inte som gällande styrdokument ännu.

Ekonomisk koppling och utmaningar


En central utmaning är hur finansieringen av lokalförsörjningsbehov kopplas till kommunens övergripande investeringsplan. Strategin är tätt knuten till internhyresmodellen, men denna modell behöver ses över. Ett tydligt behov finns av mer statiska, marknadsmässiga hyror med regelbunden uppräknings för att säkerställa ekonomisk hållbarhet och förutsägbarhet.

Det är viktigt att även politiken ger de förutsättningar som krävs – till exempel genom att ta ställning till hur man ska hantera verksamhetsbehov som inte ryms inom budget eller prioriteras politiskt. Strategin har stor potential, men införandet kommer att ta tid och involverar även uppdatering av angränsande styrdokument för att få full effekt.

Förbättringsförslag

Nya förbättringsförslag:

1. En prioritering av antagande av den nya lokalförsörjningsstrategin för att ge den styrkraft.
2. Översyn och uppdatera internhyresmodellen så att den stödjer långsiktiga investeringar och tydligt speglar marknadsförutsättningar.
3. Ett tydliggörande av kopplingen mellan lokalbehov och budgetarbete för alla förvaltningar, exempelvis genom att var nämnd gör ett lokalbehovsavsnitt i sin budgetberedning.
4. Säkerställande av spridning och tillgänglighet av alla styrdokument på intranätet.

Bedömning av kontrollområdet	 Tillfredsställande
<p>Ett beslut kring lokalförsörjningsstrategin är av stor vikt för fortsatt arbete, även en kommungemensam prioritering av framtagande av ny internhyresmodell som nästa steg är av vikt för att effektivt framtida arbete inom lokalförsörjning.</p> <p>Den ännu inte politiskt antagna strategin innehåller viktiga verktyg för långsiktig planering, men saknar i nuläget formell styrkraft.</p> <p>Det finns mallar både för långsiktiga lokalförsörjnings behov samt vid akuta behov, vilket förenklar för både verksamhet och utförare.</p>	
Observationer	
<p>Lokalförsörjningspolicyn är svår att hitta och finns ej tillgänglig på intranätet.</p> <p>Den ännu inte politiskt antagna strategin innehåller viktiga verktyg för långsiktig planering, men saknar i nuläget formell styrkraft.</p>	

Samhällsbetalda resor

Verksamheten för Allmän plats ansvarar för och utvecklar gator, vägar, torg, parker och andra platser som i detaljplan utgör allmän plats för Enköpings nuvarande och framtida invånare och besökare. Verksamheten består bland annat av en trafikenhet som säkerställer leverans av samhällsbetalda resor för kommunens medborgare.

Planering och uppföljning av verksamheten är relativt komplex och risker finns kopplat till svårigheten att upprätthålla ändamålsenliga kontrollsystem samt att området kan vara förtroendekänsligt. Utan tillräcklig kontroll och avtalsuppföljning ökar risken för negativ kostnadsutveckling och felaktigt nyttjande av resor.

Tre olika förvaltningar nyttjar idag det gemensamma avtalet för resor, men eftersom dessa är organisatoriskt separerade, har klagomål tidigare inkommit till olika instanser. Detta har försvårat möjligheten att samla in tillräckligt underlag för att kunna tillämpa eventuella viten gentemot leverantören.

För att förbättra detta införs ett nytt system för klagomålshantering från augusti 2025. Samtliga klagomål kommer då att gå via kommunens kontaktcenter (KC) och registreras i ärendehanteringssystemet Flexite. Detta skapar en väg in för alla klagomål och gör det enklare för både verksamheter och brukare att rapportera brister. Systemet möjliggör även central uppföljning, vilket ökar transparens och spårbarhet.

Avtalsuppföljning och kvalitetskontroll

Idag genomförs inga stickprovskontroller på själva genomförandet av resor, endast på fakturorna. Dessa fakturastickprov sker varje månad och syftar till att upptäcka felaktigheter i debiteringen. Då verksamheten är beroende av inkommande klagomål för att upptäcka problem i utförandet av resor, är digitala lösningar för stickprov och kontroll att föredra. En sådan lösning försvåras dock av frågor kring hantering av personuppgifter.

Avtalsuppföljning har tidigare skett månatligen, men har under det senaste året skett varannan månad, då det aktuella avtalet har fungerat väl. Ett undantag är riksfärdtjänsten, där avtalet brister – bland annat saknas fakturaunderlag. I det fallet hålls fortfarande månatliga möten för att hantera problemen. Representanter från samtliga tre berörda förvaltningar deltar i dessa uppföljningsmöten, vilket stärker samverkan och informationsspridning.


Rutiner och avvikelshantering

I dagsläget saknas flera rutiner och dokumentation kring arbetssätt. En översyn planeras i samband med att det nya avtalet implementeras under hösten 2025. Ett steg i rätt riktning är förändringen i hur avvikelserapporter hanteras. Tidigare har dessa registrerats i Excel och bara omfattat de egna förvaltningarna. I den nya rutinen kommer avvikelser att skickas direkt till det aktuella bolaget, samt för kännedom till handläggare – vilket minskar behovet av mellanhänder.

Förbättringsförslag

Nya förbättringsförslag

1. Införa systematiska stickprov på själva resorna, inte bara på fakturor. Det kan ske genom t.ex. slumpvis granskning av GPS-data, kundintervjuer eller digitala enkäter.
2. Utveckla ett gemensamt uppföljningssystem där alla tre förvaltningar kan logga, följa upp och analysera avvikelser och klagomål i realtid – med tydliga rapporter till beslutsfattare.
3. Utbilda personal i det nya klagomålssystemet för att säkerställa enhetlig hantering, snabbare återkoppling och förbättrad service gentemot brukare.
4. Utforma tydliga processkartor och beslutsvägar i samband med det nya avtalet, för att undvika fortsatt otydlighet och ineffektivitet.
5. Tydliggör ansvarsfördelningen mellan de tre förvaltningarna i styrande dokument, så att det inte råder tveksamheter vid granskning, rapportering och åtgärder.

Bedömning av kontrollområdet	 Tillfredsställande
<p>Förvaltningen befinner sig i en pågående förbättringsprocess med goda förutsättningar. För att säkerställa långsiktig kvalitet och effektivitet behöver förvaltningarna gemensamma systemstöd, tydliga styrdokument och ett mer proaktivt arbetssätt för både uppföljning och åtgärder. Det finns en systematik kring uppföljning där avvikelser fångas upp och hanteras så som brister underlag.</p>	
Observationer	
<p>Det nya klagomålssystemet innebär ett viktigt steg mot förbättrad spårbarhet och insyn.</p>	