

Kommunledningskontoret

Datum:
2023-12-06Diarienummer:
KSN-2022-03500Handläggare:
Sara-Carin Öhman

Anmälningssärenden till kommunfullmäktige 11 december 2023

Förslag till beslut

Kommunfullmäktige beslutar

1. **att** lägga förteckningen över anmälningssärenden till protokollet.

Anmälningssärenden

- Kommunrevisionens granskning av alkoholtillsyn
- Kommunrevisionens granskning av kommunen miljö- och hälsoskyddstillsyn
- Kommunrevisionens granskning av otillåten påverkan i myndighetsutövning
- Länsstyrelsens rapport från inspektion av överförmyndarnämnden i Uppsala
- Rapportering av ej verkställda beslut enligt SoL kvartal 2 2023 från socialnämnden
- Rapportering av ej verkställda beslut enligt SoL kvartal 3 2023 från äldrenämnden

Granskning av alkoholtillsyn

PwC har av Uppsala kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens alkoholtillsyn. Granskningen syfte är att bedöma om Miljö- och hälsoskyddsnämnden har säkerställt en ändamålsenlig styrning, kontroll och uppföljning av tillsynsverksamheten över serveringstillstånd och försäljning av alkohol inom Uppsala kommun.

Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att nämnden i allt väsentligt säkerställer en ändamålsenlig styrning, kontroll och uppföljning över serveringstillstånd och försäljning av alkohol inom Uppsala kommun.

Revisorerna ser att det finns en ökad risk för otillåten påverkan varför det är viktigt att nämnden särskilt beaktar detta i sin riskbedömning av verksamheten.

Utifrån genomförd granskning rekommenderar vi miljö- och hälsoskyddsnämnden att vidta följande åtgärder:

- De två centrala rutinerna inom tillståndsenheten bör datummärkas utifrån att det bör framgå datum för upprättande och senaste revidering. Viss text har också behov av att uppdateras.
- Vi rekommenderar nämnden att säkerställa att riskerna vid fakturering av avgifter minskas, främst genom minskad manuell handpåläggning vid fakturering. Översyn av taxemodellen pågår.
- De granskade fakturorna har vissa brister utifrån grundläggande faktureringsprinciper avseende att det ska framgå vad som faktureras. Det saknas idag information på fakturan om exempelvis en tilläggsavgift är fakturerad eller ej och till vilket belopp. Vi rekommenderar därför nämnden att öka transparensen på fakturan om vad fakturabeloppet avser - exempelvis att ange belopp per alkoholkategori och specificera tilläggsbelopp.
- Genomföra årliga kontroller av handläggningstider för att på ett systematiskt sätt följa att handläggningstiderna följer beslutad rutin.

Revisionen begär yttrande över revisionens iakttagelser och lämnade rekommendationer från miljö -och hälsoskyddsnämnden senast 2024-01-31 till kommunrevisionen@ uppsala.se och till det sakkunniga biträdet, lena.salomon@pwc.com.

För kommunrevisionen

Berit Danielsson
Ordförande

Kajsa Wejryd
Vice ordförande

Elektroniska underskrifter

Det här dokumentet har skrivits under elektroniskt av en eller flera personer

Detta dokument med sina elektroniska underskrifter gäller som självständig handling och uppfyller krav på avancerade elektroniska underskrifter enligt eIDAS-förordningen. Varje underskrift kan valideras med en PDF-läsare med stöd för signaturvalidering eller via valideringstjänsten på sign.uppsala.se. Där återfinns även information om hur du installerar det utfärdarcertifikat som krävs för att PDF-läsaren ska kunna validera alla delar av underskriften.

Om dokumentet skrivs ut på papper, eller om dokumentet 'skrivs ut' till ett nytt PDF-dokument, följer de elektroniska underskrifterna inte med. Endast det elektroniskt underskrivna originaldokumentet går att validera.

Underskrift 1

Namn: KAJSA WEJRYD
Identifieringsmetod: E-legitimation
Organisation: Kommunrevisionen
Befattning: Vice ordf
Datum och tid: 2023-10-31 15:42:12 GMT+01:00
Transaktions-ID: 0d8470e506494866a5d1021c18d44d3a

Underskrift 2

Namn: BERIT ANNE-MARIE DANIELSSON
Identifieringsmetod: E-legitimation
Organisation: Kommunrevisionen
Befattning: ordförande
Datum och tid: 2023-10-31 18:20:58 GMT+01:00
Transaktions-ID: ad0963c69e584beb98d99e675345514c

Granskning av alkoholtillsyn

Uppsala kommun

oktober 2023

My Ribeck Nyström

Said Ashrafi






Henrik Fagerlind

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Uppsala kommun genomfört en granskning av kommunens alkoholtillsyn. Granskningens syfte är att bedöma om miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver en ändamålsenlig tillsynsverksamhet med tillräcklig intern kontroll vid hanteringen av tillsynsärenden. Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att nämnden i allt väsentligt säkerställer en ändamålsenlig styrning, kontroll och uppföljning över serveringstillstånd och försäljning av alkohol inom Uppsala kommun. Enligt vår bedömning är rutinerna för tillsynen enligt alkohollagen i allt väsentligt ändamålsenliga. Tillsynen av serveringstillstånd och försäljning av alkohol bygger på en strukturerad planering genom årlig riskbedömning och omklassificering som fastställs i årliga tillsynsplaner. Det finns tillräcklig kapacitet att genomföra den planerade tillsynen och nämnden har tillräcklig insyn i verksamheten genom den uppföljningen av genomförd tillsyn som rapporteras.

Vissa brister har noterats i den interna kontrollen avseende fakturering av tillstånd och av grundläggande faktureringsprinciper. För dessa brister pågår ett utvecklingsarbete för att öka den interna kontrollen och minska risken för felaktiga fakturor. Avseende handläggningstider har detta inte kunnat verifieras genom statistik.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning	
1. Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga mål och riktlinjer för verksamheten?	Ja	
2. Efterlevs handläggningstider vid ansökan om stadigvarande eller tillfälligt serveringstillstånd?	Delvis	
3. Har nämnden säkerställt tillräcklig kapacitet för att utföra tillsynen?	Ja	
4. Vilka hinder och risker har nämnden identifierat kopplat till verksamheten?		
5. Har nämnden säkerställt att den interna kontrollen kopplat till avgiftssystemet (faktureringen av tillsynsavgifter) är tillräcklig?	Delvis	
6. Har nämnden säkerställt tillräcklig uppföljning av den egna kontrollverksamheten?	Ja	

Rekommendationer

Utifrån granskningens resultat lämnas följande rekommendationer.

- De två centrala rutinerna inom tillståndsenheten bör datummärkas utifrån att det bör framgå datum för upprättande och senaste revidering. Viss text har också behov av att uppdateras.
- Vi rekommenderar nämnden att säkerställa att riskerna vid fakturering av avgifter minskas, främst genom minskad manuell handpåläggning vid fakturering. Översyn av taxemodellen pågår.
- De granskade fakturorna har vissa brister utifrån grundläggande faktureringsprinciper avseende att det ska framgå vad som faktureras. Det saknas idag information på fakturan om exempelvis en tilläggsavgift är fakturerad eller ej och till vilket belopp. Vi rekommenderar därför nämnden att öka transparensen på fakturan om vad fakturabeloppet avser - exempelvis att ange belopp per alkoholkategori och specificera tilläggsbelopp.
- Genomföra årliga kontroller av handläggningstider för att på ett systematiskt sätt följa att handläggningstiderna följer beslutad rutin.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och revisionsfrågor	5
Revisionskriterier	5
Avgränsning	5
Metod	5
Granskningsresultat	6
Riktlinjer	6
lakttagelser	6
Bedömning	8
Handläggningstider	8
lakttagelser	8
Bedömning	9
Tillräcklig kapacitet	9
lakttagelser	10
Bedömning	11
Hinder inom verksamheten	11
lakttagelser	11
Bedömning	12
Intern kontroll avseende avgiftssystemet	12
lakttagelser	12
Bedömning	14
Rapportering till nämnd	15
lakttagelser	15
Bedömning	16
Samlad bedömning	17
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	18
Bilaga 1, Källförteckning	19
Intervjuade funktioner	20
Dokument	20

Inledning

Bakgrund

Folkhälsomyndigheten ansvarar för den övergripande tillsynen av efterlevnaden av alkohollagen. Myndigheten genomför sitt uppdrag bland annat genom att ta in uppgifter och föra statistik.

Länsstyrelserna ska ge råd och information till kommunerna. Genom utbildningsinsatser, nätverksträffar och individuell rådgivning kan länsstyrelserna stötta kommunerna i tillsynsarbetet. De granskar också tillsynen i länets kommuner. Länsstyrelserna kan exempelvis granska kommunernas tillsyn av serveringstillstånd och kontroll av åldersgränser för köp av folköl. Länsstyrelsen har även ett uppdrag att underlätta samarbete mellan olika tillsynsmyndigheter och kan därför samordna kontakter mellan kommuner och andra myndigheter. Varken Folkhälsomyndigheten eller Länsstyrelsen har möjlighet att bedöma hur kommunernas handläggare ska tillämpa alkohollagen i enskilda ärenden.

Det är kommunerna som beslutar om serveringstillstånd. Den som vill servera alkohol ansöker om ett serveringstillstånd hos den kommun där serveringsstället finns. Kommunerna och Polismyndigheten har tillsyn över efterlevnaden av de bestämmelser som gäller för servering av alkoholdrycker och alkoholdrycksliknande preparat. Kommunerna och Polismyndigheten har också tillsyn över detaljhandeln med folköl. Inom Uppsala kommun är det Miljö- och hälsoskydds nämnden som ansvarar för kommunens uppgifter rörande tillstånd och tillsyn rörande serveringstillstånd och försäljning av alkohol (inkl folköl). Inom Miljöförvaltningen utförs tillsynen operativt av Livsmedelskontroll och tillståndsenheten. Under år 2022 genomförde nämnden sammanlagt 261 tillsynsbesök gällande serveringstillstånd.

I slutet av april 2023 kom SR ut med sin årliga sammanställning av mätning av företagsklimat 2022. Syftet med mätningen är att främja företagsklimatet i kommunerna och, som en del i detta, också att stärka företagarnas förtroende för kommuner och regioner. Undersökningen omfattar sex myndighetsområden: brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. På nationell nivå har betygen minskat kopplat till serveringstillstånd. För Uppsala kommun redovisas NKI-värdet på 87 för serveringstillstånd, vilket ger en grön markering i tabellen. Andra delar inom området, som inte helt fångas i öppna jämförelser men som påverkar näringslivet, handlar om handläggningstider och ett legitimt avgiftssystem.

Revisorerna har utifrån sin riskanalys prioriterat att granska tillsynsverksamheten vad gäller serveringstillstånd och försäljning av alkohol.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att bedöma om Miljö -och hälsoskyddsnämnden har säkerställt en ändamålsenlig styrning, kontroll och uppföljning av tillsynsverksamheten över serveringstillstånd och försäljning av alkohol inom Uppsala kommun.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga mål och riktlinjer för verksamheten?
- Efterlevs handläggningstider vid ansökan om stadigvarande eller tillfälligt serveringstillstånd?
- Har nämnden säkerställt tillräcklig kapacitet för att utföra tillsynen?
- Vilka hinder och risker har nämnden identifierat kopplat till verksamheten?
- Har nämnden säkerställt att den interna kontrollen kopplad till avgiftssystemet (faktureringen av tillsynsavgifter) är tillräcklig?
- Har nämnden säkerställt tillräcklig uppföljning av den egna kontrollverksamheten?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- Kommunallagen (2017:725), 6:6 om nämndens ansvar
- Alkohollagen (2010:1622), framför allt kapitel 9 Tillsyn m.m.
- Interna riktlinjer och styrande dokument

Avgränsning

Granskningen avgränsas till att omfatta år 2023. Kvaliteten i utförandet av tillsynsbesök omfattas utifrån att vi i granskningen tar del av Länsstyrelsens genomförda tillsyn över verksamheten i kommunen.

Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentgranskning (tillsynsplan, uppföljningar och rapporter gällande handläggningstider mm) och intervjuer med ansvariga verksamhetsföreträdare (chef, handläggare inom tillståndsenheten, verksamhetsutvecklare och förvaltningschef). Inom ramen för granskningen har ett stickprov om 10 fakturor avseende tillsynsavgifter genomförts. I stickprovsgranskningen kontrollerades att tillsynsobjektet belagts med avgift, att beloppet är korrekt och att beslutet är fattat av behörig beslutsfattare. Därtill har Länsstyrelsens senast utförda tillsyn över kommunen inhämtats och analyserats. Rapporten har faktagranskats av de intervjuade funktionerna.

Granskningsresultat

Riktlinjer

Revisionsfråga 1: Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga mål och riktlinjer för verksamheten?

lakttagelser

Nämndens arbete med mål utgår från kommunens fokusmål, vilka bryts ner till nämndmål. Förvaltningen konkretiserar nämndmålen till åtgärder till vilka avdelningarna kopplar aktiviteter. Aktiviteterna lyfts inte till nämnden utan rapportering sker av nämndmål och åtgärder.

I verksamhetsplan och budget 2023-2025 (beslutad av Miljö- och hälsoskyddsnämnden 2023-02-01) framgår nämndens övergripande fokusmål, de åtgärder som syftar till att uppfylla målen och ett antal indikatorer för att mäta måluppfyllnad. Exempel på målkedjan:

Fokusmål 4: Uppsala ska bli tryggare med jämlika livsvillkor

Nämndmål: Vi har en god och jämlik hälsa i Uppsala kommun

Åtgärd Tillståndsenheten: Verka för en ansvarsfull alkoholservering.

Aktiviteter Tillståndsenheten: 1) Genomföra plan för inre tillsyn. Att samtliga tillståndshavare granskas genom inre tillsyn minst en gång per år. 2) Handlägga ansökningar om serveringstillstånd skyndsamt och säkert. 3) Genomföra plan för yttre tillsyn på serveringsställen.

Som bilaga till Verksamhetsplanen finns *Tillsynsplan enligt alkohollagen* som redovisar hur många tillsynsbesök som ska göras under 2023. Tillsynsplanen beskrivs som grunden för enhetens arbete och det praktiska styrdokumentet i verksamheten för vad som ska göras för att uppnå målen.

Rutiner

Som central myndighet för folkhälsofrågor ansvarar Folkhälsomyndigheten för den övergripande tillsynen av efterlevnaden av alkohollagen. Myndigheten stödjer med utbildningsmaterial och för statistik. Länsstyrelsen stödjer kommunerna genom information, utbildningar och samordning samt ansvarar för att granska kommunens tillsyner enligt alkohollagen. Därefter beslutar kommunen om serveringstillstånd och genomför tillsyn på restauranger och i butiker som säljer folköl.¹

Enligt alkohollagen ska kommunen tillhandahålla riktlinjer för tillämpningen av de lokala föreskrifterna för alkoholservering. Lagen ger inga formkrav på dessa riktlinjer. Folkhälsomyndigheten tillhandahåller *Vägledning för kommunala riktlinjer för alkoholservering*² för hur kommunala riktlinjer på området kan tas fram och vilka

¹ Folkhälsomyndighetens hemsida

² Vägledning för kommunala riktlinjer för alkoholservering (2020-05-15), Folkhälsomyndigheten, Nr: 20048

områden som bör inkluderas. Syftet med den kommunala riktlinjen är att bland annat att bidra till likvärdig tillsyn och att ge möjligheter att förutse om en ansökan kan beviljas tillstånd.

Miljöförvaltningen arbetar efter *Uppsala kommuns riktlinjer för serveringstillstånd enligt alkohollagen* (antagen 2015-12-16). Rutinen har inte reviderats på snart 8 år men uppges fortsatt vara gällande. Riktlinjen utgår från alkohollagen och Folkhälsomyndighetens vägledning och definierar rättsregler och kommunens lokala riktlinjer kopplade till olika områden:

- Riktlinjer vid ansökan och handläggning - exempelvis rörande handläggningstider, kommunens informationsskyldighet och kommunens tillsynsverksamhet
- Riktlinjer vid servering - exempelvis rörande serveringstider, ordning och nykterhet och uteserveringar
- Tillfälliga tillstånd till allmänheten och slutna sällskap

Denna riktlinje ligger tillgänglig i sin helhet på kommunens hemsida och innehållet återfinns även i mer lättläst version på olika ställen på hemsidan och delar uppges vid intervju finnas på exempelvis ansökningsblanketten.

Tillsynen på förvaltningen utgår från *Riktlinje för tillsyn av serveringsställen*. Riktlinjen är ett internt stöd för tillsynsverksamheten och innehåller en modell för riskklassificering och hur behov av tillsyn ska bedömas. Dokumentet saknar datum för upprättande och revidering. Vid intervjuer med verksamhetsföreträdare beskrivs att riktlinjen används och upplevs fungera bra och att den går igenom årligen men att det inte noteras formellt.

Riskklassificeringen bygger på riskfaktorer utifrån typ av verksamhet (servering till slutet sällskap, servering till allmänheten, nöjeskrog, offentlig tillställning/dans, serveringstid till 03.00 eller senare). Varje riskfaktor en verksamhet har genererar en poäng som i sin tur ger en tillsynsklass och det antal tillsyner som bör utföras per år.

Tabell 1, Riskklassificering

Tillsynsklass	Ex. på verksamhet	Antal tillsynsbesök
1	Nöjeskrogar	4 gånger per år
2	Pubar	2 gånger per år
3	Matrestaurang med sena serveringstider	1 gång per år
4	Matrestauranger	1 gång vartannat år
5	Slutna sällskap	Vid behov

-	Försäljningsställe folköl	1 gång vartannat år
---	---------------------------	---------------------

Vid intervjuer med verksamhetsföreträdare beskrivs att samtliga serveringstillstånd går igenom årligen och klassas vid behov om. Vid genomgången vägs årets tillsyner och andra erfarenheter in, likväl som förändringar av verksamhetens art. Vid enstaka fall ändras riskklassificeringen under året om en verksamhet helt förändrat sin inriktning, exempelvis gått från nattklubb till enbart restaurang med kortade öppettider. Vid gränsfall mellan olika tillsynsklasser finns arbetssättet att första året välja den högre nivån på tillsyn.

Det finns rutinbeskrivning för hur arbetet med handläggning och genomförandet av tillsyner ska genomföras. Dessa beskrivs av verksamheten som funktionella.

Bedömning

Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga mål och riktlinjer för verksamheten?

Ja.

Bedömningen grundar sig på att det finns en upprättad målkedja från kommunövergripande fokusråd ner till enhetens aktiviteter. Riktlinjer finns för både tillämpning av alkohollagen och för riskbedömning av verksamheter, dessa framgår vara levande och styrande för verksamheten.

Handläggningstider

Revisionsfråga 2: Efterlevs handläggningstider vid ansökan om stadigvarande eller tillfälligt serveringstillstånd?

lakttagelser

I riktlinjen för serveringstillstånd enligt alkohollagen beskrivs vilka handläggningstider som gäller för olika typer av ansökningar, se nedan tabell.

Tabell 2, Handläggningstider

Typ av tillstånd	Max handläggningstid*
Stadigvarande serveringstillstånd	8 veckor
Tillfälligt serveringstillstånd för allmänheten samt ändrat serveringstillstånd	6 veckor
Tillfälligt serveringstillstånd för slutet sällskap	10 arbetsdagar
Ärenden som behöver tas i nämnd	påverkas av sammanträdestider

*handläggningstid från det att ansökan är komplett till det att beslut fattas

I nämndens Internkontrollplan 2023 finns kontrollområdet *Säkerställa att ärenden inte handläggs längre tid än de rimligen ska*. Kontrollmoment är "Avdelningschefer ansvarar för att minst en gång per år gå igenom öppna ärenden där det är mer än X dagar sedan senaste händelse". Vid delårsrapporteringen i april och augusti hade ännu inte denna kontroll genomförts.

Intervjuer

Vid intervjuer framgår att det finns oklarheter om vid vilken tidpunkt en ansökan anses vara komplett, dvs från när handläggningstiden börjar räknas och när informationsbrev ska skickas ut till sökande. I normalfallet beskrivs att nästan komplett ansökan inkommer, information skickas till sökande samma vecka om att ansökan är mottagen och vilka delar som behöver kompletteras. Vanliga kompletteringar är kunskapsprov och att lokalen måste inspekteras utifrån brandskydd. Enheten har ett arbetssätt där handlingar från externa myndigheter, exempelvis polisen, efterfrågas direkt vid mottagen (ej komplett) ansökan. Väntetiden hos externa myndigheter varierar stort och är det som påverkar handläggningstiden. Den sökande kompletterar längs vägen med kunskapsprov och sist meddelande från brandsskyddsförsvaret. Totalt sett tar det ofta cirka en månad för att ansökan ska bli komplett och under denna tid förs löpande dialog med sökanden. När alla delar finns på plats ges beslut oftast inom 1-2 dagar.

Handläggningstider följs inte systematiskt på enheten utifrån en bedömning av dess risk. Historiskt har mätningar gjorts med resultat att det inte upplevs finnas ett behov av att följa handläggningstiderna då de varit korta i förhållande till riktlinjen. Enheten har en utsedd person som ansvarar för att säkerställa att inga ansökningar blir liggande eller faller mellan stolarna, ansvarig person säkerställer hantering inom en vecka. Klagomål på handläggningstider uppges inte finnas, vilket av verksamheten tros bero på den löpande dialogen som förs med sökanden.

Bedömning

Efterlevs handläggningstider vid ansökan om stadigvarande eller tillfälligt serveringstillstånd?

Delvis.

Avsaknaden av statistik på handläggningstider och att kontrollmomentet i internkontrollplanen inte genomförts under året gör att handläggningstider inte har kunnat verifieras i granskningen. Genom att enheten beskriver ett systematiskt och proaktivt arbetssätt, som leder till att beslut uppges fattas samma dag eller dagen efter en ansökan bedöms komplett och alla handlingar inkommit från externa aktörer, gör förvaltningen bedömningen att handläggningstiderna följs.

Tillräcklig kapacitet

Revisionsfråga 3: Har nämnden säkerställt tillräcklig kapacitet för att utföra tillsynen?

lakttagelser

Miljö- och hälsoskyddsnämnden ansvarar för kommunens tillstånds- och tillsynsuppgifter enligt alkohollagen, Inom Miljöförvaltningen utförs tillsynen operativt av Tillståndsenheten som är en del av avdelningen för Livsmedel och tillstånd. På Tillståndsenheten arbetar 4,6 årsarbetare, 5 personer, med handläggning, tillsyn och tillståndsgivning enligt alkohollagen. Enheten har även tillgång till administrativt stöd på 90-100 %. I tillsynsplanen beskrivs att resurserna bedöms tillräckliga för att genomföra den planerade tillsynen. Per augusti 2023 bedömer verksamhetsföreträdare att tillsynen för året ligger i fas med tillsynsplanen.

Nämndens Tillsynsplan enligt alkohollagen (bilaga till Verksamhetsplan och budget 2023-2025) landar i ett tillsynsbehov av cirka 280 tillsynsbesök under 2023. Behovet av tillsyn utgår från en klassificering av serveringsställen utifrån typ av verksamhet, se tabell 1 Riskklassificering. Vidare ska enligt tillsynsplanen tillsyn av folkölsförsäljning ske vartannat år. Totalt finns 112 registrerade försäljningsställen för folköl vilket ger 56 tillsynsbesök år 2023. Dessa tillsyner samordnas enligt Tillsynsplanen ofta med tillsyn enligt tobakslagen då majoriteten av försäljningsställena även säljer tobak.

Tillsynen delas upp i inre tillsyn, yttre tillsyn och förebyggande tillsyn. Ovan avser den yttre tillsynen.

- Inre tillsyn fokuserar på kontroll och uppföljning av tillståndshavares personliga och ekonomiska förhållanden genom bl a remisser till Polisen och löpande bevakning med kreditupplysningstjänster. Inre tillsyn genomförs årligen för krögare med stadigvarande tillstånd.
- Förebyggande tillsyn är exempelvis information, rådgivning och samverkande möten med polis och andra aktörer. Miljöförvaltningen anordnar årligen utbildningar i ansvarsfull alkoholservice.

Intervjuer

Vid intervjuer beskrivs en låg personalomsättning och personalstyrkan har varit stabil under en längre period. Detta leder till en stabilitet i arbetet och en rutinerad personalgrupp som haft förutsättningar att hitta effektiva arbetssätt. Exempelvis kommer automatiskt en veckosammanställning från en kreditupplysningstjänst för alla verksamheter med serveringstillstånd och en samlad informationsinhämtning görs årligen från polismyndigheten istället för att efterfrågas separat för varje tillsynsobjekt. Detta uppges ha effektiviserat arbetet och ökat kvaliteten då risken för att något missas minskas. Enheten har genom jämförelse med andra kommuner uppmärksammat att de har fler ärenden per handläggare - men gör bedömningen att de är tillräckligt bemannade för att genomföra uppdraget.

Utbildningar i den förebyggande tillsynen hålls vid flera tillfällen per år. Vid behov finns fortbildningar att tillgå för personalen. Enheten arbetar även mycket med att lära av varandra, dels informellt med löpande frågor och avstämningar, dels formellt genom exempelvis veckovisa handläggarmöten med samsynsdiskussioner där specifika

ärenden eller lagändringar diskuteras. Kollegiegranskning av ärenden uppges ske vid behov.

Vidare sker löpande nätverksmöten med kommuner av samma storlek där erfarenhetsutbyte sker.

Bedömning

Har nämnden säkerställt tillräcklig kapacitet för att utföra tillsynen?

Ja

Bedömningen vid delårsrapportering i augusti är att årets tillsynsplan följs och all planerad tillsyn blir genomförd under året. Verksamheten upplever att resurserna är tillräckliga.

Hinder inom verksamheten

Revisionsfråga 4: Vilka hinder och risker har nämnden identifierat kopplat till verksamheten?

lakttagelser

Internkontrollplanen för 2023 innehåller ett antal förvaltningsövergripande kontroller som samtliga avdelningar ska genomföra och ingen specifik kontroll kopplad till tillsyn enligt alkohollagen. Exempelvis ska kontroller av bland annat tillsynstid och avgift samt IT-stöd göras under året.

Vid uppföljningen av kontrollmoment per april 2023 noteras för kontrollområde *Månatlig uppföljning av levererad tillsynstid i förhållande till betald avgift* att avdelning livsmedel, där tillståndsenheten ingår, ligger något före planering. Inga specifika risker kopplat till tillståndsenheten lyfts i internkontrollplanen.

Intervjuer

Vid intervjuer med verksamhetsrepresentanter förmedlas att tillsynen ligger enligt plan och att planerad tillsyn för 2023 beräknas utföras under året.

Ett antal risker som identifierats inom enheten lyfts under intervjuer. Dels handlar det om avgiftsmodellen/taxan då taxetabellen innehåller flera delar och räknemoment med olika tillägg vilket bidrar till en risk för felaktig fakturering. Ett arbete pågår på enheten under hösten för att se över taxan med syfte att förenkla och förtydliga. Dels finns risker i ansökningsförfarandet då tillståndsenheten är beroende av externa parter handläggningstider vid insamling av information.

Risker kring hot och våld finns i arbetet med utförandet av tillsynen, vilket hanteras genom att inspektörerna går två och två samt bär larm. Därtill finns rutiner och checklistor för arbetet, exempelvis säker hemgång. Viss tillsyn erfordrar även att polis följer med, vilket gör att genomförandet av tillsynen blir beroende av polisens resurser.

För ärenden som går till nämnden, exempelvis när tillstånd dras in, tas handläggarens namn bort.

Bedömning

Vilka hinder och risker har nämnden identifierat kopplat till verksamheten?

I internkontrollplanen har nämnden identifierat ett antal risker, dessa rör exempelvis genomförd tillsynstid i förhållande till betalad avgift samt IT. Verksamheten har identifierat risker i hot och våld mot personal i utförandet av kontroller och åtgärder och rutiner finns kring detta. I ansökningsförfarandet är beroendet till andra myndigheters handläggningstider en risk.

Intern kontroll avseende avgiftssystemet

Revisionsfråga 5: Har nämnden säkerställt att den interna kontrollen kopplat till avgiftssystemet (faktureringen av tillsynsavgifter) är tillräcklig?

lakttagelser

Dokumentet "Taxa för provning och tillsyn enligt alkohollagen (2019:1622)" beslutades av kommunfullmäktige den 12 december 2022 och gäller från den 1 januari 2023. I dokumentet framgår att fasta avgifter tas ut enligt följande:

- Fast avgift debiteras för ansökan om serveringstillstånd, vilket beräknas enligt schablon för genomsnittligt nedlagd handläggningstid per tillståndstyp. Denna avgift ska betalas i samband med ansökan och omfattar därmed ej fakturering från kommunen.
- Årlig avgift för tillsynsavgift för stadigvarande serveringstillstånd baseras på tillståndshavarens redovisning av föregående kalenderårs inköpta alkoholvolym. Om redovisning av volym saknas debiteras tillståndshavaren högsta avgift (40 000 kr). Fakturering av tillsynsavgift sker i efterhand, exempelvis faktureras avgiften för genomförd tillsyn år 2022 under 2023.

Enligt Miljö- och hälsoskyddsnämndens delegations- och arbetsordning har handläggare delegat för att bevilja serveringstillstånd samt meddela eventuella villkor för tillståndet. Vid beslut om avslag ska beslut tas av nämnden, och för avslag vid tillfälligt serveringstillstånd gäller separat delegation.

Stickprov fakturor

Granskningen har omfattat en stickprovgranskning av 10 fakturor avseende tillsynsavgifter. Urvalet baseras på slumpmässigt utvalda serveringstillstånd. I stickprovgranskningen kontrollerades att tillsynsobjektet belagts med avgift, att beloppet är korrekt och att beslutet är fattat av behörig beslutsfattare. Därtill har grundläggande faktureringsprinciper granskats.

Resultatet från stickprovet sammanfattas i tabellen nedan.

Tabell 3. Resultat från stickprovskontroll av fakturor

#	Tillsynsobjekt är belagt med avgift	Korrekt belopp	Beslut av behörig beslutsfattare	Kommentar
1	Ja	Ja	Handläggare	Årliga tillsynsavgifter samt tillägg för ansökan om ändring av tillstånd är fakturerat.
2	Ja	Ja	Handläggare	
3	Ja	Ja	Handläggare	
4	Ja	Ja	Handläggare	
5	Ja	Ja	Handläggare	Utöver restaurangrapporten framgår det via mejl från förvaltningen att objektet betalar en extra avgift för sen servering, 3 h á 1 000 kronor.
6	Ja	Ja	Handläggare	
7	Ja	Ja	Handläggare	
8	Ja	Nej	Handläggare	Utöver restaurangrapporten framgår det via mejl att objektet ska betala en extra avgift för cateringtillstånd på 1 000 kronor. Påslaget missades vid fakturering.
9	Ja	Ja	Handläggare	
10	Ja	Ja	Handläggare	

Tillsynsobjekt är belagt med avgift

Samtliga tillsynsobjekt har belagts med avgift för det aktuella året.

Korrekt belopp

Underlagen som ligger till grund för nämndens fakturering består av restaurangrapporter som verksamheterna själva fyller i och skickar till tillståndsenheten. I dessa restaurangrapporter dokumenterar verksamheterna inköpta volymer under året, vilket utgör underlag vid fakturering.

Utöver restaurangrapporterna har vi fått information via mejl angående vilka objekt som faktureras för tilläggsavgifter. Tilläggen kan bestå av en avgift för sena serveringstider (1000 kronor extra per timme efter klockan 01:00) samt 1000 kronor för den som har cateringtillstånd.

Utöver detta har fakturorna även granskats utifrån beslut om serveringstillstånd, där det

exempelvis framgår om verksamheten ansökt om ändrat tillstånd, gemensam serveringsyta eller liknande, vilket innebär att ytterligare avgifter tillkommer.

Med restaurangrapporterna som utgångspunkt och ovan information angående tilläggsavgifter har fakturerat belopp kunnat kontrolleras mot beslutad taxa. I stickprovet noteras en avvikelse där objektet inte blivit fakturerat för en extra avgift avseende cateringtillstånd. Vid intervjuer framkommer att denna avvikelse har uppmärksammats inom enheten och att det beror på mänsklig faktor. I övrigt visar granskningen av stickproven att korrekt belopp har fakturerats.

Beslut av behörig beslutsfattare

Enligt Miljö- och hälsoskyddsnämndens delegations- och arbetsordning får handläggare besluta om serveringstillstånd. Vid granskning av beslut om serveringstillstånd framgår att samtliga beviljade tillstånd är fattade av handläggare, i enlighet med delegationsordningen.

Via mejl framgår det att fakturering av tillsynsbelopp enligt taxa sker på verkställighet utifrån tidigare beslut om serveringstillstånd. Därför fattas inget särskilt beslut om avgift vid tillsynstillfället.

Övriga iakttagelser

Vid granskningen av fakturor noteras att samtliga fakturor saknar tydliga specifikationer av vad fakturerat belopp avser. För att kontrollera fakturerat belopp mot beslutad taxa har ytterligare dokument därför inhämtats, främst i form av restaurangrapporter men också via mejl från handläggare inom kommunen.

Intervjuer

Vid fakturering idag läggs de olika påslagen inte med per automatik i systemet vilket innebär risker i hantering och kontroll av att rätt belopp faktureras. Enheten arbetar under hösten 2023 med att se över taxemodellen med syfte att förenkla och förtydliga. Ny taxemodell planeras vara på plats inför 2025.

Bedömning

Har nämnden säkerställt att den interna kontrollen kopplat till avgiftssystemet (faktureringen av tillsynsavgifter) är tillräcklig?

Delvis

Av stickproven är 9/10 utan anmärkning. Hanteringen av avgiftssystemet med tillhörande fakturering av tillsynsavgifter är beroende av manuell handpåläggning. Idag beräknas tillsynsavgifter manuellt av handläggare utifrån erhållna restaurangrapporter och det framgår inte tydligt på fakturan hur avgifterna har beräknats. Detta minskar spårbarhet och transparens vid uppföljning, vilket försvårar den interna kontrollen. Granskningen visar således att det finns utrymme för att förbättra den interna kontrollen.

Vår bedömning är därför att nämnden delvis har säkerställt att den interna kontrollen kopplat till faktureringen av tillsynsavgifter är tillräcklig i dagsläget.

Rapportering till nämnd

Revisionsfråga 6: Har nämnden säkerställt tillräcklig uppföljning av den egna kontrollverksamheten?

lakttagelser

I nämndens Uppföljningsplan (bilaga till Verksamhetsplan och budget 2023-2025) framgår att måluppfyllnad ska rapporteras vid delår och årsbokslut. Måluppfyllnad baseras på uppföljning av nämndens åtgärder och där det finns, även med stöd av indikatorer. Vid delårsuppföljning ska även de utförda kontrollmomenten i internkontrollplanen redovisas och vid årsbokslutet görs en uppföljning av hela internkontrollplanen. Budgeten ska följas upp löpande under året med ett periodiserat resultat månadsvis.

Protokollgenomgång

Vid genomgång av Miljö- och hälsoskyddsnämndens sammanträdesprotokoll för perioden 2022-08-01 till 2023-08-30 har vi noterat att nämnden kontinuerligt erhåller information om delegationsbeslut, anmälningsärenden, kurser och konferenser, med mera. Vid redovisning av anmälningsärenden erhåller nämnden information om överklagande ärenden, beslut och domar från överprövande myndigheter. Vi har noterat att nämnden fått ta del av och beslutat om följande under granskad period:

- 2023-06-07 § 58: Delårsuppföljning mars/april 2023
- 2023-06-07 § 59: Avrapportering internkontrollplan för april 2023
- 2023-04-19 § 35, 36: Beslut i tillsynsärende enligt alkohollagen
- 2023-03-22 § 24: Årsuppföljning och bokslut 2022
- 2023-03-22 § 23: Beslut i tillsynsärende enligt alkohollagen
- 2022-11-03 § 115: Taxa för prövning och tillsyn enligt alkohollagen (2010:1622)
- 2022-10-19 § 98: Delårsuppföljning augusti 2022
- 2022-10-12 § 99: Avrapportering internkontrollplan för augusti 2022
- 2022-09-21 § 85: Beslut i tillsynsärende enligt alkohollagen

Vid intervjuer beskrivs att nämnden har delegerat flertalet beslut till förvaltningen enligt delegationsordningen. Samtliga avslag och varningar går via nämnden för beslut. Miljö- och hälsoskyddsnämnden beskrivs som aktiva och har ofta frågor om tillståndsenhetens verksamhet, exempelvis kring sanktionsåtgärder på alkoholsidan och hur systemet fungerar.

Länsstyrelsens tillsyn (2023-05-23)

I maj beslutades Länsstyrelsen i Uppsala läns tillsyn enligt alkohollagen i Uppsala kommun. En brist och fyra förbättringsområden uppmärksammades i granskningen.

Nämnden har vidtagit åtgärder efter Länsstyrelsens rekommendationer. I nedan tabell redovisas de identifierade bristerna och de åtgärder som är vidtagna.

Tabell 4, Åtgärder med anledning av Länsstyrelsens granskning

Brist/förbättringsområde	Vidtagna åtgärder sept 2023
Mottagningsbevis har inte skickats till sökanden i ärenden om ansökan om serveringstillstånd.	Ett utkast på en formell mall som ska användas framåt är framtagen. Det beskrivs finnas utmaningar att hitta former för detta då då mottagningsbeviset i många fall kommer samtidigt som beslutet (utifrån den korta handläggningstiden).
Att alltid dokumentera i beslut om kommunikering enligt 25 § förvaltningslagen (2017:900) har skett.	I beslutsmallen står det nu utskrivet hur kommunikering sker/har skett.
Att se över formuleringen i överklagandehänvisningen för ärenden enligt alkohollagen (2010:1622) så att den stämmer överens med 46 § 2 st. förvaltningslagen (2017:900).	Formuleringen är uppdaterad i mallen.
Att kommunen dokumenterar att beslut skickas till berörda myndigheter enligt 9 kap. 7 § alkohollagen (2010:1622).	Ligger nu i alla beslutsmallar vilka instanser beslutet skickas till.

Bedömning

Sker en kontinuerlig rapportering till nämnden?

Ja

Nämnden får uppdatering av verksamheten enligt den beslutade uppföljningsplanen. Därtill har Tillståndsenheten beslutsärenden i nämnden vid ett flertal tillfällen under året och förvaltningen svarar på specifika frågor löpande. Vi gör bedömningen att nämnden utifrån uppföljningen och de muntliga föredragningarna har god insyn i verksamheten.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Uppsala kommun genomfört en granskning av kommunens alkoholtillsyn. Granskningens syfte är att bedöma om miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver en ändamålsenlig tillsynsverksamhet med tillräcklig intern kontroll vid hanteringen av tillsynsärenden. Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att nämnden i allt väsentligt säkerställer en ändamålsenlig styrning, kontroll och uppföljning över serveringstillstånd och försäljning av alkohol inom Uppsala kommun.





Enligt vår bedömning är rutinerna för tillsynen enligt alkohollagen i allt väsentligt ändamålsenliga. Tillsynen av serveringstillstånd och försäljning av alkohol bygger på en strukturerad planering genom årlig riskbedömning och omklassificering som fastställs i årliga tillsynsplaner. Det finns tillräcklig kapacitet att genomföra den planerade tillsynen och nämnden har tillräcklig insyn i verksamheten genom den uppföljningen av genomförd tillsyn som rapporteras.

Vissa brister har noterats i den interna kontrollen avseende fakturering av tillstånd och av grundläggande faktureringsprinciper. För dessa brister pågår ett utvecklingsarbete för att öka den interna kontrollen och minska risken för felaktiga fakturor. Avseende handläggningstider har detta inte kunnat verifieras genom statistik.

Rekommendationer

- De två centrala rutinerna inom tillståndsenheten bör datummärkas utifrån att det bör framgå datum för upprättande och senaste revidering. Viss text har också behov av att uppdateras.
- Vi rekommenderar nämnden att säkerställa att riskerna vid fakturering av avgifter minskas, främst genom minskad manuell handpåläggning vid fakturering. Översyn av taxemodellen pågår.
- De granskade fakturorna har vissa brister utifrån grundläggande faktureringsprinciper avseende att det ska framgå vad som faktureras. Det saknas idag information på fakturan om exempelvis en tilläggsavgift är fakturerad eller ej och till vilket belopp. Vi rekommenderar därför nämnden att öka transparensen på fakturan om vad fakturabeloppet avser - exempelvis att ange belopp per alkoholkategori och specificera tilläggsbelopp.
- Genomföra årliga kontroller av handläggningstider för att på ett systematiskt sätt följa att handläggningstiderna följer beslutad rutin.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Har nämnden säkerställt att det finns ändamålsenliga mål och riktlinjer för verksamheten?	Ja Det finns en upprättad målkedja och riktlinjer finns för både tillämpning av alkohollagen och för riskbedömning av verksamheter, dessa styrande för verksamheten.	
2. Efterlevs handläggningstider vid ansökan om stadigvarande eller tillfälligt serveringstillstånd?	Delvis Handläggningstider har inte kunnat verifieras i granskningen. Förvaltningen uppger att handläggningstider följs och att beslut fattas samma dag eller dagen efter en ansökan bedöms komplett.	
3. Har nämnden säkerställt tillräcklig kapacitet för att utföra tillsynen?	Ja Augustis delårsrapportering beskriver att årets tillsynsplan följs och all planerad tillsyn blir genomförd under året. Verksamheten upplever att resurserna är tillräckliga.	
4. Vilka hinder och risker har nämnden identifierat kopplat till verksamheten?	Ej bedömd I internkontrollplanen framgår exempelvis genomförd tillsynstid i förhållande till betalad avgift samt IT. Verksamheten har identifierat risker i hot och våld mot personal och beroende till andra myndigheters handläggningstider.	
5. Har nämnden säkerställt att den interna kontrollen kopplat till avgiftssystemet (faktureringen av tillsynsavgifter) är tillräcklig?	Delvis Av stickproven är 9/10 utan anmärkning. Beräkning av tillsynsavgifter har en del manuellt hantering vilket ökar risken för fel och minskar den interna kontrollen.	

6. Har nämnden säkerställt tillräcklig uppföljning av den egna kontrollverksamheten?

Ja

Vi gör bedömningen att nämnden utifrån den löpande uppföljningen och de muntliga föredragningarna har god insyn i verksamheten.



Bilaga 1, Källförteckning

Intervjuade funktioner

- Alkoholhandläggare
- Avdelningschef Livsmedel och tillstånd
- Förvaltningschef miljöförvaltningen
- Verksamhetsutvecklare
- Nämndsordförande

Dokument

- Verksamhetsplan 2023-2025
- Taxa för provning och tillsyn enligt alkohollagen (2010:1622), Beslutad av kommunfullmäktige 12 december 2022, § 33
- Uppsala kommuns riktlinjer för serveringstillstånd enligt alkohollagen (Antagen vid nämndens sammanträde den 16 december 2015)
- Riktlinje för tillsyn av serveringsställen
- Länsstyresens Tillsyn enligt alkohollagen (2010:1622) och lag om tobak och liknande produkter (2018:2088) enligt alkohol- och tobakslagen i Uppsala kommun
- Årsuppföljning och bokslut 2022
- Delårsuppföljning och verksamhetsrapport mars april 2023

- Sammanställning av gällande serveringstillstånd 2023
 - Urval av 10 tillstånd, stickprov
 - Besluten om serveringstillstånd för dessa 10 stickprov
 - Restaurangrapporter för de 10 stickproven
 - Fakturor för de 10 stickproven

2023-10-20

Lena Salomon

My Ribeck Nyström

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Uppsala kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 21 april 2023. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

Datum:
2023-10-20Diarienummer:
KRN-2023-00025KOMMUNREVISIONEN
Missivbrev

Mottagare:

Miljö- och hälsoskyddsnämnden
Kommunfullmäktige, för kännedom

Granskning av kommunens miljö- och hälsoskyddstillsyn

PwC har genomfört en granskning av kommunens miljö- och hälsoskyddstillsyn på uppdrag av Uppsala kommuns revisorer. Granskningens syfte var att bedöma om miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver en ändamålsenlig tillsynsverksamhet med tillräcklig intern kontroll vid hanteringen av tillsynsärenden. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att nämnden i allt väsentligt bedriver tillsynsverksamhet med tillräcklig intern kontroll vid hantering av tillsynsärenden.

Utifrån genomförd granskning rekommenderar vi miljö- och hälsoskyddsnämnden att vidta följande åtgärder:

- Säkerställ att kommande behovsutredningar innehåller en bedömning avseende konsekvenser av den tillsyn som prioriteras bort.
- Säkerställ att det finns tillräckliga personella resurser för att uppfylla nämndens tillsynsuppdrag.

Revisionen begär yttrande över revisionens iakttagelser och lämnade rekommendationer från miljö- och hälsoskyddsnämnden senast 2024-01-31 till kommunrevisionen@ uppsala.se och till det sakkunniga biträdet, lena.salomon@pwc.com

För kommunrevisionen

Berit Danielsson
OrdförandeKajsa Wejryd
Vice ordförande

Elektroniska underskrifter

Det här dokumentet har skrivits under elektroniskt av en eller flera personer

Detta dokument med sina elektroniska underskrifter gäller som självständig handling och uppfyller krav på avancerade elektroniska underskrifter enligt eIDAS-förordningen. Varje underskrift kan valideras med en PDF-läsare med stöd för signaturvalidering eller via valideringstjänsten på sign.uppsala.se. Där återfinns även information om hur du installerar det utfärdarcertifikat som krävs för att PDF-läsaren ska kunna validera alla delar av underskriften.

Om dokumentet skrivs ut på papper, eller om dokumentet 'skrivs ut' till ett nytt PDF-dokument, följer de elektroniska underskrifterna inte med. Endast det elektroniskt underskrivna originaldokumentet går att validera.

Underskrift 1

Namn: Kajsa Wejryd
Identifieringsmetod: E-legitimation
Organisation: Kommunrevisionen
Befattning: Vice ordf
Datum och tid: 2023-10-25 14:51:50 GMT+02:00
Transaktions-ID: 761e8c15bfaa46ca821e8079f2a6945b

Underskrift 2

Namn: BERIT ANNE-MARIE DANIELSSON
Identifieringsmetod: E-legitimation
Organisation: Kommunrevisionen
Befattning: ordförande
Datum och tid: 2023-10-27 07:00:35 GMT+02:00
Transaktions-ID: f5a48ba7978f44c1a069569a392b546d

Granskning av kommunens miljö- och hälsoskyddstillsyn

Uppsala kommun

oktober 2023

My Ribeck Nyström

Said Ashrafi

Amanda Guerra

Henrik Fagerlind

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Uppsala kommun genomfört en granskning av kommunens miljö- och hälsoskyddstillsyn. Granskningens syfte var att bedöma om miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver en ändamålsenlig tillsynsverksamhet med tillräcklig intern kontroll vid hanteringen av tillsynsärenden.





Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att nämnden i allt väsentligt bedriver tillsynsverksamhet med tillräcklig intern kontroll vid hantering av tillsynsärenden.




Enligt vår bedömning finns det en tydlig målkedja från kommunfullmäktige ner till aktiviteter på avdelningsnivå. Målen uppnåddes i huvudsak år 2022 och prognostiseras att uppfyllas år 2023. Den planerade tillsynen har inte fullt ut genomförts vilket resulterat i en tillsynsskuld. Vidare finns dokumenterade rutiner för hur tillsyn ska utföras och dokumenteras och system för hur uppföljning av kvalitet och likvärdighet inom myndighetsutövning ska genomföras.

Det finns en god och blandad kompetens inom verksamheterna men också en upparbetad tillsynsskuld, vilken är kopplad till avsaknad av tillräckliga resurser och utmaningar i rekrytering. Nämnden får kontinuerlig rapportering av verksamheten. Dock saknas information om konsekvenser av tillsynsskulden och den tillsyn som prioriteras ned.

Vissa brister har noterats avseende otillräckliga resurser vilket verifieras genom den tillsynsskuld som finns inom miljöskydd och hälsoskydd och på 2022 års uppföljning av tillsyns- och kontrollplaner där avdelningarna för miljöbalkstillsyn genomfört mindre tillsyn än planerat.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning
1. Finns det mål uppsatta för tillsynsverksamheten?	Ja 
2. Finns det tillsyns- respektive kontrollplaner och bygger dessa på dokumenterade risk- och behovsanalyser?	Delvis 
3. Uppnås målen för tillsynsverksamheten?	Delvis 
4. Finns det ändamålsenliga principer för beslutat avgiftsuttag?	Ja 

Revisionsfrågor	Bedömning
5. Har nämnden system för att utvärdera kvalitet och enhetlighet i myndighetsutövningen vad gäller tillsyn?	Ja 
6. Säkerställer nämnden att erforderlig kompetens och tillräckliga resurser finns i organisationen?	Delvis 
7. Sker en kontinuerlig rapportering till nämnden?	Ja 

Rekommendationer

Utifrån granskningens resultat lämnas följande rekommendationer.

- Säkerställ att kommande behovsutredningar innehåller en bedömning avseende konsekvenser av den tillsyn som prioriteras bort.
- Säkerställ att det finns tillräckliga personella resurser för att uppfylla nämndens tillsynsuppdrag.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Rekommendationer	2
Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och revisionsfrågor	5
Revisionskriterier	5
Avgränsning	5
Metod	5
Granskningsresultat	6
Ansvar och organisation	6
Mål för tillsynsverksamheten	7
lakttagelser	7
Bedömning	9
Tillsyns- och kontrollplaner	9
lakttagelser	9
Bedömning	11
Måluppfyllelse	11
lakttagelser	12
Bedömning	13
Principer för beslutat avgiftsuttag	13
lakttagelser	13
Bedömning	14
System för utvärdering	14
lakttagelser	15
Bedömning	18
Kompetenser och resurser	19
lakttagelser	19
Bedömning	22
Rapportering till nämnd	23
lakttagelser	23
Bedömning	24
Samlad bedömning	25
Rekommendationer	25
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	26
Bilagor	28
Källförteckning	28

Inledning

Bakgrund

Miljö- och hälsoskyddsnämnden ansvarar för tillsynen i Uppsala kommun i enlighet med miljöbalken och livsmedelslagstiftningen. Ett viktigt led i myndighetsutövningsprocessen är bland annat den tillsyn som kommunerna ansvarar för enligt miljöbalken, miljötillsynsförordningen och livsmedelslagstiftningen.

Kommuner har ett tillsynsansvar för bl a matbutiker, restauranger och skolkök. Livsmedelsverket har i ett antal rapporter konstaterat brister i kommunernas genomförande av livsmedelskontrollen. Genomförandet av livsmedelskontroller är väsentligt för att säkerställa att konsumenter får säkra livsmedel och att informationen om maten och dess innehåll är enkel att förstå.

Tillsynen som kommunerna ska bedriva är reglerad i miljöbalkens 26 kapitel, miljötillsynsförordningen (2011 :13), livsmedelslag (2006:804) och livsmedelsförordningen (2006:813). De centrala myndigheter som ger tillsynsvägledning enligt miljöbalken har enats om fyra grundprinciper s.k. "grundbultar". De kan användas för att strukturera arbetet med operativ tillsyn och prioritera det som är viktigast. De fyra grundbultarna:

- Tillsynen ska vara målstyrd
- Tillsynen ska stödja verksamhetsutövarens egenkontroll
- Tillsynen behöver differentieras
- Samverkan mellan de operativa tillsynsmyndigheterna

Tillsynen utövas genom tillsynsbesök, rådgivning och information och i tillsynsansvaret ingår att avsätta tillräckliga resurser och att ha personal med tillräcklig kompetens för att arbetet ska kunna utföras. Samtidigt finns kommunallagens självkostnadsprincip som innebär att kommunen inte får ta ut högre avgifter än vad den faktiska insatsen kostar. I granskningen ska ingå en beskrivning av kostnadsutvecklingen samt en beskrivning av principer för beslutat avgiftsuttag.

Utöver den ordinarie tillsynsverksamhet har kommunerna även ålagts ytterligare tillsynsuppgifter under den tidigare pandemin utifrån lag (2020:526) om tillfälliga smittskyddsåtgärder på serveringsställen som trädde i kraft den 1 juli 2020. Miljö- och hälsoskyddsnämnden har haft ansvar även för denna lag och att anslutande föreskrifter efterlevts. Inom Miljöförvaltningen är tillsynsverksamheten uppdelat på flera olika avdelningar:

- Livsmedelskontroll och tillståndsenheten (livsmedelstillsyn)
- Hälsoskydd (tillsyn över t ex förskolor, bostäder och särskilda bostäder)
- Miljöskydd (tillsyn över t ex tillståndspliktiga miljöfarliga verksamheter)
- Områdesskydd och enskilt vatten och avlopp (tillsyn över t ex avloppsanläggningar)

Med bakgrund av revisorernas risk- och väsentlighetsbedömning har tillsynsverksamheten identifierats som ett väsentligt område att granska vidare. Revisorerna vill förvissa sig om att tillsynen håller tillräcklig kvalitet och effektivitet.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver en ändamålsenlig tillsynsverksamhet med tillräcklig intern kontroll vid hanteringen av tillsynsärenden.

Revisionsfrågor:

- Finns det mål uppsatta för tillsynsverksamheten?
- Finns det tillsyns- respektive kontrollplaner och bygger dessa på dokumenterade risk- och behovsanalyser?
- Uppnås målen för tillsynsverksamheten?
- Finns det ändamålsenliga principer för beslutat avgiftsuttag?
- Har nämnden system för att utvärdera kvalitet och enhetlighet i myndighetsutövningen vad gäller tillsyn?
- Säkerställer nämnden att erforderlig kompetens och tillräckliga resurser finns i organisationen?
- Sker en kontinuerlig rapportering till nämnden?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- Kommunallagen (2017:725)
- Förvaltningslagen (2017:900)
- Miljöbalken (1998:808)
- Miljötillsynsförordningen (2011:13)
- Livsmedelslagen (2006:804)
- Livsmedelsförordningen (2006:813)
- Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 882/2004
- Kommunens mål och riktlinjer

Avgränsning

Granskningen avgränsas till miljö- och hälsoskyddsområdet samt livsmedelskontroll. Myndighetsutövning gällande serveringstillstånd ingår inte i granskningen.

Metod

Granskningen genomförs genom granskning av styrande och stödjande dokument, tillsynsplaner, uppföljningar och rapporteringar till nämnden. Därtill har miljö- och hälsoskyddsnämnden protokoll under år 2022 och 2023 granskats. Intervjuer har genomförts med avdelningschefer och inspektörer vid avdelningarna för miljöskydd, hälsoskydd, VA och områdesskydd samt livsmedel och tillstånd, förvaltningschef, verksamhetsutvecklare och nämndsordförande. De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Granskningsresultat

Ansvar och organisation

I *Reglemente för kommunstyrelsen och övriga nämnder i Uppsala kommun* (beslutad av kommunfullmäktige 2023-02-27 § 40) framgår att miljö- och hälsoskyddsnämnden ansvarar för kommunens prövning och tillsyn enligt miljöbalken, samt livsmedelslagen, alkohollagen, spellagen, lagen om tobak och liknande produkter, lagen om tobaksfria nikotinprodukter, lagen om handel med vissa receptfria läkemedel och lagen om sprängämnesprekursorer. Nämnden ansvarar även för den tillsyn som överförs från länsstyrelsen, den kommunala lantmäterimyndigheten och uppgifter enligt lagen om lägenhetsregister.

I *Delegations- och arbetsordning för miljö- och hälsoskyddsnämnden* (beslutad 2023-03-22 § 25) framgår vilken delegat som får fatta beslut i vilket ärende och vilken funktion som fått ansvar för en viss arbetsuppgift i nämndens ställe. Bland annat framgår av delegationsordningen att avdelningschef och handläggare fattar majoriteten av alla beslut i ärenden enligt miljöbalken och livsmedelslagstiftningen. Nämnden fattar beslut i vissa ärenden om strandskyddsdispens samt remissärenden om bland annat tillstånd till miljöfarlig verksamhet.

Miljöförvaltningen är en kommunal myndighet som stöder miljö- och hälsoskyddsnämnden och som driver den kommunala lantmäterimyndigheten. Miljöförvaltningen är organiserad inom fem avdelningar och en enhet:

- Miljöskydd
- Hälsoskydd
- Områdesskydd och enskilt vatten och avlopp
- Livsmedelskontroll och tillstånd
- Lantmäterimyndigheten
- Administrativa enheten

Avdelningarna består av en avdelningschef, inspektörer, handläggare och i vissa fall administratörer. Totalt har förvaltningen cirka 100 anställda.¹

¹ Hela stycket är baserat på information på Uppsala kommuns hemsida.

Mål för tillsynsverksamheten

Revisionsfråga 1: Finns det mål uppsatta för tillsynsverksamheten?

lakttagelser

Verksamhetsplan 2023

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av ett flertal dokument, däribland miljö- och hälsoskyddsnämndens *Verksamhetsplan och budget 2023-2025* (antagen 2023-02-01 § 11). Av verksamhetsplanen framgår att kommunfullmäktige formulerat fyra fokusmål med tillhörande uppdrag för planperioden, till vilka nämnden kopplat minst ett nämndmål. Totalt har miljö- och hälsoskyddsnämnden formulerat åtta nämndmål för år 2023 vilka lyder:

- Kommunen ska ha ett hållbart och hälsofrämjande arbetsliv.
- Kommunen ska ha ett kulturbärande ledar- och medarbetarskap, som säkrar leveranser av hög kvalitet, verksamhetsutveckling, kontinuerligt lärande och medlarskap.
- Nämnden ska ha en jämställd och hållbar ekonomi.
- Nämndens verksamhet utvecklas i dialog med de vi möter i tillsyn, kontroller och förrättningar.
- Vi har ett hållbart samhällsbyggande i Uppsala kommun.
- Vi har en god livsmiljö i Uppsala kommun.
- Vi förbättrar våra vattenmiljöer och skyddar grundvattnet.
- Vi har giffria och slutna kretslopp.

Utöver nämndmålen har kommunfullmäktige delat ut 10 stycken uppdrag som är relevanta för nämndens verksamhet. Till varje nämndmål och fullmäktigeuppdrag finns en beskrivning av åtgärder, förväntade effekter av åtgärderna och koppling till styrdokument. Varje nämndmål har åtgärder med bäring på granskningsområdet, bland annat effektivare tillsyn, kontroll och förrättningar, tillsyn av anmälningspliktiga miljöfarliga verksamheter samt hälsoskyddstillsyn på förskolor, skolor och fritidshem med mera. Till tre av fyra fokusmål finns indikatorer som följs upp årligen. Totalt finns 20 indikatorer med kopplingar till granskningsområdet.

Det beskrivs vid intervjuer att miljö- och hälsoskyddsnämndens verksamhetsplan innehåller tydliga mål för verksamheten. Åtgärderna, som finns kopplade till målen i verksamhetsplanen, har konkretiserats ned till aktiviteter i verksamheternas operativa planer. Enligt intervjuade verksamhetsföreträdare utgår tillsynen främst från aktiviteterna i den operativa planen, men att kunskap om målen i verksamhetsplanen finns eftersom de brutits ned till åtgärder och aktiviteter. Vi har inom ramen för granskningen tagit del av ett utdrag ur samtliga avdelningars operativa planer. De operativa planerna beslutas av förvaltningens ledningsgrupp.

Tillsyns- och kontrollplaner

Nämnden fattar varje år beslut om årliga tillsynsplaner för miljöskydd, hälsoskydd, livsmedelskontroll, enskilt vatten och avlopp samt områdesskydd. Vi har inom ramen för granskningen tagit del av följande tillsyns-/kontrollplaner:

- Tillsynsplan enligt miljöbalken 2023
- Årsplan för livsmedelskontrollen 2023

Båda planerna beslutades av miljö- och hälsoskyddsnämnden i samband med verksamhetsplanen 2023-02-01 § 11.

I *Tillsynsplan enligt miljöbalken* och *Årsplan för livsmedelskontrollen 2023* framgår för respektive tillsynsområde en beskrivning av vilket fokus tillsynen ska ha under året, information om vilken tillsyn som ska genomföras samt hur många timmar det omfattar. För livsmedelskontrollen framgår även hur många kontrollbesök som ska genomföras under år 2023. Vi noterar att flera av fokusområdena för miljö- och hälsoskyddstillsyn har tydlig koppling till de nämndmål som framgår i nämndens verksamhetsplan.

Vi har även tagit del av *Plan för Uppsala kommuns livsmedelskontroll 2023-2025* (antagen av miljö- och hälsoskyddsnämnden 2023-02-01 § 14). Av dokumentet framgår bland annat ansvarsfördelning för livsmedelskontrollen, mål och prioriteringar, resurser för kontrollen, uppföljning av avvikelser mot lagstiftningen samt utvärdering och nyckeltal. I planen finns fyra övergripande mål för livsmedelskedjan, definierade i Sveriges nationella kontrollplan för livsmedelskedjan. Den nationella kontrollplanen är gemensam för samtliga kontrollmyndigheter i livsmedelskedjan och tas fram av bland andra Livsmedelsverket, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen och Statens veterinärmedicinska anstalt.

Inom ramen för respektive fokusområde finns fyra gemensamma effektmål där önskad effekt finns specificerad. De övergripande målen och effektmålen för livsmedelskedjan är nedbrutna i operativa mål som ger en inriktning och prioritering av riskbaserade kontrollinsatser inom ramen för den årliga kontrolltiden. För åren 2023-2025 finns 17 operativa mål inom livsmedelsområdet och två mål för animaliska biprodukter som berör kommunala kontrollmyndigheter. I planen framgår att nämnden har skyldighet att ta hänsyn till målen i den nationella kontrollplanen vid planering och uppföljning av sin verksamhet. Därför implementeras de operativa målen i inriktningen av kontrollen för respektive livsmedelsbransch.

Vid intervjuer framgår att, utöver miljö- och hälsoskyddsnämndens verksamhetsplan, är tillsynsplanen det primärt styrande dokumentet för områdena miljö- och hälsoskydd samt områdesskydd och enskilt vatten och avlopp. Det främst styrande dokumentet för livsmedelskontrollen uppges däremot vara Sveriges nationella kontrollplan. Miljöbalkens motsvarighet till Sveriges nationella kontrollplan är nationella tillsynsstrategin, som är implementerad i nämndens tillsynsplaner.

Verksamhetsföreträdare för miljö- och hälsoskydd, områdesskydd och enskilt vatten och avloppsverksamhet samt livsmedelskontroll uppger att målen för respektive verksamhet är tydliga eftersom målen utgår ifrån gällande lagstiftning.

Bedömning

Finns det mål uppsatta för tillsynsverksamheten?

Ja.

Bedömningen grundar sig på att det finns en tydlig målkedja från kommunövergripande fokusmål med tillhörande uppdrag till vilka nämnden kopplat nämndmål. Nämndmålen och uppdragen specificeras genom åtgärder i verksamhetsplanen och bryts på avdelningsnivå ner till aktiviteter. Det finns uppsatta indikatorer för tillsynsverksamheten, både på kommunnivå och på nationell nivå. Genom målkedjan finns en tydlig koppling mellan nämndens mål och de upprättade tillsyns- och kontrollplanerna, vilket vi ser som positivt.

Tillsyns- och kontrollplaner

Revisionsfråga 2: Finns det tillsyns- respektive kontrollplaner och bygger dessa på dokumenterade risk- och behovsanalyser?

lakttagelser

Beslutade dokument

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av dokumentet *Tillsynsbehovsutredning 2022-2024 enligt miljöbalken och strålskyddslagen* (beslutad av miljö- och hälsoskyddsnämnden 2021-06-02 § 61). Dokumentet specificerar bland annat tillsynsbehovet inom miljöbalken och strålskyddslagens områden för åren 2022-2024. Syftet med tillsynsbehovsutredningen är att:

- Redovisa resursbehovet för nämndens tillsyn enligt miljöbalken och strålskyddslagen.
- Få underlag för den årliga tillsynsplaneringen.

Tillsynsbehovsutredningen utgår från Sveriges kommuner och regioners (SKR:s) modell för behovsutredningar. I behovsutredningen ingår styrd tillsyn, händelsestyrd tillsyn och behovsbaserad tillsyn samt skattefinansierad tillsyn såsom vattenförvaltning, projekt och miljöövervakning och framtagande av lokala åtgärdsprogram. Enligt behovsutredningen har nämnden ett samlat tillsynsansvar inom miljöbalken och strålskyddslagen som omfattar cirka 90 000 timmar de kommande tre åren. Tillsynsansvaret berör cirka 28 500 objekt, varav cirka 2 700 är verksamheter inom kommunen som berörs av tillsyn inom miljöskydd och hälsoskydd och 25 800 är fastighetsägare/hushåll som berörs av tillsyn av enskilt vatten och avlopp och strandskydd. Det samlade tillsynsbehovet för miljöskydd, hälsoskydd samt områdesskydd och enskilt vatten och avlopp för perioden 2022-2024 återfinns i tabell 1.

Tabell 1: Samlat tillsynsbehov för miljöskydd, hälsoskydd samt VA och områdesskydd 2022-2024

	Behov 2022 (timmar)	Behov 2023 (timmar)	Behov 2024 (timmar)
Miljöskydd	10 615	10 915	10 667
Hälsoskydd	9 120	9 120	9 120
VA och områdesskydd	11 922	11 922	11 922
Summa (timmar)	31 657	31 957	31 709

Som redovisat under revisionsfråga 1 har vi inom ramen för granskningen tagit del av nämndens tillsyns- och kontrollplaner. Nedan redogörs för de behov som framgår av respektive plan.

Plan för Uppsala kommuns livsmedelskontroll 2023-2025 och Årsplan för livsmedelskontrollen 2023

Miljö- och hälsoskyddsnämnden har kontrollansvaret för cirka 1 900 livsmedelsanläggningar. Restauranger, butiker och skol- och omsorgskök står för merparten av anläggningarna, men det finns även verksamhetstyper som grossister, producenter av livsmedel samt transportörer av livsmedel. I Uppsala kommun finns flera kommunala dricksvattenanläggningar, men även många mindre anläggningar som försörjer hushåll och andra livsmedelsverksamheter med dricksvatten. År 2023 är cirka 1 540 kontrollbesök inplanerade. Antalet kontrolltimmar framgår däremot inte av varken planen för Uppsala kommuns livsmedelskontroll 2023-2025 eller årsplanen för livsmedelskontrollen 2023. Det framgår heller inte hur kontrollbesöken är fördelade utifrån arbetsområde.

Tillsynsplan enligt miljöbalken

- Miljöskydd: Miljöskyddstillsynen omfattar ett stort antal olika typer av verksamheter såsom lantbruk, kemisk industri, fordonsservice, avloppsreningsverk, täkter och förbränningsanläggningar. I tillsynsplanen framgår att den tillsyn som planeras år 2023 uppgår till 11 065 timmar fördelat på olika arbetsområden. Totalt innebär detta ett behov av 13,3 årsarbetare.
- Hälsoskydd: Hälsoskyddstillsynen är riskbaserad och fokuserar på vardagsmiljön för känsliga grupper som barn, unga och äldre samt verksamheter med ökad risk på grund av till exempel stickande eller skärande inslag. Det innebär bland annat tillsyn av förskolor, skolor, vårdlokaler, bassängbad och tatuerare. I tillsynsplanen framgår

att den tillsyn som planeras år 2023 uppgår till 10 080 timmar fördelat på olika arbetsområden. Totalt innebär detta ett behov av 11,2 årsarbetare.

- Områdesskydd och enskilt vatten och avlopp: Nämnden utför tillsyn enligt miljöbalken över små avloppsanläggningar upp till 200 personekvivalenter (pe). Nämnden har också tillsynsansvaret av skyddade områden som inom strandskydd och kommunala naturreservat. I tillsynsplanen framgår att den tillsyn som planeras år 2023 uppgår till 10 957 timmar fördelat på olika arbetsområden. Totalt innebär detta ett behov av 12,9 årsarbetare.

Enligt uppgift skiljer antalet timmar i tillsynsplanerna sig från tillsynsbehovsutredningen 2022-2024 då det sker en årlig översyn av tillsynsbehovet i samband med tillsynsplaneringen. Att miljöskydd och hälsoskydd har mer tillsyn planerad 2023 än enligt Tillsynsbehovsutredningen 2022-2024 beror delvis på att man haft tillsynsskuld att utföra. Det framkommer vid intervjuer med samtliga miljöbalksavdelningar att det tidsvis saknats personella resurser och att det finns en utmaning i att rekrytera nya inspektörer inom miljöbalkens område. Personalresurser beskrivs närmare under revisionsfråga 4. Tillsynsskuld har framför allt skapats under covid-19 pandemin när det inte var tillåtet att bedriva tillsyn på plats inom många verksamheter. Ibland har tillsynsskuld även skapats på grund av brist på personal. Tillsynsskuld har hanterats genom att föra över skuldtimmarna till nästkommande år eller genom att inte ta ut nya avgifter.

I gällande tillsynsbehovsutredningen saknas en redovisning av nedprioriteringar och eventuell tillsynsskuld för att synliggöra behov av tillfälliga resursförstärkningar skiljt från behovet av varaktiga tillsynsresurser. Enligt uppgift rapporteras dock i tertialrapporteringar till nämnden och i årsbokslut hur mycket av den planerade tillsynen som utförts, om eventuell tillsynsskuld och om prioriteringar i tillsynen. Dock saknas information om konsekvenser av tillsynsskulden och den tillsyn som prioriteras ned.

Intervjuade beskriver däremot att tillsyn med årlig avgift prioriteras framför tillsyn med timavgift vid behov av prioritering, för en annan avdelning prioriteras riskgrupper och verksamheter där personer vistas många timmar samt att ansökningar om enskilt avlopp är prioriterade före tillsyn av de samma.

Bedömning

Finns det tillsyns- respektive kontrollplaner och bygger dessa på dokumenterade risk- och behovsanalyser?

Delvis.

Bedömningen grundar sig på att det finns tillsyns- och kontrollplaner som i huvudsak bygger på dokumenterade risk- och behovsanalyser. Vi noterar däremot att det i nämndens beslutade behovsutredning och plan för livsmedelskontrollen saknas en sammanställning och bedömning av personalresurserna för tillsyn och utifrån det faktiska tillsynsbehovet samt gjorda bedömningar och prioriteringar.

Måluppfyllelse

Revisionsfråga 3: Uppnås målen för tillsynsverksamheten?

lakttagelser

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av *Verksamhetsberättelse för miljö- och hälsoskyddsnämnden 2022 (2023-03-22 § 24)*. Av verksamhetsberättelsen framgår måluppfyllelse för de nämndmål som nämnden beslutat om i verksamhetsplanen 2022 samt måluppfyllelsebedömning avseende kommunfullmäktiges inriktningsmål och uppdrag. Av måluppfyllelsen för nämndmålen kan konstateras att 12 av målen har statusen som klara, en har status som påbörjad och två har status som försenade. Sju av kommunfullmäktiges inriktningsmål uppfylldes helt och två är i hög grad uppfyllda. I verksamhetsberättelsen sker även en uppföljning av inriktningsmålens tillhörande indikatorer.

Vidare finns i verksamhetsberättelsen uppföljning av genomförda tillsyner och kontroller per 31 december 2022. Bland annat framgår att:

- Miljöskyddstillsynen av objekt med årlig avgift uppgick till 2565 timmar, vilket är 810 timmar lägre än den tillsyn som planerades för. Genomförd tillsyn med timavgift uppgick till 390 timmar, vilket är 485 timmar lägre än den tillsyn som som planerades för. För tillsyn med kommunbidrag planerades det för 1490 timmar, varav endast 935 timmar av dessa genomfördes.
- Hälsoskydd genomförde stora delar av den planerade tillsynen, totalt 3325 av 3308 timmar. Genomförd tillsyn med timavgift uppgick till 1378 timmar av 1600 planerade timmar. För tillsyn med kommunbidrag genomfördes 682 av 720 timmar.
- Områdesskydd och enskilt vatten och avlopp genomförde 54 av 55 timmar tillsyn av avlopp med årlig avgift. Däremot hade de avvikelser på tillsynsprojekt med timavgift där 1004 av 1340 planerade timmar genomfördes. För tillsyn med kommunbidrag genomfördes 1369 av 1760 timmar.
- Livsmedelskontroll genomförde 1332 kontrollbesök av 1345 genomförbara, varav 42 besök var tillsynsskuld från år 2021. Antal uppföljande kontrollbesök uppgick till 180 stycken, vilket är 20 kontrollbesök mindre än vad som planerades för.

Inom ramen för granskningen har vi även tagit del av miljö- och hälsoskyddsnämndens *Delårsbokslut mars 2023 (2023-06-07 § 58)*. Av delårsbokslutet framgår status för uppdrag och åtgärder kopplade till kommunfullmäktiges fyra fokusmål samt nämndmål. Samtliga nämndmål och uppdrag har status som påbörjade. I delårsbokslutet redovisas även nyckeltal för miljöförvaltningens avdelningar 2023 med 2022 och 2021 som jämförelse. Uppföljning av indikatorer sker även. Av måluppfyllelsen kan konstateras att samtliga nämndmål och uppdrag kopplade till kommunfullmäktiges mål har status påbörjade. Ingen prognos görs däremot för helåret. Vid delårsuppföljning per augusti görs prognos för nämndens bidrag på helår till kommunfullmäktiges fokusmål.

De aktiviteter som beskrivs i förvaltningens operativa plan redovisas till nämnden vid tertialuppföljningarna, samlat per överordnad åtgärd. Livsmedelskontrollens operativa mål sammanställs av Livsmedelsverket och redovisas så. Vi har tagit del av

Livsmedelsverkets sammanställning av Sveriges kontroll för 2022, av denna framgår dock inte någon specifik måluppföljning för Uppsala kommun.

Vid intervjuer beskrivs att stora delar av den tillsyn och de kontroller som framgick av miljö- och hälsoskyddsnämndens tillsyns- och kontrollplaner för 2022 kunde fullföljas. Miljöskyddstillsynen hade däremot avvikelser på årliga tillsynsavgifter, vilket betyder att de var tvungna att ta med sig tillsynstimmar till 2023. Avvikelseerna uppges främst bero på personalförändringar. Avseende tillsyns- och kontrollplaner för 2023 förklaras att avdelningen för områdesskydd och enskilt vatten och avlopp samt avdelningen för livsmedel ligger i fas med tillsynsarbetet vid tidpunkten för granskningen. Avdelningarna för miljö- och hälsoskydd ligger däremot något efter planen, vilket kommer att följas upp mer noggrant i delårsrapporten per augusti 2023.

Bedömning

Uppnås målen för tillsynsverksamheten?

Delvis.

Bedömningen grundar sig dels på att de mål och resultatindikatorer som framgår av nämndens verksamhetsplan för 2022 i huvudsak bedöms vara uppfyllda och dels att de mål och resultatindikatorer som framgår av nämndens verksamhetsplan för 2023 prognostiseras att uppfyllas. Den planerade tillsynen enligt tillsyns- och kontrollplaner för år 2022 genomfördes inte fullt ut vad gäller tillsyn enligt miljöbalken, det förelåg dock stora variationer mellan avdelningarna.

Principer för beslutat avgiftsuttag

Revisionsfråga 4: Finns det ändamålsenliga principer för beslutat avgiftsuttag?

lakttagelser

I dokumentet *Taxa inom miljöbalkens och strålskyddslagens områden* (beslutad av kommunfullmäktige 2022-12-12 § 33) framgår föreskriver om avgifter för prövning och tillsyn enligt miljöbalken samt anmälningar och tillsyn enligt strålskyddslagen, strålskyddsförordningen och de föreskrifter som meddelats med stöd av lagen. Enligt dokumentet ska avgift enligt taxa inom miljöbalkens område betalas för:

1. Handläggning och andra åtgärder med anledning av ansökningar om tillstånd, dispens eller undantag.
2. Handläggning och andra åtgärder med anledning av anmälan av verksamhet eller åtgärd.
3. Handläggning och andra åtgärder vid tillsyn i övrigt.

Avgift enligt taxa inom strålskyddslagens område ska betalas för endast de två sistnämnda punkterna.

Avgiftsuttag sker:

- I förhållande till den handläggningstid som i taxan bestämts för ärendet (fast avgift, förskottsbetalning).

- I förhållande till den årliga handläggningstid som anläggningen eller verksamheten tilldelats (fast årlig tillsynsavgift, förskottsbetalning).
- I förhållande till den faktiskt nedlagda handläggningstiden i det enskilda ärendet (timavgift, efterskottsbetalning).
- Enligt de andra grunder som anges i taxan.

Under perioden 1 januari 2023 till 31 december 2023 är handläggningskostnaden per hel timme handläggningstid 1 310 kronor. Den årliga tillsynsavgiften beräknas genom att tilldelad tillsynstid multipliceras med timtaxan. Kommunfullmäktige beslutar om taxan årligen.

Vi har även tagit del av dokumentet *Taxa för offentlig kontroll enligt livsmedels- och foderlagstiftningen* (beslutad av kommunfullmäktige 2022-12-12 § 33). Enligt dokumentet ska avgift enligt taxa betalas av den aktör vars verksamhet är föremål för nämndens offentliga kontroll och annan offentlig verksamhet. Med aktör avses varje livsmedelsföretagare, annan verksamhetsutövare och aktör inom ekologisk produktion som åläggs ansvar och skyldigheter enligt livsmedels- och foderlagstiftningen. Timavgiften är 1 310 kronor per timme kontrolltid. Avgiften beräknas genom den faktiskt nedlagda handläggningstiden multiplicerat med timavgiften.

Intervjuer

Det beskrivs under intervjuer att tillsynsbehovet styr taxan enligt modell från SKR. Förslag på ändringar i taxan görs till miljö- och hälsoskyddsnämnden och slutlig taxa beslutas sedan av kommunfullmäktige. Enligt uppgifter från verksamhetsföreträdare förekommer det att avgiftsbeslut överklagas. År 2022 överklagades totalt nio avgiftsbeslut.

Det framgår vidare av intervjuer att miljö- och hälsoskyddstillsynen har årlig avgift för tillsyn av verksamheter med stort tillsynsbehov. För verksamheter med mindre tillsynsbehov används timavgift. Områdesskydd och enskilt vatten och avlopp har å andra sidan främst timavgift på sina tillsyner. Livsmedelskontroll uppger att år 2023 är sista året de arbetar med årlig avgift, och att från och med 2024 kommer timavgift att användas vid samtliga kontroller. Samtliga intervjuade anser att principerna för avgiftsuttag är tydliga. Avgiftsbeslut och underlag för faktura tas fram i Ecos, ett verksamhetssystem för handläggning av miljö- och hälsoskyddsärenden.

Bedömning

Finns det ändamålsenliga principer för beslutat avgiftsuttag?

Ja.

Vi bedömer att det finns ändamålsenliga principer för beslutat avgiftsuttag i enlighet med gällande regler och centrala vägledningar. Bedömningen grundar sig på att kommunallagens självkostnadsprincip tillämpas och att Kommunfullmäktige fattar beslut om taxor och när taxorna ska börja tillämpas innan avgifter tas ut i det enskilda ärendet.

System för utvärdering

Revisionsfråga 5: Har nämnden system för att utvärdera kvalitet och enhetlighet i myndighetsutövningen vad gäller tillsyn?

lakttagelser

Internkontroll

Vi har tagit del av miljö- och hälsoskydds nämndens internkontrollplan 2023 och analys enligt reglemente 2022 (beslutad 2022-12-14 § 138). I internkontrollplanen framgår att kontroller görs på följande områden:

- Ledning och styrning
- Kontroller av system och rutiner
- Kvalitet på beslut
- Diarieföring
- Tillsynstid och avgift
- Korrekt fakturering
- Ogentligheter, mutor och jäv

Inom kontrollområdet tillsynstid och avgift finns en riskbeskrivning som menar att det kan finnas risk för bristande leverans av myndighetsuppdraget, vilket leder till att de verksamheter som betalar årlig avgift inte får den tillsyn som de betalar för. Avdelningschefer ansvarar för att genomföra en månatlig uppföljning av levererad tillsynstid i förhållande till betald avgift.

I avrapportering av internkontrollplan per april 2023 (beslutad av miljö- och hälsoskydds nämnden 2023-06-07 § 59) framgår att berörda avdelningschefer genomfört uppföljning och kontroll av intäkter och levererad tillsynstid månatligen. Resultatet av granskningarna visar att avdelningarna i stort sett ligger i fas. Vidare framgår att avdelningen för miljöskydd planerar att rekrytera som en åtgärd för att kunna leverera tillsyn utifrån tillsynsplan. Kontrollmomentet kommer att följas upp även per augusti och vid årsbokslut.

Ledningssystem

Vi har inom ramen för granskningen även tagit del av dokumentet *Ledningssystem* (beslutad av miljöförvaltningens förvaltningsdirektör 2023-06-20). Enligt dokumentet bygger miljöförvaltningens ledningssystem vidare på Uppsala kommuns gemensamma ledningssystem och kompletterar där det behövs med miljöförvaltningens egna arbetsmodeller, processer och rutiner. I ledningssystemet beskrivs miljöförvaltningens organisation, ledning och styrning, planering, uppföljning och kontroll, kvalitets-, informations- och förändringshantering, egen kontroll med mera.

Under avsnittet om kvalitets-, informations- och förändringshantering beskrivs att ledningssystemet används som ett verktyg för ledningen att styra verksamheten mot fastställda målsättningar. Systemet fungerar samtidigt som ett stöd för alla chefer och medarbetare i det dagliga arbetet. Ledningssystemet innebär att det skapas en struktur

för hur förvaltningen systematiskt ska arbeta med att planera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Kvalitetsgranskning

Vi har tagit del av det förvaltningsövergripande dokumentet *Kvalitetsgranskning av beslut* (beslutad av förvaltningsdirektör 2023-08-15). Av dokumentet framgår att ett urval av nämndens beslut inom varje verksamhetsområde ska kvalitetsgranskas regelbundet för att kvalitetssäkra och utveckla verksamheten. Kvalitetsgranskningen är en del av miljöförvaltningens systematiska kvalitetsarbete och syftar till att minska risken för fel, öka kvaliteten och rättssäkerheten i nämndens beslut. Kvalitetsgranskningen följs upp och analyseras av chef inom respektive verksamhetsområde samt ledningsgruppen.

Det framgår vidare av dokumentet att det är upp till varje chef för respektive verksamhetsområde att varje år identifiera en eller flera typer av beslut som ska kvalitetsgranskas. Instruktionerna för kvalitetsgranskning utformas utifrån de behov och krav som finns inom respektive verksamhetsområde. Kvalitetsgranskningen ska alltid omfatta följande områden:

- Rättssäkerhet- handläggning är rättssäker, vi följer lagar och regler, delegationsordningen liksom interna rutiner.
- Objektivitet- vi är sakliga, och opartiska.
- Proportionalitet – beslutet är rimligt.
- Samsyn - handläggningen är enhetlig och skiljer sig inte mellan inspektörer eller avdelningar.
- Kvalitet - alla tjänsteskrivelser håller en jämn och hög kvalitet avseende utformning och språk.

Specifika checklistor tas fram för de områden som ska granskas.

Nöjd kund-index

Vi har tagit del av resultaten från Sveriges kommuner och regioner (SKR) och Stockholm Business Alliance (SBA) servicemätning Insikt, som mäter Nöjd kund-index (NKI) för följande sex myndighetsområden:

- Brandskydd
- Bygglov
- Markupplåtelse
- Miljö- och hälsoskydd
- Livsmedelskontroll
- Serveringstillstånd

Resultaten för två av ovan myndighetsområden, miljö- och hälsoskydd och livsmedelskontroll, är av vikt för denna granskning. Betygsskalan går från 0–100, där ett värde lägre än 62 anses vara lågt, 62–69 godkänt och 70 eller mer högt.

Resultatet av genomförd servicemätning år 2022 visar att Uppsala kommun hade ett NKI på 75, vilket placerar kommunen på plats 96 av 196 kommuner. Inom miljö- och

hälsoskyddsområdet har Uppsalas NKI minskat från 73 år 2021 till 69 år 2022, vilket placerar kommunen på plats 134 av 178 kommuner. Även NKI-värdet för livsmedelskontroll har minskat från 81 år 2021 till 80 år 2022, vilket placerar Uppsala kommun på plats 81 av 187. Vid sakgranskning framkommer det att förvaltningen varje år analyserar föregående års NKI-mätning och tar fram åtgärder utifrån resultatet. Under 2023 har alla avdelningschefer fått tillgång till SKR:s portal Insikt och därmed möjlighet att kontinuerligt följa årets NKI-mätningar, vilket ger möjlighet att snabbare bedöma behov av åtgärder.

Av servicemätningen framgår även betygsindex och effektmått per serviceområde. Mått framgår bland annat avseende effektivitet respektive rättssäkerhet vilka för Uppsala kommun uppgår till 72 respektive 73. Vi noterar att detta är högre än måtten för samtliga kommuner totalt som uppgår till 71 avseende effektivitet och 72 avseende rättssäkerhet.

System för utvärdering inom avdelningarna

Vid intervjuer framkommer att samtliga avdelningar har arbetsbeskrivningar där arbetsprocessen inför, under och efter inspektion beskrivs. Vi har bland annat tagit del av dokumentet *Handbok inspektörer* (daterad mars 2023) som är områdesskydd och enskilt vatten och avlopps arbetsbeskrivning. I dokumentet finns information om tillsynsplanen samt vilka områden och vilka fastigheter där tillsyn genomförs. Vidare finns en beskrivning av arbetsprocessen, bland annat hur inspektören ska förbereda sig inför inspektion och vilka frågor som bör ställas till fastighetsägaren under inspektion. Det finns även rutiner för hur bedömning ska göras och hur beslut ska skrivas.

I ärendehanteringssystemet Ecos finns möjlighet att få en samlad bild över pågående och avslutade ärenden samt planerade tillsyner, brister, förelägganden, åtgärder och mycket mer. Chef har bland annat möjlighet att se statistik och nyckeltal över exempelvis ärenden med långa handläggningstider, hur många ärenden varje handläggare har samt registrerad tid som ej är debiterad.

Det beskrivs även vid intervjuer att samtliga avdelningar har kvalitetsansvariga som arbetar med uppdatering av rutiner. Kvalitetsansvariga involverar avdelningens övriga medarbetare i detta arbete och i diskussioner om rutiner och arbetssätt.

Vid intervjuer beskrivs att samtliga avdelningar har samsynsmöten där de går igenom ärenden för att stämma av om inspektörerna gör liknande bedömningar. Inom ramen för kommunens ärendehanteringssystem finns även forum för samsyn där inspektörer kan gå in och läsa varandras rapporter. Vid eventuella tvetydigheter kontaktas de jurister som finns inom kommunen.

Det beskrivs vid intervjuer att det finns en rutin för hantering av synpunkter men inte ett strukturerat arbetssätt för synpunktshantering. Uppsala kommun arbetar för tillfället med att ta fram en kommunintern lösning för synpunktshantering där syftet är att kunna göra övergripande analyser av synpunkterna. Tillfälligt finns det synpunktshantering via kommunens intranät där inspektörerna själva skriver in vilka synpunkter som kommit in. Samtliga intervjuade uppger att det ofta inkommer synpunkter på pågående ärenden.

Synpunkterna kan komma in muntligt vid inspektion eller telefon, genom skriftligt brev eller digitalt via e-post. Vid sakgranskning framkommer att synpunkter hanteras vanligen av handläggaren som tog emot dem tillsammans med berörd avdelningschef. För att följa upp synpunkter på nämndens verksamhet i form av överklaganden har förvaltningen gjort en sammanställning och analys av vilka beslut som överklagats 2022.

Samverkan

Vid intervjuer beskrivs att kommunen ingår i nätverket *Mitt miljösamverkan*, en regional miljösamverkan tillsammans med Länsstyrelserna i Uppsala, Västmanland och Dalarnas län. Denna samverkan har som syfte att underlätta en likriktning och effektivisering av tillsynen. Nätverksträffar sker regelbundet och främst digitalt. Det uppges även finnas en digital samverkansplattform där inspektörer har möjlighet att ställa frågor kring sitt dagliga arbete. Enligt intervjuade är Mitt miljösamverkan det viktigaste samverkansforumet för Uppsala kommun inom området miljötillsyn.

Det beskrivs även under intervjuer att miljöförvaltningen samverkar med åtta jämnstora mellansvenska kommuner i nätverket G9. Samverkan i G9-nätverket sker dels på chefs- och ledningsnivå, dels på inspektörsnivå. Inspektörer träffas för utbyte, samsynsdiskussioner och fortbildning inom både miljöbalkens områden och livsmedelskontroll. Förvaltningen ingår även i andra nätverk, som Storstadsnätverket och en GD-grupp.

Internt inom förvaltningen finns ett samarbete mellan avdelningarna i form av erfarenhetsutbyten mellan inspektörer. Erfarenhetsutbytet sker genom att inspektörer får följa med en annan inspektör från en annan avdelning under en dag. Avdelningarna miljöskydd och hälsoskydd har även ett samarbete kring arbetet med internkontrollplanen.

Bedömning

Har nämnden system för att utvärdera kvalitet och enhetlighet i myndighetsutövningen vad gäller tillsyn?

Ja.

Vi bedömer att det finns dokumenterade rutiner för hur tillsyn ska utföras och dokumenteras och dessa är kända inom organisationen. För att säkerställa likvärdiga bedömningar/beslut inom miljö- och hälsoskyddsavdelningen sker löpande dialoger och veckovisa samsynsmöten inom avdelningarna. Inom ramen för internkontrollarbetet utförs stickprov för att säkerställa att hantering och bedömning är korrekt och likvärdig. Genom den interna och externa samverkan som sker ges förutsättningar för att utvärdera och utveckla kvaliteten mellan avdelningarna likväl som i relation till andra kommuner.

Kommunen redovisar bra NKI resultat som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Stockholm Business Alliance (SBA) undersökning av Nöjd Kund Index har genomfört.

Kompetenser och resurser

Revisionsfråga 6: Säkerställer nämnden att erforderlig kompetens och tillräckliga resurser finns i organisationen?

lakttagelser

Kompetensförsörjningsplan

Inom ramen för granskningen har vi bland annat fått del av miljöförvaltningens kompetensförsörjningsplan för 2023-2025 (daterad 2023-02-23). I kompetensförsörjningsplanen beskrivs utmaningar och identifierade behov för miljöförvaltningens kompetensförsörjning. Enligt den kompetensanalys som finns i kompetensförsörjningsplanen är följande kompetenser i obalans:

- Leda, planera och ansvara för tillsynsområden eller uppdrag.
- Miljörätt, förvaltningsrätt.
- Branschkunskaper och specialistkompetens inom områden som förvaltningen har tillsyn och kontroll på.

Funktioner, roller och yrken i obalans är enligt kompetensanalysen miljö- och hälsoskyddsinspektörer samt erfarna förrättningslantmätare.

I kompetensförsörjningsplanen finns även kompetensförsörjningsinsatser med utgångspunkt i SKR:s kompetensförsörjningsstrategi. Bland annat framgår att förvaltningen behöver samarbeta mer mellan avdelningarna för att höja och utveckla kompetens. Andra insatser som nämns är att samtliga chefer och medarbetare ska ha individuella utvecklingsplaner, se över urvalskriterier för vissa tjänster vid rekrytering, ge information till andra förvaltningar inom kommunen om miljöförvaltningens behov etc. Förvaltningen ska enligt planen varje år följa upp att kompetensförsörjningsplanen är aktuell i samband med verksamhetsplaneringen inför kommande verksamhetsår.

Delårs- och årsuppföljning

Som tidigare nämnt har vi tagit del av miljö- och hälsoskyddsnämndens delårsuppföljning per mars/april 2023. Av delårsuppföljningen framgår bland annat att avdelningen för hälsoskydd planerar att rekrytera ny personal under 2023. Dock riskerar avdelningen att inte kunna genomföra hela tillsynsplanen för 2023 på grund av personalförändringar. I delårsuppföljningen framgår även att ett antal aktiviteter kommer att startas upp på förvaltningen utifrån kompetensförsörjningsplanen. Förvaltningen kommer bland annat att arbeta med att ta fram en ersättningsplanering, samt fortsätta arbeta med aktiviteter för att vara en attraktiv arbetsgivare. Dialog förs även om hur förvaltningen kan nå ut genom sociala medier, Uppsala kommuns hemsida, examensarbeten, mässor med mera.

Vidare framgår av delårsuppföljningen att nämnden fått i uppdrag av kommunfullmäktige att frigöra tid och resurser till kommunens kärnverksamheter genom att effektivisera administrationen och minska den administrativa belastningen. Nämnden omhändertar uppdraget genom att se över möjligheten att överföra arbetsuppgifter från handläggare

och inspektörer till förvaltningens administrativa personal, för att frigöra resurser till nämndens tillsyn, kontroll och förrättningar. Nämnden kommer enligt uppgift att arbeta med uppdraget under hela planperioden. Status per mars/april 2023 är att uppdraget är påbörjat.

I miljö- och hälsoskyddsnämndens årsuppföljning 2022 framgår att nämnden haft lägre kostnader på grund av vakanta tjänster. Avdelningen för miljöskydd har på grund av begränsade personalresurser inte kunnat leverera all planerad tillsyn, en del tillsynsinsatser minskades och en del planerad tillsyn flyttades till 2023. Inkommande ärenden och planerad tillsyn med årlig avgift prioriterades framför tillsyn med timavgift och mindre tillsynsprojekt med kommunbidrag för att fördela tillsynsresurserna där de bäst behövdes. Konsekvensen blev att cirka 675 timmar årlig avgift och cirka 570 timmar timavgift flyttades till 2023. Under hösten tillsattes flera tjänster vilket har skapat bra förutsättningar för att leverera tillsyn enligt tillsynsplanen för 2023.

Det framgår vidare av årsuppföljningen att nämnden har haft utmaningar att rekrytera personal. Inom flera av nämndens ansvarsområden utbildas för få personer i förhållande till behovet. Samtidigt blir nämndens arbetsområde mer komplext i form av ny lagstiftning som kräver specialistkompetens.

Intervjuer

Vid samtliga intervjuer framgår att det finns tillräckliga resurser för att kunna genomföra tillsyn enligt lagstadgade krav. Däremot nämner samtliga avdelningar som arbetar med tillsyn enligt miljöbalken att deras avdelningar har svårigheter med att rekrytera rätt kompetenser. Ett problem som nämns är att sökanden ofta har en relevant utbildning men ingen relevant erfarenhet, vilket gör att inspektörer eller handläggare måste lägga ner mycket tid på att lära upp nya medarbetare. Det har rekryterats nyexaminerade inspektörer och det pågår även ett arbete inom ramen för kompetensförsörjningsplanen att försöka nå ut till studerande. Det anses finnas tillräckliga och kompetenta stödfunktioner, som exempelvis administrativt stöd, HR-stöd, ekonomistöd, kommunikation, kommunjurister med mera.

Vidare beskrivs under intervjuer att det varje år görs en inventering för att stämma av att rätt kompetenser finns. Samtliga medarbetare har även en individuell utvecklingsplan där personliga mål sätts för året samt där det framgår vilka utbildningar varje medarbetare ska gå under året. Det finns utbildningar som samtliga medarbetare inom förvaltningen ska gå, samt mer branschspecifika utbildningar som erbjuds både av kommunen men även av andra aktörer, såsom Mitt miljösamverkan.

Statistik

Vi har inom ramen för granskningen kontrollerat den statistik som Uppsala kommun rapporterat in till kommunstatistikdatabasen Kolada med bäring på miljö- och hälsoskydd och jämfört med ett urval av kommuner som tillhör samma kommungrupp (B3 - Större stad) som Uppsala kommun i SKR:s kommungruppsindelning. De

kommuner vi har jämfört med är Helsingborg, Linköping, Norrköping, Västerås och Örebro.

Av diagram 1-3 framgår statistik för Uppsala kommun samt för ovan nämnda jämförelsekommuner. All statistik som presenteras nedan avser åren 2021-2022.

Diagram 1: Intäkter miljö- och hälsoskydd, myndighetsutövning, kr/inv

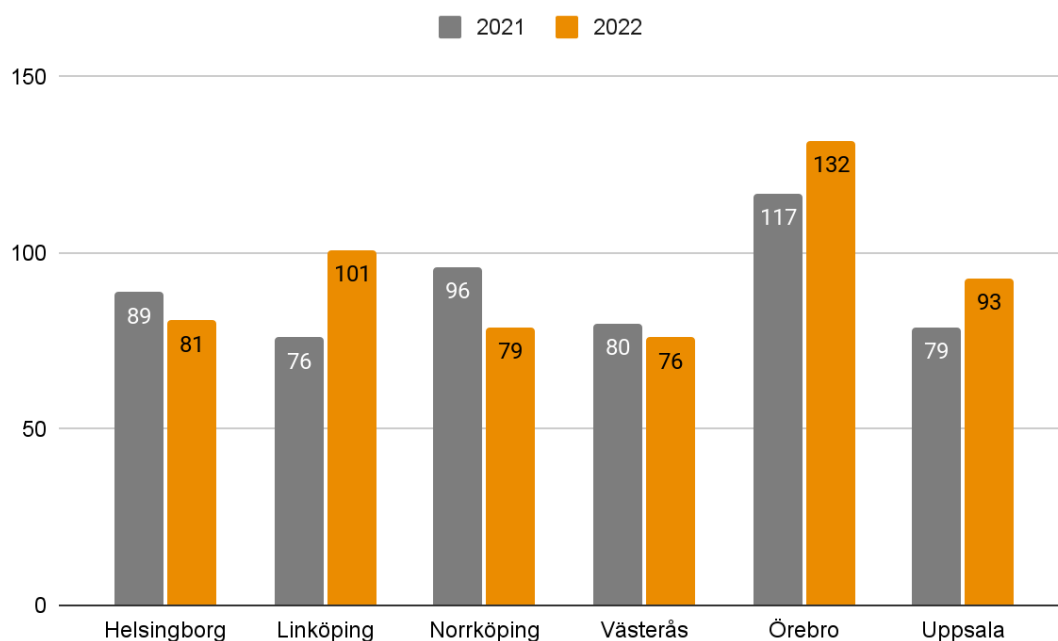


Diagram 2: Kostnad miljö- och hälsoskydd, myndighetsutövning, kr/inv

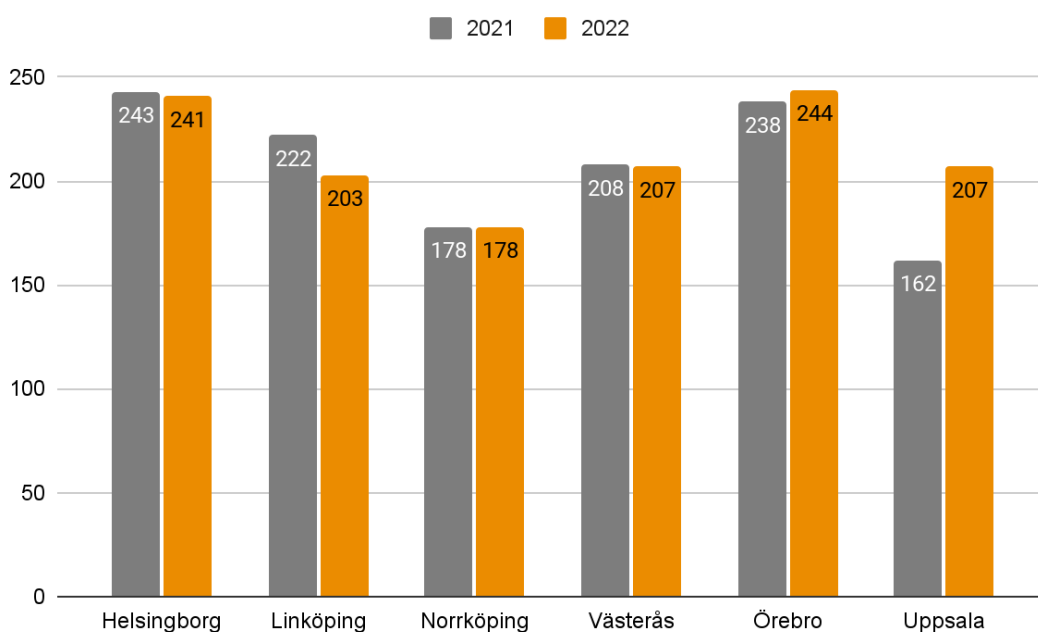
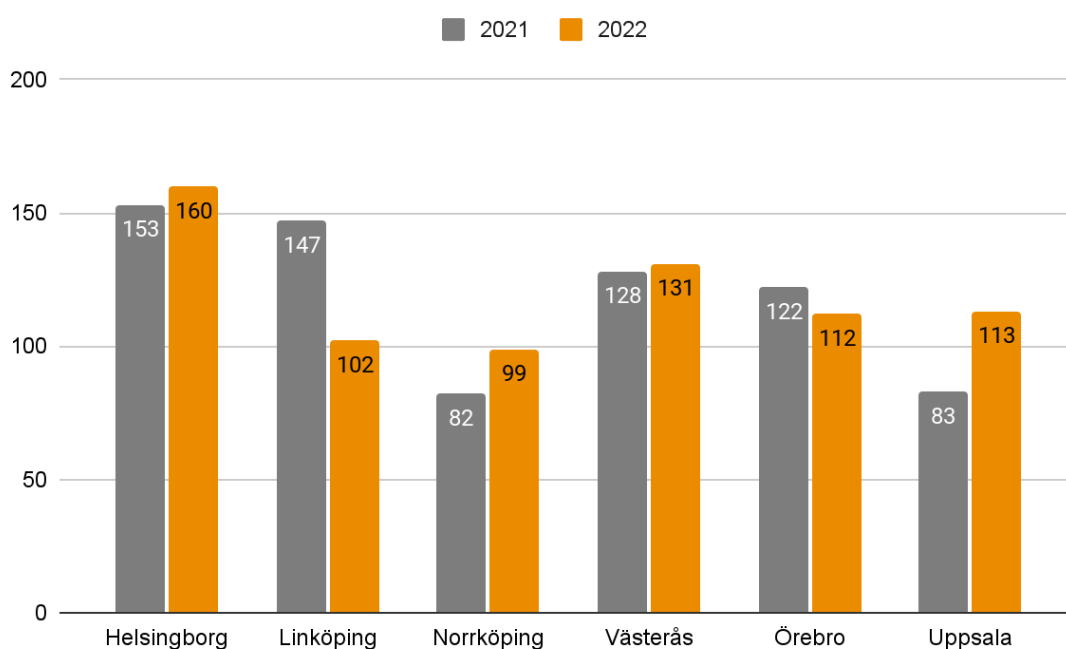


Diagram 3: Nettokostnad miljö- och hälsoskydd, myndighetsutövning, kr/inv



Av statistik presenterad i diagram 1-3 framgår att:

- Uppsala kommuns intäkter inom miljö- och hälsoskydd har ökat från 79 kr/inv år 2021 till 93 kr/inv år 2022. Kommunens intäkter ligger i mitten av jämförda kommuner.
- Uppsala kommuns kostnader inom miljö- och hälsoskydd har ökat från 162 kr/inv år 2021 till 207 kr/inv år 2022. Kommunens kostnader ligger i mitten av jämförda kommuner.
- Uppsala kommuns nettokostnader inom miljö- och hälsoskydd har ökat från 83 kr/inv år 2021 till 113 kr/inv år 2022. Kommunens nettokostnader ligger i mitten av jämförda kommuner.

Bedömning

Säkerställer nämnden att erforderlig kompetens och tillräckliga resurser finns i organisationen?

Delvis.

Bedömningen grundar sig på att det i dagsläget finns god och blandad kompetens och tillräcklig möjlighet till kompetensutveckling. Intern kompetensutveckling sker genom ex. samsynsmöten och lära av varandra samt individuella utvecklingsplaner finns.

Bedömningen grundar sig även på de uppgifter vi fått om otillräckliga resurser vilket verifieras genom den tillsynsskuld som finns inom miljöskydd och hälsoskydd och på 2022 års uppföljning av tillsyns- och kontrollplaner där avdelningarna för miljöbalktillsyn genomfört mindre tillsyn än planerat. Den centrala utmaning som beskrivs kring

personalsituationen är kopplat till rekrytering vilket ställer krav på exempelvis intern utbildning. Personalsituationen är något som enligt de intervjuade kontinuerligt ses över och rapporteras till nämnden vilket vi också verifierat i bland annat delårs- och årsbokslut.

Rapportering till nämnd

Revisionsfråga 7: Sker en kontinuerlig rapportering till nämnden?

lakttagelser

Protokollsgenomgång

Vid genomgång av nämndens sammanträdesprotokoll för perioden 2022-01-01 till 2023-08-30 har vi noterat att nämnden kontinuerligt erhåller information om delegationsbeslut, anmälningssärenden, kurser och konferenser, med mera. Vid redovisning av anmälningssärenden erhåller nämnden information om överklagande ärenden, beslut och domar från överprövande myndigheter. Nämnden har även vid varje sammanträde en informationspunkt där information om tillsynsärenden getts vid ett flertal gånger. Vi har även noterat att nämnden fått ta del av och beslutat om följande under granskad period:

- 2023-06-07 § 58: Delårsuppföljning mars/april 2023
- 2023-06-07 § 59: Avrapportering internkontrollplan för april 2023
- 2023-03-22 § 24: Årsuppföljning och bokslut 2022
- 2022-10-19 § 98: Delårsuppföljning augusti 2022
- 2022-10-12 § 99: Avrapportering internkontrollplan för augusti 2022
- 2022-08-24 § 73: Revidering av föreskrifter om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd i Uppsala kommun
- 2022-06-01 § 53: Avrapportering internkontrollplan för april 2022
- 2022-06-01 § 54: Delårsuppföljning mars/april 2022

Nämndens delårs- och årsuppföljningar innehåller bland annat uppföljning kopplat till genomförd tillsyn (miljöbalken), utförda livsmedelskontroller och antal klagomål och remisser. Delårs- och årsuppföljningarna innehåller även uppföljning avseende fokusmål/inriktningsmål, nämndmål och åtgärder, vilket även redovisas under revisionsfråga 3.

Vid intervjuer bekräftas att rapportering till miljö- och hälsoskyddsnämnden sker vid uppföljning av interkontrollplan, delårsuppföljning per april och per augusti samt årsuppföljning. Utöver kommunens process för verksamhetsplan och budget samt beslut och uppföljning/redovisning sker rapportering vid avvikelser, viktiga händelser, nyheter och annat som är väsentligt för nämnden att få information om. Enligt intervjuade finns det en god dialog mellan nämnd och förvaltning och nämnden har en god kännedom om förvaltningens verksamhet.

Bedömning

Sker en kontinuerlig rapportering till nämnden?

Ja.

Bedömningen grundar sig på att nämndens verksamhetsberättelser (både delårs- och årsbokslut) innehåller uppföljning kopplad till bland annat utförda tillsyner och kontroller. Nämndens verksamhetsberättelser (både delårs- och årsbokslut) innehåller även uppföljning avseende personalsituation samt nämndmål, indikatorer och nyckeltal. Nämnden erhåller kontinuerligt information om överklagande ärenden, beslut och domar från överprövande myndighet, delegationsbeslut, förelägganden etc. Nämnden får också del av redovisningar, såsom NKI.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Uppsala kommun genomfört en granskning av kommunens miljö- och hälsoskyddstillsyn. Granskningens syfte var att bedöma om miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver en ändamålsenlig tillsynsverksamhet med tillräcklig intern kontroll vid hanteringen av tillsynsärenden.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att nämnden i allt väsentligt bedriver tillsynsverksamhet med tillräcklig intern kontroll vid hantering av tillsynsärenden.

Enligt vår bedömning finns det en tydlig målkedja från kommunfullmäktige ner till aktiviteter på avdelningsnivå. Målen uppnåddes i huvudsak år 2022 och prognostiseras att uppfyllas år 2023. Den planerade tillsynen har inte fullt ut genomförts vilket resulterat i en tillsynsskuld. Vidare finns dokumenterade rutiner för hur tillsyn ska utföras och dokumenteras och system för hur uppföljning av kvalitet och likvärdighet inom mynghetsutövning ska genomföras.




Det finns en god och blandad kompetens inom verksamheterna men också en upparbetad tillsynsskuld, vilken är kopplad till avsaknad av tillräckliga resurser och utmaningar i rekrytering. Nämnden får kontinuerlig rapportering av verksamheten. Dock saknas information om konsekvenser av tillsynsskulden och den tillsyn som prioriteras ned.

Vissa brister har noterats avseende otillräckliga resurser vilket verifieras genom den tillsynsskuld som finns inom miljöskydd och hälsoskydd och på 2022 års uppföljning av tillsyns- och kontrollplaner där avdelningarna för miljöbalkstillsyn genomfört mindre tillsyn än planerat.

Rekommendationer

- Säkerställ att kommande behovsutredningar innehåller en bedömning avseende konsekvenser av den tillsyn som prioriteras bort.
- Säkerställ att det finns tillräckliga personella resurser för att uppfylla nämndens tillsynsuppdrag.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Finns det mål uppsatta för tillsynsverksamheten?	Ja Det finns en tydlig målkedja från kommunövergripande fokusmål med tillhörande uppdrag till nämndmål, åtgärder och aktiviteter. Genom målkedjan finns en tydlig koppling till tillsyns- och kontrollplanerna.	
2. Finns det tillsyns- respektive kontrollplaner och bygger dessa på dokumenterade risk- och behovsanalyser?	Delvis Bedömningen grundar sig på att det finns tillsyns- och kontrollplaner som i huvudsak bygger på dokumenterade risk- och behovsanalyser.	
3. Uppnås målen för tillsynsverksamheten?	Delvis Mål och resultatindikatorer som för 2022 bedöms i huvudsak vara uppfyllda och för 2023 prognostiseras målen att uppfyllas. Den planerade tillsynen enligt tillsyns- och kontrollplaner för år 2022 genomfördes inte fullt ut på alla avdelningar.	
4. Finns det ändamålsenliga principer för beslutat avgiftsuttag?	Ja. Vi bedömer att det finns ändamålsenliga principer för beslutat avgiftsuttag i enlighet med gällande regler och centrala vägledningar.	
5. Har nämnden system för att utvärdera kvalitet och enhetlighet i myndighetsutövningen vad gäller tillsyn?	Ja. Vi bedömer att det finns dokumenterade rutiner för hur tillsyn ska utföras och dokumenteras och system för hur uppföljning av kvalitet och likvärdighet inom myndighetsutövning ska genomföras.	

6. Säkerställer nämnden att erforderlig kompetens och tillräckliga resurser finns i organisationen?

Bedömningen grundar sig på den tillsynsskuld som finns och på 2022 års uppföljning av tillsyns- och kontrollplaner där avdelningarna för miljöbalktillsyn genomfört mindre tillsyn än planerat. Det finns en god och blandad kompetens men finns en rekryteringsutmaning kopplad till att säkra tillräckliga resurser..



7. Sker en kontinuerlig rapportering till nämnden?

Ja
Vi gör bedömningen att nämnden får rapportering av verksamheten genom större uppföljningar 3g/år och löpande rapportering och uppföljning av specifika frågor löpande under året.



Bilagor

Källförteckning

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av följande dokument:

- Avloppsansökan, avdelning områdesskydd och vatten och avlopp
- Avrapportering av miljö- och hälsoskyddsnämndens internkontrollplan för 2022
- Avrapportering av miljö- och hälsoskyddsnämndens internkontrollplan för april 2023
- Delegations- och arbetsordning för miljö- och hälsoskyddsnämnden
- Handbok inspektörer, avdelning områdesskydd och vatten och avlopp
- Ledningssystem för miljöförvaltningen
- Miljöförvaltningens arbetsordning
- Miljöförvaltningens kommunikationsplattform
- Miljöförvaltningens kompetensförsörjningsplan 2023-2025
- Miljöförvaltningens strategiska områden 2023-2025
- Miljö- och hälsoskyddsnämndens delårsuppföljning och verksamhetsrapport per mars/april 2023
- Miljö- och hälsoskyddsnämndens internkontrollplan 2023
- Miljö- och hälsoskyddsnämndens protokoll från 2022-01-01 till 2023-08-31
- Miljö- och hälsoskyddsnämndens tillsynsbehovsutredning 2022-2024
- Miljö- och hälsoskyddsnämndens verksamhetsplan- och budget 2023-2025
- Miljö- och hälsoskyddsnämndens årsuppföljning och bokslut 2022
- Plan för Uppsala kommuns livsmedelskontroll 2023-2025
- Reglemente för kommunstyrelsen och övriga nämnder i Uppsala kommun
- Taxa inom miljöbalken och strålskyddslagens område
- Taxa livsmedels- och forderlagstingningen
- Underlag för tillsynsbehovsutredning 2022-2024, arbetsdokument hälsoskydd
- Underlag för tillsynsbehovsutredning 2022-2024, arbetsdokument miljöskydd
- Underlag för tillsynsbehovsutredning 2022-2024, arbetsdokument områdesskydd och vatten och avlopp
- Uppföljning av överklagningar år 2022

Datum

[Skriv namn här]

[Skriv namn här]

Namn

Namn

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Uppsala kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 21 april 2023. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

Mottagare:
Arbetsmarknadsnämnden
Miljö- och hälsoskyddsnämnden
Plan- och byggnadsnämnden
Socialnämnden
Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktige för kännedom

Granskning av otillåten påverkan i myndighetsutövningen

PwC har av Uppsala kommuns revisorer fått i uppdrag att granska nämndernas arbete med att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan vid myndighetsutövning.

Efter genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, plan- och byggnadsnämnden samt arbetsmarknadsnämnden inte helt säkerställt att arbetet med att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan mot anställda och förtroendevalda i myndighetsutövningen är tillräckligt. Vi ser att nämndernas arbete i dessa frågor kan stärkas.

Utifrån genomförd granskning rekommenderar vi följande till respektive nämnd:

- Säkerställ att det finns en tydligt kommunicerad definition av vad som menas med otillåten påverkan i verksamheterna samt arbeta fram verksamhets-specifika stödmaterial med illustrativa exempel och situationer kring vad som kan vara otillåten påverkan (till exempel subtila anspelningar och känslomässiga försök till otillåten påverkan). Detta i syfte att ha underlag för diskussion vid nyanställning, löpande vid APT och för att stärka rutinerna för att upptäcka otillåten påverkan.
- Ta fram alternativt tydliggör rutinerna för hantering av otillåten påverkan och säkerställ att rutinerna även inkluderar hantering av otillåten påverkan genom sociala medier eller utanför arbetsplatsen.
- Inför möjligheten att rapportera händelser av otillåten påverkan som en egen händelsetyp i avvikelserapporteringssystemet som ett led i att kunna följa upp och analysera otillåten påverkan på en aggregerad nivå.
- Säkerställ att åtgärder vidtas, kommuniceras och återkopplas till medarbetare när försök till otillåten påverkan rapporteras in i avvikelserapporteringssystemet.
- Säkerställ att det inom nämnden genomförs informations- och utbildningsinsatser i syfte att samtliga förtroendevalda har kunskap om otillåten påverkan.

Utifrån genomförd granskning vill vi även framhålla att kommunstyrelsen, inom ramen för sin uppsiktsplikt, har i uppdrag att säkerställa att nämnderna arbetar med att definiera, förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan mot anställda och förtroendevalda i myndighetsutövningen. En viktig faktor är här att erbjuda utbildningar inom området i syfte att öka kunskapen om otillåten påverkan inom organisationen.

Revisionen begär yttrande över revisionens iakttagelser och rekommendation från arbetsmarknadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, plan- och byggnadsnämnden, socialnämnden samt kommunstyrelsen, senast 2024-02-29 till kommunrevisionen@uppsala.se och till det sakkunniga biträdet, [lena.salomon@pwc.com](mailto:lana.salomon@pwc.com).

Rapporten utgör ett underlag för revisionens bedömning i ansvarsprövningen varför tidsramarna inte kan överskridas.

För kommunrevisionen

Berit Danielsson
Ordförande

Kajsa Wejryd
Vice ordförande

Elektroniska underskrifter

Det här dokumentet har skrivits under elektroniskt av en eller flera personer

Detta dokument med sina elektroniska underskrifter gäller som självständig handling och uppfyller krav på avancerade elektroniska underskrifter enligt eIDAS-förordningen. Varje underskrift kan valideras med en PDF-läsare med stöd för signaturvalidering eller via valideringstjänsten på sign.uppsala.se. Där återfinns även information om hur du installerar det utfärdarcertifikat som krävs för att PDF-läsaren ska kunna validera alla delar av underskriften.

Om dokumentet skrivs ut på papper, eller om dokumentet 'skrivs ut' till ett nytt PDF-dokument, följer de elektroniska underskrifterna inte med. Endast det elektroniskt underskrivna originaldokumentet går att validera.

Underskrift 1

Namn: KAJSA WEJRYD
Identifieringsmetod: E-legitimation
Organisation: Kommunrevisionen
Befattning: Vice ordf
Datum och tid: 2023-11-22 21:39:58 GMT+01:00
Transaktions-ID: 12951812717247a49186274126ef5c51

Underskrift 2

Namn: BERIT ANNE-MARIE DANIELSSON
Identifieringsmetod: E-legitimation
Organisation: Kommunrevisionen
Befattning: ordförande
Datum och tid: 2023-11-23 15:44:37 GMT+01:00
Transaktions-ID: 59e5a55a93104ac88851839dc81a412e

Granskning av nämndernas arbete med att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan i myndighetsutövning

Uppsala kommuns revisorer

November 2023

Fredrik Birkeland, certifierad kommunal revisor

Annie Wattman, revisionskonsult

Lena Salomon, certifierad kommunal revisor

















Sammanfattning

PwC har på uppdrag av Uppsala kommuns revisorer genomfört en granskning av nämndernas arbete med att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan vid myndighetsutövning. Otillåten påverkan definieras i denna granskning som trakasserier, hot, våld, skadegörelse, korruption etcetera. Otillåten påverkan avser försök att påverka tjänstepersoner och/eller förtroendevalda i myndighetsutövning och beslutsfattande, om den drabbade uppfattar att syftet var att påverka tjänsteutövningen.

Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, plan- och byggnadsnämnden och arbetsmarknadsnämnden, inom Uppsala kommun säkerställer att den interna kontrollen är tillräcklig för att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan mot anställda och förtroendevalda i myndighetsutövningen.

Efter genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, plan- och byggnadsnämnden samt arbetsmarknadsnämnden inte helt säkerställt att arbetet med att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan mot anställda och förtroendevalda i myndighetsutövningen är tillräckligt. Vi ser att nämndernas arbete i dessa frågor kan stärkas.

För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten och det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor". Nedan redogör vi för våra generella iakttagelser i granskningen per revisionsfråga:

Revisionsfrågor	Bedömning							
	SCN		MHN		PBN		AMN	
1. Säkerställer nämnderna att risker för otillåten påverkan utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?	Ja		Ja		Ja		Ja	
2. Säkerställer nämnderna att det finns rutiner för att upptäcka otillåten påverkan?	Delvis		Delvis		Delvis		Delvis	
3. Följer nämnderna upp och analyserar förekomsten av otillåten påverkan?	Delvis		Delvis		Nej		Nej	
4. Säkerställer nämnden att det finns ett förebyggande arbete mot otillåten påverkan?	Delvis		Delvis		Delvis		Delvis	

Säkerställer nämnderna att risker för otillåten påverkan utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?

Vi ser att det inom samtliga nämnder genomförs ett kontinuerligt arbete med riskanalyser där risken för otillåten påverkan utreds och analyseras inom verksamheterna. Hur detta arbete genomförs skiljer sig åt mellan förvaltningarna. Inom ramen för riskanalysen som låg till grund för internkontrollplanen 2023 identifierade inget av granskningsobjekten otillåten påverkan som en särskild risk. Det framgår av genomförd granskning att arbetet med riskanalyser genomförs kontinuerligt kopplat till revidering av rutindokument samt i arbetet med framtagande av utbildningsplaner. Vidare framgår att riskanalyser är en kontinuerlig del av ärendehantering och handläggningen, där olika åtgärder vidtas i enskilda ärenden beroende på målgrupp/ klient och ärende.

Säkerställer nämnderna att det finns rutiner för att upptäcka otillåten påverkan?

Vi ser att det finns en upplevd svårighet att förstå begreppet otillåten påverkan och hur det ter sig i praktiken, vilket indikerar ett behov av att fortsatt diskutera vad som är otillåten påverkan utifrån verksamheternas kontext. Det kan handla om att exemplifiera olika situationer och att säkerställa att det finns en tydligt kommunicerad definition av vad som menas med otillåten påverkan utifrån den specifika verksamheten.

Vi ser att det för samtliga granskningsobjekt finns en kultur av och olika möjligheter till att lyfta försök till otillåten påverkan till närmaste chef eller på arbetsplatsträffar (APT). I verksamheterna finns också andra forum att diskutera otillåten påverkan, exempelvis vid dagliga möten, i möten med handledare eller liknande. På så sätt kan medarbetarna få stöd i att upptäcka om en situation avser otillåten påverkan eller ej samt vidta åtgärder därefter.

Följer nämnderna upp och analyserar förekomsten av otillåten påverkan?

Vi konstaterar att det i dagsläget finns en risk för ett mörkertal genom underrapportering i kommunens avvikelserapporteringssystem vad gäller otillåten påverkan. Det uppges dels bero på att otillåten påverkan inte kan rapporteras in som en egen händelsetyp i KIA, dels på en svårighet i att identifiera händelser av otillåten påverkan i praktiken. Att otillåten påverkan inte ingår som en egen händelserubrik i KIA försvårar även uppföljning och analys av otillåten påverkan på en aggregerad nivå.

Förekomsten av försök till otillåten påverkan varierar stort mellan nämnderna. Vad gäller uppföljning av händelser där medarbetare utsatts för otillåten påverkan ser vi att medarbetare inom arbetsmarknadsnämnden samt miljö- och hälsoskyddsnämnden rapporterade händelser av otillåten påverkan i lägre utsträckning än inom socialnämnden. Vi ser även att det inom dessa nämnder är en större andel som upplever att tillräckliga åtgärder inte vidtog i relation till inom socialnämnden.

Säkerställer nämnden att det finns ett förebyggande arbete mot otillåten påverkan?

Vi ser att det finns flera exempel på förebyggande åtgärder för att minska risken för otillåten påverkan, som till viss del finns dokumenterade i rutiner och som till viss del är överenskomna arbetssätt som gäller på arbetsplatsen. Vi ser utifrån enkätresultaten och

intervjuerna att det i samtliga granskade nämnder finns möjlighet till att fortsätta stärka det förebyggande arbetet mot otillåten påverkan, till exempel vad gäller utbildnings- och informationsinsatser. Vi ser även att det förebyggande arbetet mot otillåten påverkan kan stärkas genom att genomföra riktade utbildnings- och informationsinsatser gällande otillåten påverkan i myndighetsutövningen till förtroendevalda.

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till respektive nämnd:

- Säkerställ att det finns en tydligt kommunicerad definition av vad som menas med otillåten påverkan i verksamheterna samt arbeta fram verksamhetsspecifika stödmaterial med illustrativa exempel och situationer kring vad som kan vara otillåten påverkan (till exempel subtila anspelningar och känslomässiga försök till otillåten påverkan). Detta i syfte att ha underlag för diskussion vid nyanställning, löpande vid APT och för att stärka rutinerna för att upptäcka otillåten påverkan.
- Ta fram alternativt tydliggör rutinerna för hantering av otillåten påverkan och säkerställ att rutinerna även inkluderar hantering av otillåten påverkan genom sociala medier eller utanför arbetsplatsen.
- Inför möjligheten att rapportera händelser av otillåten påverkan som en egen händelsetyp i avvikelserapporteringssystemet som ett led i att kunna följa upp och analysera otillåten påverkan på en aggregerad nivå.
- Säkerställ att åtgärder vidtas, kommuniceras och återkopplas till medarbetare när försök till otillåten påverkan rapporteras in i avvikelserapporteringssystemet.
- Säkerställ att det inom nämnden genomförs informations- och utbildningsinsatser i för att säkerställa att samtliga förtroendevalda har kunskap om otillåten påverkan.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte och revisionsfrågor	6
1.3 Revisionskriterier	6
1.4 Avgränsning	6
1.5 Metod	7
2. Granskningsresultat	9
2.1 Utredning och dokumentering av risken för otillåten påverkan	9
2.2 Rutiner för att upptäcka otillåten påverkan	15
2.3 Uppföljning och analys av förekomsten av otillåten påverkan	21
2.4 Förebyggande arbete	27
3. Samlad bedömning	35
3.1 Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	36
3.2 Rekommendationer	36
Bilaga 1 - Förteckning över granskad dokumentation	38

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Anställda i offentlig verksamhet möter dagligen människor vid till exempel tillsynsarbete och inspektioner, men även vid andra former av myndighetsutövning. I all form av myndighetsutövning finns en risk för att medarbetarna, eller de förtroendevalda, blir utsatta för otillåten påverkan. Enligt SKR ökar sådan påverkan, vilket kan leda till bland annat tystnadskultur, att tjänstepersoner avslutar sina tjänster, och att tilliten till det demokratiska systemet påverkas negativt. En direkt konsekvens av otillåten påverkan kan vara att beslut fattas på felaktiga grunder vilket i sig kan hota de demokratiska processerna.

Arbetsmiljölagen (1977:1160) och Arbetsmiljöverkets föreskrifter är relevanta i detta sammanhang. Nämnderna ska, enligt bland annat arbetsmiljölagen, bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Enligt kommunallagen 6 kap. 6 § ska "Nämnderna... också se till att den interna kontrollen är tillräcklig...". Detta innebär bland annat att nämnderna ska undersöka och värdera risker, hantera riskerna genom till exempel förebyggande åtgärder, samt följa upp om åtgärderna haft avsedd effekt. Genom uppföljning ska det dessutom finnas möjlighet att upptäcka avvikelser som kan ha skett till följd av otillåten påverkan. Nämnderna ska också ha rutiner, bland annat för arbete som kan medföra risk för hot och våld, till exempel vid ensamarbete.

Otillåten påverkan definieras i denna granskning som trakasserier, påtryckningar, hot, våld, skadegörelse och korruption. Otillåten påverkan avser försök att påverka tjänstepersoner och/eller förtroendevalda i myndighetsutövning¹ och beslutsfattande, om den drabbade uppfattar att syftet var att påverka tjänsteutövningen.

I Uppsala kommuns "Program för trygghet, säkerhet och brottsförebyggande arbete", fastställt av kommunfullmäktige, finns ett mål (Mål 5) som lyder: Uppsala kommun arbetar skadeförebyggande och förhindrar otillåten påverkan för en trygg och säker verksamhet.

Inom ramen för revisionsplanen 2023 har revisorerna utifrån sin risk- och väsentlighetsanalys beslutat att genomföra en granskning av kommunens arbete med att förebygga, upptäcka och motverka otillåten påverkan vid myndighetsutövning.

¹ Med myndighetsutövning menas ett beslut eller annan åtgärd som fattas av en myndighet och som är ett uttryck för makt över en medborgare. Myndighetsutövning kan bestå av både gynnande och betungande beslut. Det är bara "utövning av befogenhet att för enskild bestämma om förmån, rättighet, skyldighet, disciplinär bestraffning eller annat jämförbart förhållande" som räknas som myndighetsutövning. Annat som till exempel avtal eller affärsmässig verksamhet räknas inte in i myndighetsutövningen.

1.2 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om arbetsmarknadsnämnden, socialnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden samt plan- och byggnadsnämnden säkerställer att den interna kontrollen är tillräcklig för att förebygga, upptäcka och motverka otillåten påverkan mot anställda och förtroendevalda i myndighetsutövningen. Följande revisionsfrågor har formulerats för att uppnå syftet med granskningen:

1. Säkerställer nämnderna att risker för otillåten påverkan utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?
2. Säkerställer nämnderna att det finns rutiner för att upptäcka otillåten påverkan?
3. Följer nämnderna upp och analyserar förekomsten av otillåten påverkan?
4. Säkerställer nämnderna att det finns ett förebyggande arbete mot otillåten påverkan?

Inom ramen för granskningen har vi särskilt beaktat följande perspektiv:

- Hur sociala medier beaktas, då vår erfarenhet är att hot och otillåten påverkan blir allt vanligare på sociala medier såsom X (f.d. Twitter), Instagram och Facebook. Har nämnderna och förvaltningarna rutiner för hur anställda bör agera på sociala medier i såväl förebyggande syfte som när händelser uppstår?
- Vilken typ av utbildningsinsatser eller diskussionsforum som anställda erbjuds i frågor som rör hot och otillåten påverkan? Hur lyfts frågan om otillåten påverkan i syfte att minska risken för tystnadskultur eller att incidenter och händelser inte rapporteras?
- Om anställda känner till vilka kanaler de kan använda för att rapportera om otillåten påverkan samt om de känner sig bekväma med att rapportera dessa händelser (så att det inte råder en tystnadskultur).

1.3 Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som har använts i granskningen som utgångspunkt för analys, slutsatser och bedömningar. I denna granskning utgörs de huvudsakliga källorna till revisionskriterier av:

- Kommunallagen (2017:725), bland annat 6 kap 6 §.
- Arbetsmiljölagen (1977:1160).
- Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1) Systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 1993:2) Våld och hot i arbetsmiljön.
- Övriga tillämpliga lagar, till exempel plan- och bygglagen och alkohollagen.
- Program för trygghet, säkerhet och brottsförebyggande arbete.

1.4 Avgränsning

Granskningen avgränsas till att omfatta nedan verksamheter inom de olika nämndernas ansvarsområden:

Socialnämnden

- Myndighetsutövande barn- och ungdomsvård. De tar emot anmälningar när det finns oro för ett barn eller en ungdom, och utreder behov samt beslutar om insatser med

målsättningen att barn och unga ska växa upp under trygga och goda förhållanden. Myndighetsutövningen kan innebära beslut om en SIS-placering vilket innebär tvångsvård enligt lagen om vård av unga (LVU) och görs vid mycket allvarlig problematik såsom grov kriminalitet och missbruk. LVU har uppmärksammats i olika desinformationskampanjer riktade mot socialtjänster runt om i Sverige.

Arbetsmarknadsnämnden

- Ekonomiskt bistånd (försörjningsstöd till enskilda).

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

- Livsmedelskontroll och tillståndsenheten (ansvar bland annat för livsmedelskontroller, serveringstillstånd för alkohol och tillstånd för försäljning av tobak, folköl och receptfria läkemedel samt tillsyn).

Plan- och byggnadsnämnden

- Bygglov (handlägger bygglov enligt lagar och översikts- och detaljplaner, samt utredningsärenden inom olovligt byggande och olovlig användning, inklusive platsbesök).

1.5 Metod

Granskningen har omfattat dokumentstudier, intervjuer och en enkätundersökning:

- **Dokumentstudierna** har omfattat genomgång av relevanta styrdokument (policys och riktlinjer), internkontrollplaner, uppföljningsmaterial samt framtagna rutinbeskrivningar, checklistor och utbildnings- eller informationsmaterial. Granskad dokumentation återfinns i bilaga 1.
- **Intervjuerna** har genomförts med:

Socialnämnden

- Socialnämndens ordförande
- Avdelningschef, avdelningen barn och unga myndighet
- Enhetschef, barn och ungdomsenhet 2
- Kvalificerad handläggare, barn och ungdomsenhet 2
- Kvalificerad handläggare, mottagningsenheten för barn och unga

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

- Miljö- och hälsoskyddsnämndens ordförande
- Avdelningschef, livsmedelskontroll och tillståndsenheten
- Livsmedelsinspektör, livsmedelskontroll
- Alkoholhandläggare, tillståndsenheten

Plan- och byggnadsnämnden

- Plan- och byggnadsnämnden ordförande
- Enhetschef, Bygglov/byggnadsinspektion/energi- och klimatrådgivning
- Verksamhetscontroller, plan- och byggavdelningen
- Byggnadsinspektör
- Bygglovshandläggare

- Tillsynshandläggare

Arbetsmarknadsnämnden

- Arbetsmarknadsnämndens ordförande
- Avdelningschef, socialtjänst - ekonomiskt bistånd
- Enhetschef, socialtjänst - ekonomiskt bistånd enhet 4
- Utvecklingsledare, socialtjänst - ekonomiskt bistånd
- Samordnare, socialtjänst - ekonomiskt bistånd
- Samordnare, socialtjänst - ekonomiskt bistånd

Intervju har även genomförts med stadsjurist och chef för juridiska enheten tillika ansvarig för kommunens visselblåsarfunktion.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

- **En enkätundersökning** skickades ut till samtliga anställda inom berörda verksamheter som arbetar med myndighetsutövning (se *avgränsning* ovan) och besvarades mellan 8 och 22 september 2023. Syftet var att undersöka förekomsten av otillåten påverkan, kännedom om rutiner/stöd samt erhållen kunskap eller behov av kunskap inom området. Enkäten innehöll en definition av otillåten påverkan med exempel på hur otillåten påverkan kan ta sig uttryck.

Urvalet uppgick till 317 personer, varav 157 personer (49 procent) besvarade enkäten i sin helhet. Enkäten skickades ut till 131 medarbetare inom socialförvaltningen, 121 medarbetare inom arbetsmarknadsförvaltningen, 21 medarbetare inom miljöförvaltningen samt 44 medarbetare inom stadsbyggnadsförvaltningen. Svarsfrekvensen varierade något mellan förvaltningarna. För arbetsmarknadsförvaltningen respektive socialförvaltningen var svarsfrekvensen 47 respektive 40 procent. För miljöförvaltningen var svarsfrekvensen 100 procent och för stadsbyggnadsförvaltningen var svarsfrekvensen 86 procent. Enkätresultatet har analyserats på förvaltningsnivå. Vi har i vår övergripande bortfallsanalys inte kunnat identifiera några systematiska bortfall och inte heller fått information om att anställda inom till exempel arbetsmarknadsförvaltningen och socialförvaltningen inte skulle ha fått enkäten. Vi har även tagit hjälp av Uppsala kommun för att informera om enkätundersökningen inför enkätutskicket. Vår bedömning är att svarsfrekvensen, utifrån att enkäten skickades ut till samtliga anställda inom berörda verksamheter som arbetar med myndighetsutövning, ger oss ett statistiskt säkerställt enkätresultat.

2. Granskningsresultat

2.1 Utredning och dokumentering av risken för otillåten påverkan

Revisionsfråga 1: Säkerställer nämnderna att risker för otillåten påverkan utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?

2.1.1 Iakttagelser

Socialförvaltningen

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av socialförvaltningens tjänsteskrivelse till socialnämnden *Uppföljning av arbetet med otillåten påverkan* (2021-10-08). I dokumentet framgår hur socialförvaltningen arbetat med att förebygga och motverka försök till otillåten påverkan. Det framgår av dokumentet att förvaltningen arbetat med att kartlägga och medvetandegöra riskerna för otillåten påverkan i verksamheten, genom omvärldsanalys, samtal med andra kommuner samt workshops med medarbetare inom förvaltningen under år 2019-2021. Kartläggningen av riskerna uppges ha resulterat i framtagandet av en utbildningsplan, en uppdatering av förvaltningens hot- och våldsrutin samt komplettering av checklistor kopplat till hot, våld och annan otillåten påverkan. I intervjuer beskrivs att detta arbete är fortsatt pågående och att det sker ett kontinuerligt arbete kring att utveckla och se över framtagna rutiner, checklistor, arbetssätt samt utbildningsbehov.

Som en del av förvaltningens arbete med internkontroll genomförs årligen en riskanalys följt av värdering och prioritering av identifierade risker, som grund till den årliga internkontrollplanen. I identifierade kontrollområden för internkontrollen år 2023 framgår inte att otillåten påverkan identifierats som ett riskområde i behov av kontrollmoment.

Av rutinen *Att förebygga och hantera situationer där det kan förekomma hot, våld och annan otillåten påverkan* (senast uppdaterad 2023-02-08) framgår att chef ska säkerställa att riskbedömningar görs. Av dokumentet framgår att kartläggning av risker ska genomföras i samråd med medarbetare, förslagsvis under APT. De identifierade riskerna ska sedan resultera i åtgärder, exempelvis i form av nya arbetsrutiner. Det framgår att arbetet med att identifiera och hantera risker ska ske kontinuerligt, genom exempelvis diskussioner på APT.

Av genomförda intervjuer framgår att ett öppet samtalsklimat upplevs som viktigt för att diskutera och identifiera försök till otillåten påverkan. Det framgår att förvaltningen upplevs ha ett öppet samtalsklimat kopplat till otillåten påverkan inklusive hot och våld ur ett arbetsmiljöperspektiv. Det framgår att det öppna samtalsklimatet i kombination med utbildningar inom området har resulterat i ett högre medvetande kopplat till försök till otillåten påverkan, vilket ses som en del i arbetet med att identifiera situationer där risken för försök till otillåten påverkan kan vara högre. Även acceptans- och toleransnivåer har diskuterats för att undvika en normalisering av otillåten påverkan, hotfulla situationer eller hot om våld.

Av genomförda intervjuer framgår att arbetet med att identifiera och hantera risker för otillåten påverkan även sker kontinuerligt inom ramen för myndighetsutövningen. Vid varje enskilt ärende genomförs riskanalyser som ett led i att besluta om genomförande av exempelvis möten, hembesök samt hur beslut ska meddelas till de individer som omfattas av myndighetsutövningen. Om förvaltningen identifierar en förhöjd risk till otillåten påverkan i enskilda fall kan särskilda rutiner vidtas för att minska risken. Ett exempel är att beslut kan meddelas över telefon eller skriftligen, istället för vid ett fysiskt möte, eller att man byter handläggare inom ett ärende. Det vill säga, arbetssätt och kommunikation anpassas utifrån en kontinuerlig riskanalys beroende på ärende och situation. Riskanalyser inklusive utredning och dokumentation av risker för otillåten påverkan beskrivs därmed genomföras på olika nivåer inom förvaltningen.

Miljöförvaltningen

Som en del av förvaltningens arbete med internkontroll genomförs årligen en riskanalys följt av värdering och prioritering av identifierade risker, som grund till den årliga internkontrollplanen. Arbetet syftar till att säkerställa att risker hanteras och att avvikelser upptäcks och förhindras löpande. I riskanalysen inför internkontrollplanen år 2023 finns inga identifierade risker kopplat till försök till otillåten påverkan.

I dokumentet *Bedömning av arbetsmiljörisker och handlingsplan (2019-06-03)* identifieras ett antal risker kopplat till hot och våld. Bland annat identifieras en förhöjd risk i situationer där medarbetare möter hotfulla klienter. Av dokumentet framgår att en identifierad risk för att möta en hotfull klient bör hanteras genom att exempelvis inte åka ensam på tillsynsärenden, att nyttja larm vid behov samt att föra en tydlig kommunikation gentemot medarbetare som ett led i att säkerställa information om var man befinner sig. Det noteras att dokumentet inte nämner otillåten påverkan, utan antar ett bredare fokus på arbetsmiljörisker såsom hot, våld och skador.

Av genomförda intervjuer framgår att det upplevs som viktigt att kontinuerligt arbeta med att uppmärksamma medarbetare på vad otillåten påverkan innebär och hur det kan ta sig form i praktiken. Av intervjuerna framgår att det upplevs finnas ett öppet samtalsklimat inom förvaltningen, där medarbetare kan diskutera uppkomna situationer. Något som diskuterats särskilt är vad inspektörer och handläggare kan motta under ett besök i en verksamhet, och var gränsen går för vad som kan definieras som en muta.

Det framgår att förvaltningen har en generell nolltolerans till att acceptera gåvor som mat, dryck eller produkter under besök, och att gränsen går vid att acceptera ett glas vatten eller en kopp kaffe. I intervjuer beskrivs att det förekommer att tjänstepersoner blir erbjuden mat och dryck, men att det upplevs vara en kulturell aspekt snarare än försök till otillåten påverkan. Detta område har diskuterats aktivt inom förvaltningen under de senaste åren och mer specifikt hur man ska förklara varför man tackar nej, då det riskerar att uppstå en kulturkrock när man tackar nej.

Stadsbyggnadsförvaltningen

Som en del av förvaltningens arbete med internkontroll genomförs årligen en riskanalys följt av värdering och prioritering av identifierade risker, som grund till den årliga internkontrollplanen. I dokumentet *Internkontrollplan 2023 och analys enligt reglemente*

2022 för plan-och byggnadsnämnden (2023-02-16) beskrivs kontroll avseende oegentligheter, mutor och jäv som ett kontrollområde. Risken beskrivs som att förekomsten av oegentligheter leder till brister i måluppfyllelse, ekonomiska förluster och att medborgarna tappar förtroende för kommunen. För att hantera denna risk framhålls kontroll av hur många förtroendevalda och chefer som genomfört utbildning inom området som en åtgärd inom ramen för internkontrollen.

Av genomförda intervjuer framgår att framtagandet av rutindokument föregås av ett arbete med riskanalyser. Ett exempel på ett rutindokument som årligen följs upp och revideras baserat på identifierade risker eller svagheter är rutinen *Förebygga arbetsmiljörisker på område bygglov/inspektion/EKR* (2023-06-16). Vidare framgår i intervjuer att framtagandet av utbildningsplaner har föregåtts av ett arbete med att identifiera och värdera risker för otillåten påverkan inklusive hot och våld ur ett arbetsmiljöperspektiv. Exempelvis genomfördes en utbildning i bemötande för medarbetare inom förvaltningen, som ett led i att säkerställa ett bra bemötande samt strategier för att hantera missnöjda eller upprörda kunder och medborgare.

Av genomförda intervjuer lyfts även ett öppet samtalsklimat fram som viktigt för att kunna diskutera situationer där otillåten påverkan skulle kunna förekomma. Arbetet med ett öppet samtalsklimat ses som en del av verksamhetsutvecklingen och lyfts därmed fram som ett kontinuerligt och konstant arbete. Exempelvis diskuteras otillåten påverkan under ett årligt APT i enlighet med framtaget årshjul, där området omhändertas inom ramen för information om hot och våld.

Arbetsmarknadsförvaltningen

Som en del av förvaltningens arbete med internkontroll genomförs årligen en riskanalys följt av värdering och prioritering av identifierade risker, som grund till den årliga internkontrollplanen. Arbetet syftar till att säkerställa att risker hanteras och att avvikelser upptäcks och förhindras löpande. I riskanalysen inför internkontrollplanen år 2023 finns inga identifierade risker kopplat till försök till otillåten påverkan.

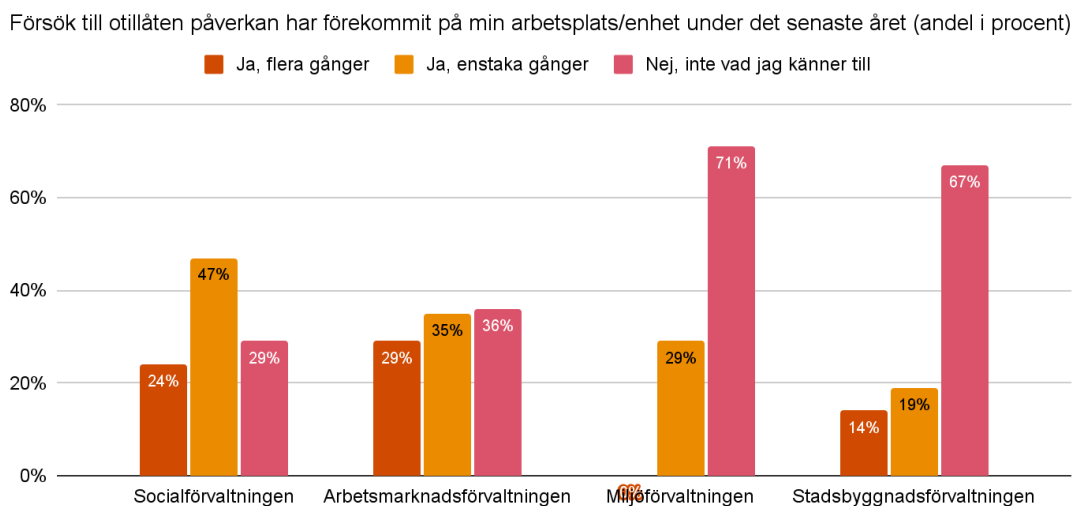
Baserat på kommunens omvärldsanalys 2023 genomförde arbetsmarknadsförvaltningen även en risk- och konsekvensanalys för verksamheten. En risk som föreslås prioriteras och omhändertas i nämndens verksamhetsplan samt internkontrollplan för 2024 är otillåten påverkan och välfärdsbrottslighet. I arbetsmarknadsförvaltningens tjänsteskrivelse *Prioriterade risker utifrån riskanalys 2023* (2023-08-17) till arbetsmarknadsnämnden, lyfts att försök till otillåten påverkan förekommer inom arbetsmarknadsförvaltningens verksamhet, inte minst inom avdelningen som hanterar ekonomiskt bistånd.

I arbetsmarknadsnämndens rutindokument *Handlingsplan mot hot och våld* (2022-06-20) kartläggs vissa risksituationer kopplat till hot, våld och rättshaveristiskt beteende, vilka följs av åtgärder som vidtas för att minska riskerna. Bland risksituationerna som kartläggs återfinns bland annat fysiska besök som ett moment där särskilda risker identifierats. Det noteras att otillåten påverkan inte nämns i dokumentet.

Av genomförda intervjuer framgår att ett öppet samtalsklimat inom förvaltningen uppges vara viktigt för att skapa en medvetenhet kring riskerna för otillåten påverkan inom organisationen. Genom öppna samtal inom förvaltningen kan fall av otillåten påverkan diskuteras, vilket möjliggör för att identifiera liknande situationer framgent.

Jämförelse mellan granskningsobjekten

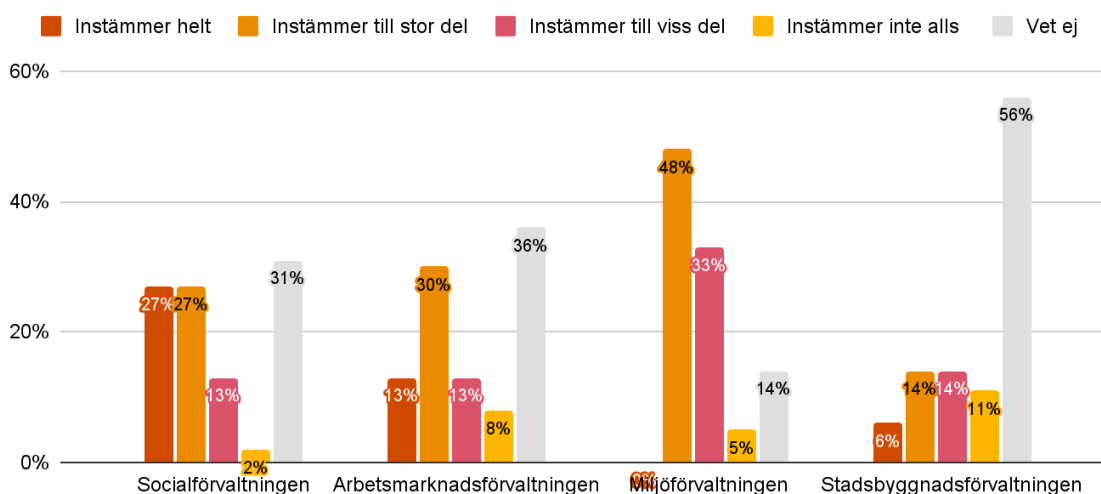
Figur 1: Upplevd förekomst av otillåten påverkan inom den egna arbetsplatsen



Av figur 1 framgår att otillåten påverkan upplevs vara mer vanligt förekommande inom arbetsmarknadsförvaltningen och socialförvaltningen. Sammantaget svarar 71 procent av respondenterna inom socialförvaltningen samt 64 procent inom arbetsmarknadsförvaltningen att otillåten påverkan förekommit under det senaste året. Inom miljöförvaltningen svarar 29 procent av respondenterna att det förekommit vid enstaka tillfällen. En tredjedel av respondenterna inom stadsbyggnadsförvaltningen svarar att otillåten påverkan förekommit vid flera eller enstaka tillfällen under det senaste året.

Figur 2: Upplevelse av arbetet med riskanalyser inom den egna arbetsplatsen

Min arbetsplats/enhet har undersökt och identifierat situationer och risker där otillåten påverkan skulle kunna förekomma



Av figur 2 framgår att upplevelsen av arbetet med riskanalyser kopplat till otillåten påverkan skiljer sig åt mellan de analyserade verksamheterna. Inom socialförvaltningen uppger över hälften av respondenterna, 54 procent, att de helt eller till stor del instämmer i att arbetsplatsen arbetat med att identifiera risker kopplat till otillåten påverkan. Inom arbetsmarknadsförvaltningen är motsvarande siffra 43 procent. Inom miljöförvaltningen uppger ingen respondent att de helt instämmer i påståendet, men 48 procent anger att de instämmer till stor del. Inom stadsbyggnadsförvaltningen uppger 20 procent att de helt eller till stor del instämmer i påståendet.

Stadsbyggnadsförvaltningen har även den högsta andelen respondenter (56 procent) som uppger att de inte vet om det sker ett arbete med riskanalyser. Motsvarande siffra är lägst inom miljöförvaltningen om 14 procent. Inom arbetsmarknadsförvaltningen respektive socialförvaltningen uppger 36 respektive 31 procent att de inte vet om ett sådant arbete sker.

2.1.2. Bedömning

Säkerställer nämnderna att risker för otillåten påverkan utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?

Bedömning: Ja för samtliga granskningsobjekt.

Av granskningen framgår att försök till otillåten påverkan är mer vanligt förekommande inom socialnämnden och arbetsmarknadsnämnden än vad det är inom miljö- och hälsoskyddsnämnden och plan- och byggnadsnämnden. Hur vanligt förekommande försök till otillåten påverkan är påverkar hur de olika förvaltningarna arbetar med riskanalyser kopplat till otillåten påverkan.

Plan- och byggnadsnämnden har identifierat otillåten påverkan som en risk inom ramen för den riskanalys som ligger till grund för internkontrollplanen år 2023. Övriga

granskningsobjekt har inte identifierat otillåten påverkan som en risk att hantera inom ramen för internkontrollplanen 2023.

Inom både arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden ser vi att det förekommer försök till otillåten påverkan, varför det torde vara en risk som bör lyftas i en riskanalys i arbetet med att ta fram internkontrollplanen. Vi noterar dock att arbetsmarknadsnämnden identifierat en risk kopplat till otillåten påverkan och välfärdsbrottslighet inför 2024 års internkontrollplan utifrån genomförd riskanalys under år 2023. Av denna tjänsteskrivelse framgår dock inte vilka åtgärder som vidtas för att mitigera risken för otillåten påverkan. Vidare ser vi att arbetsmarknadsnämnden har upprättade rutindokument som hanterar viss form av otillåten påverkan, framförallt hot och våld. Riskanalyser görs även kontinuerligt i myndighetsutövningen, exempelvis inför klientmöten på individnivå.

Vad gäller socialnämnden kan vi se att frågan om försök till otillåten påverkan diskuteras på olika nivåer samt att riskanalyser görs kontinuerligt i myndighetsutövningen, exempelvis inför klientmöten på individnivå. Vi ser vidare att socialnämnden har under år 2023 en uppdaterad rutin för att förebygga och hantera situationer där det kan förekomma hot, våld och annan otillåten påverkan. I dokumentet beskrivs även hur riskanalyser och riskbedömningar ska göras.

Vad gäller miljö- och hälsoskyddsnämnden konstaterar vi att det finns framtagna riskanalyser som fokuserar på arbetsmiljörisker såsom hot och våld, samt att det inom förvaltningen har diskuterats olika former av försök till otillåten påverkan men även gränsdragningar kopplat till mutor och jäv som är hänförligt till en kulturell aspekt snarare än försök till otillåten påverkan. Upprättade rutiner och arbetssätt baseras på genomförda riskanalyser som har bäring på otillåten påverkan, vi noterar dock att begreppet otillåten påverkan inte nämns specifikt i de dokumenterade riskanalyserna.

Vi konstaterar genom enkätundersökning och intervjuer att det finns en hög medvetandegrad vad gäller olika former av otillåten påverkan. Vi kan exempelvis se hur samtliga i granskningen ingående verksamheter arbetar med att säkerställa ett öppet samtalsklimat och en öppen kultur, i syfte att motverka en tystnadskultur. Ingen av de intervjuade, vare sig på chefs- och handläggarnivå, beskriver att det skulle finnas någon tystnadskultur i de verksamheter som ingått i granskningen.

Sammantaget ser vi att samtliga granskningsobjekt säkerställer att risker för otillåten påverkan utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna, där utformningen av arbetet med riskanalyser beror på förekomsten av otillåten påverkan. Vi ser dock att risken för otillåten påverkan bör lyftas i nämndens riskanalys till internkontrollplanen i större utsträckning för nämnder där förekomsten av otillåten påverkan är relativt vanligt förekommande.

2.2 Rutiner för att upptäcka otillåten påverkan

Revisionsfråga 2: Säkerställer nämnderna att det finns rutiner för att upptäcka otillåten påverkan?

2.2.1. Iakttagelser

Kommunövergripande och generella iakttagelser

I det kommunövergripande dokumentet *Program för trygghet, säkerhet och brottsförebyggande arbete (2022-08-29)* definieras otillåten påverkan som "*trakasserier, påtryckningar, korruption, hot, våld och skadegörelse som syftar till att påverka anställda och förtroendevalda i myndighetsutövningen.*"

Uppsala kommun har ett kommunövergripande avvikelshanteringssystem för arbetsmiljö, benämnt "KIA", vilket är tillgängligt från kommunens intranät. I systemet ska avvikelser rapporteras in, såsom arbetsskador och tillbud. I den kommunövergripande rutinen för *hantering av hot och våld (2018-03-28)* beskrivs både det förebyggande arbetet samt vilka åtgärder som ska vidtas vid händelse av hot eller våld, såsom att händelser ska rapporteras i avvikelserapporteringssystemet KIA. Vi noterar att dokumentet inte nämner otillåten påverkan specifikt. Som stöd till rutinen finns även *Checklista: Hot- och våldssituationer (2019-09-28)* som beskriver agerande vid pågående hot eller våld. Vi noterar att även detta dokument saknar skrivelser kopplat till otillåten påverkan.

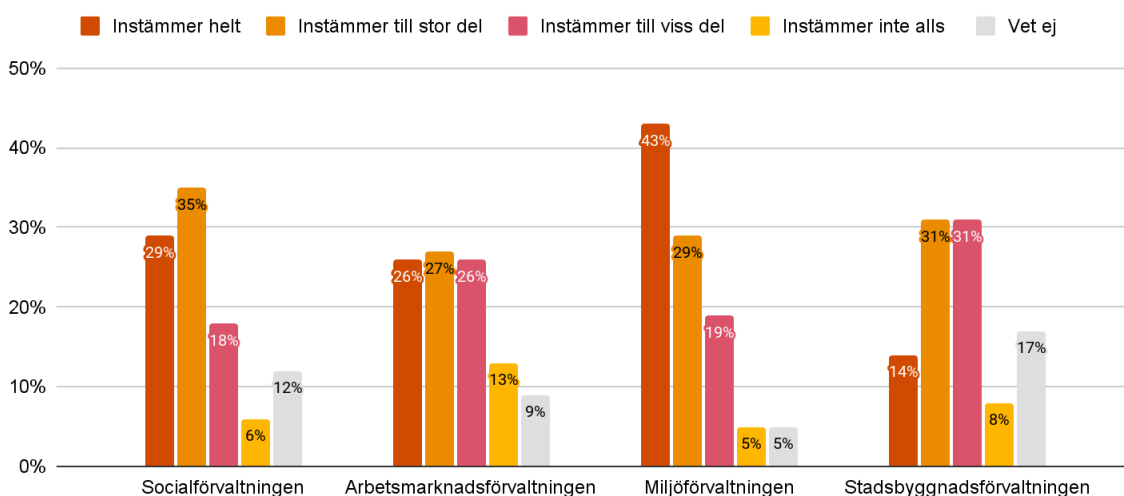
Utöver rapportering av tillbud och skador i KIA har kommunen även ett visselblåsarsystem, där både anställda, förtroendevalda samt medborgare har möjlighet att rapportera in misstankar om mutor, jäv eller tjänstefel. Det framgår av genomförda intervjuer att visselblåsarfunktionen upplevs vara relativt okänd bland medarbetarna. Det framgår att vissa insatser genomförts för att informera om funktionen under de senaste åren och att information finns att tillgå på intranätet samt på kommunens hemsida. Av genomförd intervju med ansvarig för visselblåsarfunktionen framgår att inga ärenden relaterade till otillåten påverkan har rapporterats inom ramen för visselblåsarfunktionen.

Samtliga förvaltningar lyfter fram ett öppet samtalsklimat och en god kommunikation inom arbetsgruppen som ett viktigt moment för att öka medvetenheten kring otillåten påverkan och identifiera händelser av otillåten påverkan i verksamheten. Samtliga förvaltningar uppger i genomförda intervjuer att det upplevs finnas ett öppet samtalsklimat samt att det finns forum för anställda att ta upp händelser kopplade till exempelvis otillåten påverkan. Vilka forum skiljer sig åt mellan förvaltningarna, men några återkommande forum är under APT, enhetsmöten samt under handledningsmöten (arbetsmarknadsförvaltningen).

Jämförelse mellan granskningsobjekten

Figur 3: Tydlighet i definition av otillåten påverkan

Jag upplever att vi har en tydlig definition av vad vi menar med otillåten påverkan på min arbetsplats:



Av figur 3 framgår att 64 procent av respondenterna inom socialförvaltningen, 53 procent inom arbetsmarknadsförvaltningen, 72 procent inom miljöförvaltningen samt 45 procent inom stadsbyggnadsförvaltningen instämmer helt eller till stor del i att det finns en tydlig definition av otillåten påverkan inom den egna arbetsplatsen.

Inom socialförvaltningen anger 6 procent av respondenterna att de inte instämmer i att det finns en tydlig definition av otillåten påverkan. Motsvarande siffra inom arbetsmarknadsförvaltningen, miljöförvaltningen samt stadsbyggnadsförvaltningen är 13, 5 respektive 8 procent.

Stadsbyggnadsförvaltningen har den största andelen respondenter som angivit att de inte vet om det finns en tydlig definition av otillåten påverkan eller ej, motsvarande 17 procent. Detta kan jämföras med 5 procent inom miljöförvaltningen, 12 procent inom socialförvaltningen samt 9 procent inom arbetsmarknadsförvaltningen.

Socialförvaltningen

Av svaren från enkätundersökningen uppger två tredjedelar av respondenterna att det helt eller till stor del finns tydliga rutiner för hur anställda ska agera i situationer där otillåten påverkan kan uppstå. 16 procent uppger att de instämmer till viss del eller inte instämmer alls i att det finns tydliga rutiner, medan 18 procent anger att de inte vet.

Av rutinen *Att förebygga och hantera situationer där det kan förekomma hot, våld och annan otillåten påverkan* (2023-02-08) framgår att närmaste chef ska kontaktas i det fall en situation innefattandes hot, våld eller annan otillåten påverkan förekommer. Av genomförd intervju framgår även att dessa situationer ska rapporteras i avvikelserapporteringssystemet KIA.

Av genomförda intervjuer framgår att antalet rapporterade händelser av otillåten påverkan i KIA har ökat under det senaste året. Detta härleds till att förvaltningen under

de senaste åren har arbetat med att medvetandegöra medarbetare inom området genom exempelvis utbildningar och arbete kopplat till samtalsklimatet inom förvaltningen. Det framgår att fokus under de senaste åren har varit på att stärka medarbetare i att själva upptäcka otillåten påverkan, vilket upplevs ha gett effekter vad gäller antal fall som rapporteras i avvikelserapporteringssystemet. Det framgår att det fortfarande kan finnas ett visst mörkertal kopplat till otillåten påverkan och de fall som anmäls, vilket bland annat kan kopplas till en svårighet att definiera vad som är otillåten påverkan. Detta gäller särskilt vid mer subtila anspelningar.

I enkätens fritextsvar lyfts bland annat följande fram:

“Bra om arbetsgruppen tillsammans skulle diskutera vad som faktiskt är otillåten påverkan oftare, så att vi blir påmind om detta och att det inte är acceptabelt. I vårt jobb finns risken att man kanske ser det som att man får stå ut med vissa saker, som faller under otillåten påverkan, vilket inte är ok. Om man går igenom oftare vad otillåten påverkan är och hur man kan förebygga det tror jag att medvetenheten om när man faktiskt blir utsatt ökar ytterligare.”

Miljöförvaltningen

Huvuddelen av respondenterna, 57 procent, instämmer helt eller till stor del i att det finns tydliga rutiner för agerandet i situationer där otillåten påverkan kan uppstå. 32 procent uppger att de instämmer till viss del eller inte alls i att det finns tydliga rutiner, medan 10 procent anger att de inte vet.

Av *Ledningssystem för miljöförvaltningen* (2023-06-20) framgår att alla fall av tillbud ska anmälas i kommunens gemensamma avvikelserapporteringssystem, där uppkomna fall av otillåten påverkan anmäls. Anmälda fall av otillåten påverkan i avvikelserapporteringssystemet hanteras sedan av ansvarig chef, som vidtar åtgärder vid behov.

Att det både finns rutiner samt utbildningar inom otillåten påverkan upplevs i genomförda intervjuer innebära att det inom förvaltningen finns en hög grad av medvetenhet kring otillåten påverkan och förmåga att upptäcka försök till otillåten påverkan. Trots att rutiner och kontinuerliga utbildningar genomförs och upplevs som tillräckliga så kvarstår en upplevd svårighet att dra gränser mellan försök till otillåten påverkan samt personer som agerar i affekt eller mer generellt rättshaveristiskt beteende. Till exempel kan otillåten påverkan ske genom subtila anspelningar där det kan finnas en osäkerhet om det är ett hot eller inte, vilket är svårare att bedöma än när klienter agerar i affekt eller blir upprörda över exempelvis ett beslut.

Av enkätens fritextsvar lyfts bland annat följande fram:

“Det är tydligt vad som gäller kring mutor och jäv men det är svårare med var gränsen går för när det blir otillåten påverkan via muntlig kontakt med verksamhetsutövare.”

Stadsbyggnadsförvaltningen

Av enkätresultatet framgår att 37 procent av respondenterna instämmer helt eller till stor

del i att det finns tydliga rutiner för agerande i situationer där otillåten påverkan kan förekomma. 33 procent instämmer till viss del eller inte alls, medan 31 procent uppger att de inte vet om det finns tydliga rutiner eller ej.

Av rutinen *Förebygga arbetsmiljörisker på område bygglov/inspektion/EKR* (2023-06-16) framgår att medarbetare ska uppmärksamma närmaste chef vid uppkomna fall av hot, våld, otillåten påverkan eller liknande. Vid hot eller våld ska händelsen även rapporteras in till kommunens avvikelserapporteringssystem. Chef ansvarar sedan för att utreda händelsen och vidta nödvändiga åtgärder.

Generellt framgår av genomförda intervjuer att medvetenheten kring otillåten påverkan upplevs som hög. Det upplevs finnas en stor försiktighet inom förvaltningen, där medarbetare exempelvis är mycket försiktiga med att ta emot mat eller dryck som erbjuds vid besök hos klienter. Förvaltningen uppger sig ha en nolltolerans till olika former av gåvor och mutor, och det upplevs finnas en tydlighet i att medarbetare kan acceptera en kopp kaffe eller ett glas vatten - men inget ytterligare.

I enkätens fritextsvar framkommer bland annat vissa svårigheter kopplat till var gränsen går för otillåten påverkan och otillbörliga gåvor/mutor, och därmed vad handläggare kan acceptera i form av mat och dryck under verksamhetsbesök hos klienter. I enkätens fritextsvar lyfts bland annat att:

“Jag tycker även att man bör diskutera vad som inte är otillåten påverkan. Till exempel hur man ska hantera situationer när man blir erbjuden saker i samband med besök, som är att uppfatta som en kulturell gest snarare än ett försök till otillåten påverkan”.

Arbetsmarknadsförvaltningen

Av enkätresultat framgår att 55 procent av respondenterna instämmer helt eller till stor del i att det finns tydliga rutiner kopplat till hantering av försök till otillåten påverkan. 25 procent instämmer till viss del eller inte alls, medan 21 procent anger att de inte vet om det finns tydliga rutiner eller ej.

Av arbetsmarknadsnämndens *Handlingsplan mot hot och våld* (2022-06-20) framgår att uppkomna fall av hot eller våld ska rapporteras till ansvarig chef samt i kommunens gemensamma avvikelserapporteringssystem. Det framgår att ansvarig chef ansvarar för att följa upp händelsen och vidta åtgärder. Uppkomna fall samt vidtagna åtgärder följs sedan upp årligen genom en sammanställning av inrapporterade händelser i KIA. I handlingsplanen nämns inte specifikt hur uppkomna fall av otillåten påverkan ska hanteras.

Av genomförda intervjuer framgår att den psykologiska tryggheten på arbetsplatsen utgör en viktig del av att upptäcka förekomsten av otillåten påverkan. Det framgår därmed att förvaltningen arbetat med att skapa en trygg arbetsmiljö där medarbetarna uppmuntras till att rapportera uppkomna händelser. En svårighet med att rapportera händelser av just otillåten påverkan upplevs vara definitionen av vad otillåten påverkan är, då det ligger i den utsattes ögon.

Av enkätens fritextsvar framkommer bland annat vikten av att kontinuerligt diskutera vad som är otillåten påverkan och hur det ska hanteras, bland annat lyfts:

“Om en sökande exempelvis uttrycker starkt missnöje mot ett avslagsbeslut tycker jag att det är svårt att greppa vad som är försök till otillåten påverkan. Missnöje med beslut är frekvent och det kan uttryckas mot enskilda handläggare, men är det försök till otillåten påverkan?”

“Jag har lite svårt att förstå begreppet. Om en enskild individ är missnöjd med ett beslut om bistånd och uttrycker sitt missnöje kraftfullt och kritiserar handläggaren - är det då kritik och missnöje eller otillåten påverkan? Även om hens förhoppning är att kritiken skall leda till ändring av beslut.”

2.2.2. Bedömning

Säkerställer nämnden att det finns rutiner för att upptäcka otillåten påverkan?

Bedömning: Delvis för samtliga granskningsobjekt

Vad gäller socialnämnden samt miljö- och hälsoskydds-nämnden konstaterar vi att ungefär var fjärde respondent inte instämmer alls eller endast till viss del att det finns en tydlig definition av vad som menas med otillåten påverkan inom den egna arbetsplatsen. Inom plan- och byggnadsnämnden samt arbetsmarknadsnämnden uppger ungefär hälften av respondenterna att de endast instämmer till viss del, inte instämmer alls alternativt att de inte vet om det finns en tydlig definition av otillåten påverkan inom arbetsplatsen. Detta indikerar ett behov av att fortsatt diskutera vad som är otillåten påverkan utifrån verksamheternas kontext, exemplifiera olika situationer och att säkerställa att det finns en tydligt kommunicerad definition av vad som menas med otillåten påverkan. På så sätt kan det bli lättare för medarbetarna att upptäcka försök till otillåten påverkan.

Vi ser att det för samtliga granskningsobjekt finns en kultur av och olika möjligheter till att lyfta försök till otillåten påverkan till närmaste chef eller på arbetsplatsträffar (APT). I verksamheterna finns också andra forum att diskutera otillåten påverkan, exempelvis vid dagliga möten, i möten med handledare eller liknande. På så sätt kan medarbetarna få stöd i att upptäcka om en situation avser otillåten påverkan eller ej samt vidta åtgärder därefter. Samtliga intervjuade lyfter ett öppet samtalsklimat och dialog mellan chefer och medarbetare samt mellan medarbetare som viktigt för att kunna reflektera kring otillåten påverkan och identifiera händelser av försök till otillåten påverkan. Vi ser också hur vissa granskningsobjekt exempelvis arbetat med psykologisk trygghet på arbetsplatsen för att säkerställa den kultur och öppenhet som beskrivs i detta stycke.

Det framgår även i enkätundersökning och intervjuer att det ibland upplevs som svårt att hitta information om otillåten påverkan på exempelvis intranät och att de utbildningar som genomförs generellt har ett större fokus på otillåten påverkan i form av hot och våld, snarare än otillåten påverkan i form av subtila anspelningar eller känslomässiga

försök (såsom hot om att ta sitt liv eller att verksamheten kommer påverkas negativt och gå under). Genom att diskutera och arbeta fram dokumenterade rutiner innehållandes en tydlig definition samt olika situationer och illustrativa exempel på försök till otillåten påverkan utifrån den egna verksamheten anser vi att rutinerna för att upptäcka otillåten påverkan kan stärkas.

2.3 Uppföljning och analys av förekomsten av otillåten påverkan

Revisionsfråga 3: Följer nämnderna upp och analyserar förekomsten av otillåten påverkan?

2.3.1 Iakttagelser

Kommunövergripande och generella iakttagelser

I KIA - Tillbud och skaderapportering (2017-08-09) beskrivs hur en anmälan i KIA går till. De händelsetyper som kan registreras i KIA är tillbud, olycksfall, färdolycksfall, arbetssjukdom samt hot och våld. Vi noterar att begreppet "otillåten påverkan" inte förekommer i rutinen. I granskningen har vi inte kunnat se att det finns någon kommunövergripande riktlinje eller rutin som tydliggör om och hur otillåten påverkan ska rapporteras in.

Utifrån intervju och vid genomgång av dokumentet KIA - Tillbud och skadehantering Lathund - Anmäla tillbud och skada noterar vi att det i dagsläget inte finns en egen händelsetyp för otillåten påverkan i systemet. I intervjuer framgår istället att medarbetare ombeds rapportera in händelser av otillåten påverkan som tillbud alternativt hot och våld, och i rubriken beskriva att händelsen rör otillåten påverkan. Av denna anledning är det svårt att ur systemet kunna sammanställa förekomsten av försök till otillåten påverkan. Detta försvårar arbetet med att analysera förekomsten av otillåten påverkan, i vilka verksamheter det förekommer samt i vilken utsträckning och vilken typ av karaktär försöken har. Av intervjuer framkommer också att det finns en risk för mörkertal och att alla försök till otillåten påverkan inte rapporteras in, utan att det främst är försök till otillåten påverkan som kopplas till hot, hot om våld, våld eller skadegörelse, men att mer subtila anspelningar eller att en klient eller kund hotar med att ta sitt eget liv inte alltid rapporteras in som försök till otillåten påverkan. Ibland beskrivs också att rapportering sker till närmaste chef eller kollegor, men att det inte alltid dokumenteras i KIA. Av genomförda intervjuer framgår att det pågår ett arbete med att utveckla KIA så att även händelser av otillåten påverkan ska kunna rapporteras in i KIA under en egen rubrik.

Av enkätundersökningen framgår att otillåten påverkan vid ett flertal fall inte rapporterats in enligt gällande rutiner samt att det finns en osäkerhet kopplat till vilka rutiner som finns. Av enkätundersökningens fritextsvar lyfts bland annat att:

"Vissa händelser kanske inte har rapporterats då hot blir normaliserat i det dagliga arbetet så man glömmer bort att rapportera".

"Då det i flera fall varit subtilt har jag varit osäker på om det är otillåten påverkan eller inte."

I flertalet intervjuer framhålls att medarbetare som blir utsatta för försök till otillåten påverkan uppmuntras att polisanmäla och att det finns stöd att tillgå från chefer och fackliga representanter. Samtidigt framhålls att det inte är helt ovanligt att man låter bli att polisanmäla, då man som enskild tjänsteperson inte vill vara målsägande och ha sina privata personuppgifter och adress på polisanmälan. Det framhålls också som

obehagligt att polisanmälan skickas hem till ens privata hemadress, även fast händelsen inträffade på arbetstid eller inom ramen för ens profession. Uppsala kommun som arbetsgivare har ett förhållande till nuvarande lagstiftning och regelverk. Det noteras att bland annat SKR driver frågan om att arbetsgivare ska kunna stå bakom en polisanmälan om exempelvis hot.

Socialförvaltningen

Av rutinen *Att förebygga och hantera situationer där det kan förekomma hot, våld och annan otillåten påverkan (2023-02-08)* framgår att den som drabbats av en situation där hot, våld eller annan otillåten påverkan förekommit direkt efter händelsen ska kontakta närmaste chef eller annan av chef utsedd person. Om situationen sker utanför ordinarie arbetstid och utan koppling till tjänsteutövningen ska händelsen polisanmälas. Efter att en händelse rapporterats till chef ansvarar denne för händelsen och tar ställning till vilka ytterligare åtgärder som behöver vidtas. Dokumentet nämner inte att händelser ska rapporteras i KIA, men hänvisar till det kommunövergripande dokumentet *Rutin för hantering av hot och våld (2018-03-28)* där det framgår att samtliga tillbud och skador ska rapporteras till och utredas via KIA.

Av genomförda intervjuer framgår att medarbetare inom socialförvaltningen ska använda sig av avvikelserapporteringssystemet KIA för att rapportera in händelser kopplat till bland annat hot, våld och otillåten påverkan. Vidare framgår att samtliga händelser som rapporteras även lyfts till ansvarig enhetschef. Uppkomna avvikelser och rapporteringar diskuteras under APT, där medarbetare ges möjlighet att diskutera uppkomna situationer och lära av situationer som uppstått. Av genomförda intervjuer framgår att uppkomna händelser upplevs följas upp direkt av närmaste chef.

Det beskrivs i intervjuer finnas en risk för ett mörkertal kopplat till inrapporterade fall av försök till otillåten påverkan. Det framgår att förvaltningen har arbetat med att uppmärksamma och synliggöra otillåten påverkan under de senaste åren, vilket upplevs ha ökat inrapporteringen av händelser. En risk som lyfts fram under intervjuerna är att det i KIA inte finns någon rubrik för otillåten påverkan, vilket innebär att fall av otillåten påverkan rapporteras in under rubriken "hot och våld". Detta upplevs försvåra möjligheten att följa upp fall av otillåten påverkan på en aggregerad nivå.

Det framgår att förvaltningen för närvarande arbetar med att ta fram nya rutiner kopplat till otillåten påverkan, som ett led i att samla all information på ett ställe. Detta innebär att förvaltningen i nuläget saknar styrande och stödjande dokument, exempelvis rutiner, kopplat till otillåten påverkan och hantering av försök till otillåten påverkan. I dokumentet *Att förebygga och hantera situationer där det kan förekomma hot, våld och annan otillåten påverkan (2023-02-08)* framgår hur medarbetare ska agera vid pågående hot eller våld. I dokumentet ingår otillåten påverkan som en situation som medarbetare behöver kunna hantera, men det framgår inte hur dessa händelser specifikt ska hanteras. Dokumentet refererar till den kommungemensamma *Checklista: Hot- och våldssituationer (2019-09-28)*, vilken inte innehåller skrivningar om hantering av fall av otillåten påverkan, utan fokuserar på hantering av hotfulla händelser.

Av enkätundersökningen framgår att 75 procent av respondenterna som blivit utsatta för försök till otillåten påverkan rapporterat in händelsen i enlighet med gällande rutiner. 17 procent uppger att de är osäkra på vilka rutiner som finns. 67 procent av respondenterna uppger att händelsen följdes upp av närmaste chef, medan 25 procent uppger att händelsen inte följdes upp. Majoriteten av respondenterna, 74 procent, instämmer helt eller delvis i att de fått ett tillräckligt stöd av arbetsgivare/chef i samband med utsatthet för otillåten påverkan.

Miljöförvaltningen

Av genomförda intervjuer framgår att händelser av otillåten påverkan ska anmälas i avvikelserapporteringsystemet. I det fall oklarheter uppstår kopplat till om situationen ska anmälas eller inte kan en diskussion föras med närmaste chef. I *Ledningssystem för miljöförvaltningen (2023-06-20)* framgår att arbetsmiljörelaterade tillbud och skador ska anmälas i KIA. Utöver detta framgår inte i något dokument hur uppkomna fall av otillåten påverkan ska hanteras. Det framgår av intervjuerna att de händelser som rapporteras in i KIA sammanställs, men att det utöver denna sammanställning inte görs någon särskild uppföljning eller analys på en aggregerad nivå.

Av genomförda intervjuer framgår att gränsdragningen för vad som är otillåten påverkan ibland upplevs som otydlig, då definitionen ligger i den utsattes ögon. Det framgår av genomförda intervjuer att man inom förvaltningen har diskuterat otillåten påverkan och hur dessa händelser ska hanteras, men då dessa händelser sker så sällan finns en svårighet i att tydligt definiera otillåten påverkan i praktiken samt hur dessa situationer ska hanteras. Däremot lyfts det öppna samtalsklimatet och kulturen, i kombination med erfarna medarbetare, fram som en viktig faktor för att upptäcka när försök till otillåten påverkan skulle kunna förekomma.

Av enkätundersökningen framgår att ingen av respondenterna inom miljöförvaltningen med säkerhet vet att de har blivit utsatta för otillåten påverkan under det senaste året och därmed inte rapporterat om händelser till chef eller i KIA. Det framgår dock att 10 procent av respondenterna är osäkra på om de utsatts för otillåten påverkan eller ej, vilket tyder på att det finns en upplevd svårighet i att definiera vad som är otillåten påverkan när man utsätts för olika typer av händelser. Tidigare i rapporten har vi även noterat att 29 procent av respondenterna inom miljöförvaltningen svarat att det förekommit försök till otillåten påverkan vid enstaka tillfällen under det senaste året.

Stadsbyggnadsförvaltningen

Enligt intervju ska även stadsbyggnadsförvaltningen använda avvikelserapporteringsystemet KIA för att följa upp och analysera förekomsten av otillåten påverkan. Det framgår att medarbetare ska lyfta uppkomna händelser till närmaste chef, som ansvarar för att prata om det som skett och vidta nödvändiga åtgärder. Det framgår i *Områdesgemensam arbetsmiljörutin Bygglov/Inspektion/EKR (2023-06-16)* att medarbetare som blir utsatta för hot eller kränkningar ska ta stöd av och informera närmaste chef (samt vid behov även kollegor) samt göra en anmälan i

KIA vid utsatthet för hot och våld. Vi noterar att rutinen inte specificerar hur otillåten påverkan ska rapporteras och hanteras.

Av genomförda intervjuer framgår att i det fall en medarbetare blir utsatt för otillåten påverkan är den övergripande rutinen att rapportera om händelsen till närmaste chef, som ansvarar för att vidta nödvändiga åtgärder och följa upp händelsen. I intervju uppges att det kan finnas en risk för ett mörkertal avseende inrapporterade händelser av otillåten påverkan. Detta mot bakgrund av att upplevelsen av hur allvarliga försöken till otillåten påverkan varierar mellan medarbetare, bland annat utifrån arbets- och livserfarenhet.

Av enkätundersökningen framgår att det finns en osäkerhet kopplat till vilka rutiner som gäller vid inrapportering av händelser av otillåten påverkan. 80 procent av respondenterna som utsatts för försök till otillåten påverkan uppger att de är osäkra på vilka rutiner som finns för inrapportering. 20 procent av respondenterna uppger att de inte rapporterat händelsen i enlighet med gällande rutiner. Kopplat till vilka åtgärder som vidtogs efter händelsen uppger 80 procent av respondenterna som blivit utsatta för försök till otillåten påverkan att inga åtgärder vidtogs, medan övriga 20 procent uppger att de åtgärder som vidtogs var tillräckliga. Det framgår av enkätundersökningen att 48 procent av samtliga respondenter inom förvaltningen instämmer helt eller till stor del att de vet var de kan vända sig om de vill rapportera försök till otillåten påverkan.

Arbetsmarknadsförvaltningen

I *Handlingsplan mot hot och våld (2022-06-20)* framgår att den som varit utsatt för en incident kopplat till hot och våld ska rapportera händelsen i detalj i KIA. Enhetschef ansvarar för att säkerställa att den drabbade får stöd, dokumenterar och följer upp händelsen. Det framgår även av dokumentet att utgångspunkten för hotsituationer är att dessa ska polisanmälas, där den utsatte är målsägare och enhetschefen gör polisanmälan. I det fall en händelse polisanmäls ska den drabbade få stöd inför rättegången och enhetschef ska finnas med som stöd till den drabbade under rättegången. I dokumentet lyfts inte otillåten påverkan som en kategori som omfattas av handlingsplanen, men situationer som kan knytas an till otillåten påverkan såsom hotbrev, antydning till hot eller kränkningar ska enligt handlingsplanen anmälas i KIA.

Av genomförda intervjuer framgår att försök till otillåten påverkan ska rapporteras i KIA och att man inom arbetsplatsen uppmuntrar till rapportering i KIA. Vidare framgår även att händelser ska lyftas till närmaste chef, som i enlighet med rutinen angiven i *Handlingsplan mot hot och våld (2022-06-20)* ansvarar för att vidta åtgärder, vilket innebär att specifika händelser av otillåten påverkan följs upp och utreds. Av intervjuer med tjänstepersoner framgår att rutinerna för hantering av uppkomna situationer där otillåten påverkan förekommit kan utvecklas, då det i dagsläget saknas specifika rutiner kopplat till hur olika fall av otillåten påverkan ska hanteras. Det framgår att det huvudsakliga tillvägagångssättet är att föra en dialog med närmaste chef om händelsen, alternativt att diskutera hantering under handledningar.

Av genomförda intervjuer framgår att förvaltningen under året infört ett avvikelshanteringssystem vilket lett till en ökning av antalet anmälningar. Ökningen härleds till ett ökat uppmärksammande av otillåten påverkan och andra typer av avvikelser inom förvaltningen. Det framgår av genomförda intervjuer att de händelser som rapporterats in i KIA går igenom månatligen av enhetschef. Förvaltningen följer även upp avvikelser och Lex Sarah-anmälningar genom utredningar, inom vilka det kan framgå om det förekommit otillåten påverkan. Vidare framgår av *Handlingsplan mot hot och våld (2022-06-20)* att rapporteringar i KIA årligen sammanställs som en del av verksamhetens systematiska arbetsmiljöarbete.

Av enkätundersökningen framgår att 65 procent av respondenterna som blivit utsatta för försök till otillåten påverkan under året har rapporterat in händelsen i enlighet med gällande rutiner. 24 procent angav att de inte rapporterade händelsen, medan övriga 12 procent angav att de är osäkra på vilka rutiner som finns. En majoritet, 56 procent, av de som blivit utsatta för otillåten påverkan angav att tillräckliga åtgärder vidtogs efter händelsen. 31 procent uppgav att inga åtgärder vidtogs.

2.3.2 Bedömning

Följer nämnderna upp och analyserar förekomsten av otillåten påverkan?

Bedömning: Delvis uppfylld för socialnämnden och miljö- och hälsoskydds-nämnden samt nej för arbetsmarknadsnämnden och plan- och byggnadsnämnden

Vi bedömer att revisionsfrågan är delvis uppfylld för socialnämnden och miljö- och hälsoskydds-nämnden samt inte uppfylld för arbetsmarknadsnämnden och plan- och byggnadsnämnden. Vi konstaterar att det i dagsläget finns en risk för ett mörkertal genom underrapportering i kommunens avvikelserapporteringssystem vad gäller otillåten påverkan. Det uppges dels bero på att otillåten påverkan inte kan rapporteras in som en egen händelsetyp i KIA, utan rapporteras in under händelsetypen tillbud alternativt hot och våld. Det finns i vissa fall även en osäkerhet om och hur vissa former av försök till otillåten påverkan ska rapporteras som inte rör hot eller våld. I samtliga intervjuer framgår att otillåten påverkan ska rapporteras in i KIA och hanteras och följas upp i enlighet med rutin för hantering av rapportering i KIA, men det saknas skriftliga rutiner där detta specificeras på både en kommunövergripande nivå samt inom nämnderna. Att det i dagsläget inte är möjligt att rapportera otillåten påverkan som en egen händelsetyp i KIA försvårar även den aggregerade uppföljningen och analysen av förekomsten av otillåten påverkan.

När försök till otillåten påverkan upptäckts är rutinen i samtliga verksamheter att rapportera in händelsen i avvikelserapporteringssystemet samt till närmaste chef. I dagsläget finns det ingen egen händelsetyp för otillåten påverkan i systemet. Enligt rutin vid samtliga granskningsobjekt ska händelser av otillåten påverkan rapporteras som tillbud alternativt hot och våld med hänvisning till att det rör sig om otillåten påverkan i

rubrik eller beskrivning. Detta försvårar uppföljning och analys av förekomsten av otillåten påverkan. Det finns även risk för ett mörkertal i inrapporteringen av händelser.

Av genomförda intervjuer samt enkätundersökningen framgår att det finns en risk för underrapportering av otillåten påverkan på grund av svårigheten att definiera var gränsen går för otillåten påverkan kontra andra typer av beteenden. I enkätundersökningen beskrivs bland annat att det uppges svårt att dra en gräns för när en individ försöker påverka ett beslut alternativt är uppgiven och besviken men inte avser påverka det beslutet som fattats. Av enkätundersökningen framgår att otillåten påverkan förekommer inom samtliga verksamheter, men att omfattningen och karaktären på den otillåtna påverkan varierar mellan verksamheter och kund-/klientgrupper.

Vad gäller uppföljning av händelser där medarbetare utsatts för otillåten påverkan ser vi vissa skillnader mellan granskningsobjekten avseende om åtgärder vidtogs eller ej. Inom ramen för enkätundersökningen framgår att 75 procent av respondenterna inom socialnämnden rapporterade händelsen enligt rutin, och 83 procent uppger att tillräckliga åtgärder vidtogs. Inom arbetsmarknadsnämnden rapporterade 65 procent in händelsen enligt rutin, medan 24 procent inte gjorde det. Av de som blivit utsatta uppger 56 procent att tillräckliga åtgärder vidtogs, medan 31 procent uppger att inga åtgärder alls vidtogs. Inom plan- och byggnadsnämnden rapporterade ingen som blivit utsatt för otillåten påverkan in händelsen utifrån gällande rutin, utan samtliga angav att de inte gjorde det alternativt att de inte kände till vilka rutiner som finns. Vidare angav 80 procent av respondenterna att inga åtgärder vidtogs. Inom miljö- och hälsoskyddsnämnden har inga respondenter uppgett att de blivit utsatta för försök till otillåten påverkan, vad de känner till eller har uppfattat även om cirka 10 procent upplevde en viss osäkerhet kring detta.

2.4 Förebyggande arbete

Revisionsfråga 4: Säkerställer nämnden att det finns ett förebyggande arbete mot otillåten påverkan?

2.4.1. Iakttagelser

Kommunövergripande och generella iakttagelser

Mål fem i *Program för trygghet, säkerhet och brottsförebyggande arbete (2022-08-29)* lyder att "Uppsala kommun arbetar skadeförebyggande och förhindrar otillåten påverkan för en trygg och säker verksamhet". Som ett led i att nå detta mål lyfts ett antal områden att arbeta vidare med:

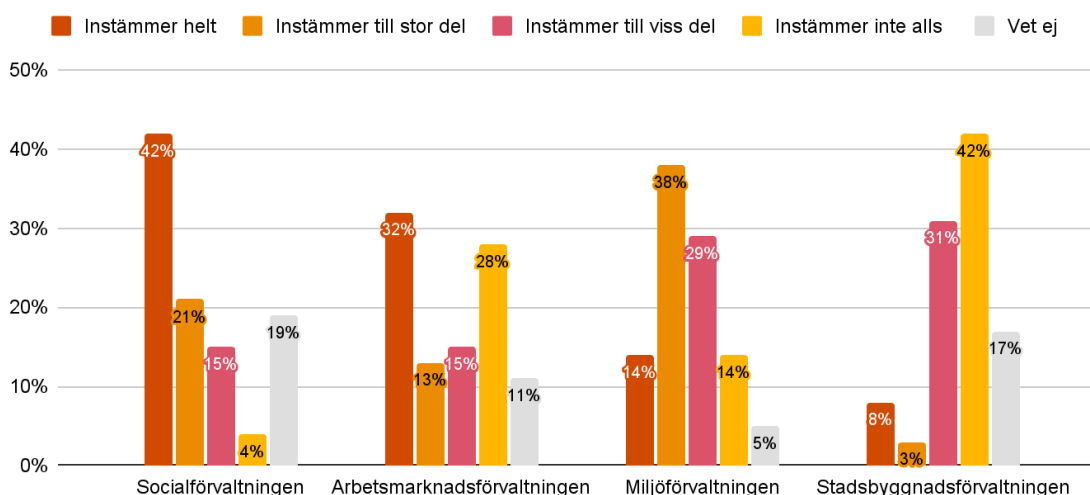
- att utveckla arbetsområden och arbetsmetoder i kommunens bevakningstjänster.
- teoretiska och praktiska utbildningar för anställda och förtroendevalda inom aktuella områden, samt aktiv uppföljning av händelser för en trygg arbetsmiljö.
- systematiskt arbete för att förebygga, kunskapshöja kring och upptäcka våldsbejakande extremism.
- att reducera risker och bedöma konsekvenser av skadegörelse samt riktade skadeförebyggande åtgärder som minskar skadeverkningar på kommunens egendom.
- följa och ta tillvara utvecklingen av tekniska lösningar på säkerhetsområdet.

Uppsala kommun har även en kommunövergripande *Riktlinje för stöd och skyddsinsatser för förtroendevalda (2018-05-16)* som syftar till att tydliggöra kommunens ansvar att förebygga och hantera hot, våld och trakasserier mot förtroendevalda inom kommunkoncernen. I riktlinjen nämns otillåten påverkan som en aspekt som förtroendevalda riskerar att utsättas för. I de förebyggande åtgärder som lyfts inom riktlinjen återfinns bland annat genomförande av utbildnings- och informationsinsatser om hot, våld och trakasserier till förtroendevalda samt hantering av personuppgifter som ett led i att minska spridningen av privata uppgifter om förtroendevalda. Vi noterar dock genom intervjuer med förtroendevalda att utbildnings- och informationsinsatser kring specifikt otillåten påverkan i myndighetsutövningen inte skett i någon större omfattning, utan att de utbildnings- och informationsinsatser som genomförts haft större fokus på exempelvis hot och våld som kan riktas mot förtroendevalda.

Jämförelse mellan granskningsobjekten

Figur 4: Information om hantering av otillåten påverkan

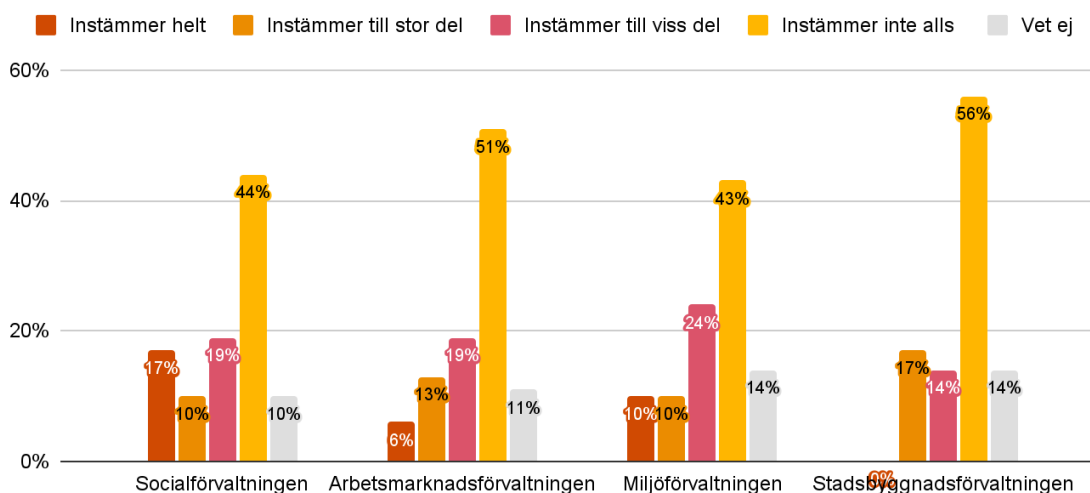
Jag har under det senaste året fått information eller utbildning i hur jag ska hantera försök till otillåten påverkan om en sådan situation skulle uppstå



Av svaren från enkätundersökningen (figur 4 ovan) framgår att över hälften av medarbetarna inom socialförvaltningen (63 procent) helt eller till stor del uppger sig ha fått information om hur försök till otillåten påverkan ska hanteras. Inom arbetsmarknadsförvaltningen är motsvarande siffra 45 procent och inom miljöförvaltningen 52 procent. Inom stadsbyggnadsförvaltningen uppger endast 11 procent att de helt eller till stor del instämmer i att de fått information eller utbildning inom området. Stadsbyggnadsförvaltningen har även relativt sett den högsta andelen som uppger att de inte alls instämmer i att de fått utbildning eller information, motsvarande 43 procent.

Figur 5: Information om förebyggande åtgärder för att minska risken för otillåten påverkan på sociala medier

Jag har fått information om eller diskuterat med arbetsgruppen hur man kan agera för att minska risken för att bli utsatt för försök till otillåten påverkan på sociala medier

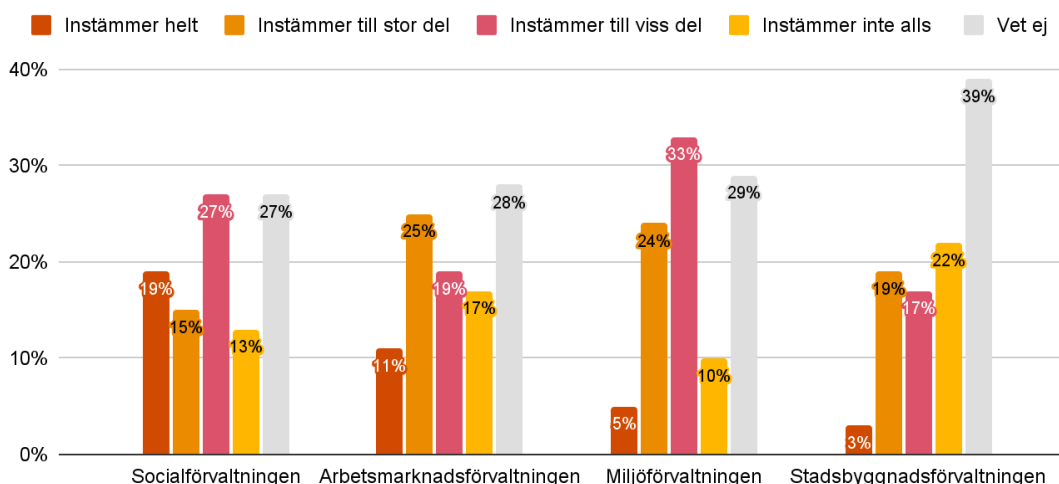


Angående förebyggande åtgärder kopplat till otillåten påverkan på sociala medier uppger en stor del av respondenterna inom samtliga förvaltningar att de inte fått någon sådan information. Andelen varierar mellan 43 procent inom miljöförvaltningen, till 56 procent inom stadsbyggnadsförvaltningen.

Socialförvaltningen har den högsta andelen respondenter som uppger att de instämmer helt eller delvis i att man diskuterat eller blivit informerad om förebyggande åtgärder kopplat till otillåten påverkan på sociala medier. Andelen uppgår till 37 procent.

Figur 6: Upplevelse avseende om det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete mot otillåten påverkan

Jag upplever att det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete för att motverka försök till otillåten påverkan på min arbetsplats



Om det upplevs bedrivs ett aktivt förebyggande arbete gentemot försök till otillåten påverkan varierar mellan förvaltningarna. Inom socialförvaltningen uppger 34 procent att de helt eller till stor del instämmer i att det genomförs ett aktivt förebyggande arbete. Motsvarande andel för arbetsmarknadsförvaltningen är 36 procent, för miljöförvaltningen 29 procent samt för stadsbyggnadsförvaltningen 23 procent. Stadsbyggnadsförvaltningen har den relativt sett största andelen respondenter som inte alls instämmer i att det genomförs ett aktivt förebyggande arbete.

Vi noterar att ungefär en tredjedel av respondenterna inom respektive förvaltning uppger att de inte vet om det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete gentemot otillåten påverkan inom den egna arbetsplatsen. Siffran är som högst inom stadsbyggnadsförvaltningen (39 procent) och lägst inom socialförvaltningen (27 procent).

Socialförvaltningen

I rutinen *Att förebygga och hantera situationer där det kan förekomma hot, våld och annan otillåten påverkan (2023-02-08)* beskrivs hur verksamheten arbetar för att förebygga otillåten påverkan samt hot och våld. Aspekter som lyfts fram är bland annat vikten av ett öppet diskussionsklimat på arbetsplatsen, fysisk säkerhet i förvaltningens lokaler (såsom besöksrum med dubbla dörrar, skalskydd, larm), rutiner och riktlinjer som ett led i att öka rättssäkerheten i myndighetsutövningen samt kommunikation och bemötande i klientsituationer.

I intervju uppges att det förebyggande arbetet omfattas av att hålla en ständigt levande diskussion på arbetsplatsen kopplat till otillåten påverkan. Det uppges vara viktigt att arbetsplatsen upplevs som en trygg miljö där medarbetare vågar och vill diskutera händelser de blivit utsatta för, som en del av ett kontinuerligt lärande. Att diskutera förekomsten av otillåten påverkan samt händelser som har skett lyfts även fram som en viktig del i att öka medvetenheten om otillåten påverkan hos medarbetarna, vilket föreslås vara en viktig del av det förebyggande arbetet. Vidare upplevs den kontinuerliga diskussionen bidra till att sänka medarbetarnas acceptans- och toleransnivåer kopplat till vad som definieras och upplevs som otillåten påverkan. Utifrån framtaget årshjul för APT framgår att otillåten påverkan ska finnas med åtminstone årligen som en punkt på APT. Vidare diskuteras uppkomna fall av försök till otillåten påverkan eller andra situationer som uppstått under APT under året, bland annat som ett led i att öka medvetenheten kopplat till otillåten påverkan.

Av genomförda intervjuer framgår att förvaltningen även arbetar kontinuerligt med utbildningar som ett led i att öka kunskapen om hot, våld och otillåten påverkan samt hur dessa händelser ska hanteras. Det framgår att utbildning och praktiska övningar om hot och våld sker på kontinuerlig basis och att medarbetare under de senaste åren genomfört en utbildning inom otillåten påverkan. Otillåten påverkan omhändertas även i de obligatoriska utbildningar som nyanställda genomgår. Likväl som det finns tillgängliga utbildningar framhålls även att det finns tillgång till andra typer av stödmaterial, såsom checklistor och rutiner kopplat till hantering och förebyggande av otillåten påverkan.

Vidare framgår av genomförda intervjuer att förvaltningen har lokaler anpassade till besöksmottagande, där det exempelvis finns ett skalskydd till medarbetarnas kontor och besöksrum med dubbla dörrar. En aspekt som framkommer är att de besöksrum som finns tillgängliga inte alltid upplevs som ändamålsenliga, framförallt då vissa av besöksrummen är små. Det framgår att den fysiska arbetsmiljön har utvecklats under de senaste åren, men att det fortfarande finns ett kvarstående arbete. Vidare vidtas även förebyggande åtgärder vid fysiska hembesök. Förvaltningen har bland annat rutiner i form av checklistor kopplade till säkerhet vid hembesök och resor samt för resor med klient, där det bland annat framgår att handläggare ska ha personlarm vid hembesök samt vilka krisnummer som kan kontaktas vid behov.

En annan aspekt som lyfts som viktig i det förebyggande arbetet är kommunikation och bemötande av klienter. Det framgår att bemötande av klienter diskuteras kontinuerligt på arbetsplatsen och utgår från ett riskbaserat perspektiv, där bemötande och kommunikation anpassas efter upplevelsen av risk för otillåten påverkan, hot och våld etcetera. Exempelvis kan beslut fattas om att meddela om beslut över telefon istället för vid ett fysiskt möte, eller att fysiska möten generellt inte genomförs med vissa klienter.

I enkätens fritextsvar lyfts framförallt ett öppet samtalsklimat samt kontinuerliga påminnelser i form av exempelvis utbildningar fram som utvecklingsområden för det förebyggande arbetet:

“Personalomsättningen är hög så det behövs återkommande påminnelser.”

“Mer information kring sociala medier/medier - kanske någon föreläsning i detta.”

Miljöförvaltningen

I dokumentet *Förebygga arbetsmiljörisker på miljöförvaltningen (2022-12-05)* beskrivs förebyggande åtgärder för olika typer av arbetssituationer där hot och våld kan förekomma. Exempelvis beskrivs åtgärder som vidtas vid besök hos miljöförvaltningen, där en aspekt som lyfts är att analysera situationen innan ett möte bokas in och att avstå från att boka in fysiska besök om det finns en förhöjd risk för att en hot- och/eller våldssituation skulle uppstå. Rutinen beskriver även förebyggande åtgärder kopplat till fältarbete, såsom att undvika att åka ensam om det finns en förhöjd risk för att en hot- och/eller våldssituation skulle kunna uppstå, att nyttja personlarm och att tänka efter kring parkering och utrymningsvägar. Det noteras att rutinen inte nämner eller omfattar begreppet otillåten påverkan.

Av genomförda intervjuer framgår att otillåten påverkan upplevs som ovanligt inom miljöförvaltningen och att eventuella hotfulla beteenden eller liknande sällan upplevs syfta till att påverka myndighetsutövningen. Som ett led i att säkerställa en medvetenhet kring att det skulle kunna förekomma förs kontinuerliga diskussioner på arbetsplatsen kopplat till ämnet. Otillåten påverkan tas exempelvis upp på minst ett APT årligen, i enlighet med ett framtaget årshjul. Upplevelsen hos intervjuade medarbetare är att medvetenheten kring otillåten påverkan är hög och att acceptans- och toleransnivån är

låg. Ett ämne som återkommande diskuteras är exempelvis mutor och gåvor och vad som kan accepteras vid fältarbete.

Utöver att föra en kontinuerlig diskussion genomförs även vissa utbildningar kopplat till hot och våld samt rättshaveristiskt beteende. Under senaste åren har samtliga medarbetare genomgått en utbildning i rättshaveristiskt beteende, vars innehåll delvis innefattar information även om otillåten påverkan. Det framgår av intervjuerna att det hade upplevts som positivt att genomföra ytterligare utbildningsinsatser som ett led i att kontinuerligt påminna om och fortsätta utveckla medvetandet kopplat till bland annat hot, våld och annan otillåten påverkan. Då förvaltningen har en relativt liten personalomsättning genomförs dessa utbildningsinsatser sällan.

Ett ytterligare förebyggande arbete som genomförs inom förvaltningen kopplar an till bemötande och kundnöjdhet. I intervjuerna lyfts det fram att ett bra bemötande kan bidra till en mer positiv kommunikation med kunderna, även om myndighetsutövningens beslut är negativa, vilket upplevs minska risken för försök till otillåten påverkan. Vid beslut av större tyngd fattar även nämnden beslut i enskilda ärenden. För dessa beslut framgår inte handläggare eller inspektörs namn, vilket upplevs minska risken för enskilda medarbetare att bli utsatta för olika former av hot och påtryckningar kopplade till negativa beslut. Vid många andra typer av ärenden fattas dock beslut av inspektörer och handläggare där deras namn framgår som beslutsfattare.

I enkätens fritextsvar lyfts framförallt ett behov av att fortsatt diskutera otillåten påverkan som en viktig aspekt för det förebyggande arbetet. Vidare lyfts det i enkäten fram att det kan finnas ett behov av att arbeta mer med att exemplifiera otillåten påverkan, som ett led i att bli bättre på att identifiera och därmed hantera situationer då det uppstår.

Stadsbyggnadsförvaltningen

I rutinen *Förebygga arbetsmiljörisiker på område bygglov/inspektion/EKR (2023-06-16)* beskrivs verksamhetsspecifika arbetsmiljörisiker med fokus på hotfulla eller våldsamma situationer och risker vid fältarbete, inom område bygglov, inspektion samt energi- och klimatrådgivning. Exempelvis beskrivs åtgärder som vidtas vid besök på kontoret, där en aspekt som lyfts är att analysera situationen innan ett möte bokas in och att avstå från att boka in fysiska besök om det finns en förhöjd risk för att en hot- och/eller våldssituation skulle kunna uppstå. Rutinen beskriver även förebyggande åtgärder kopplat till fältarbete, såsom att undvika att åka ensam om det finns en förhöjd risk för att en hot- och/eller våldssituation skulle kunna uppstå, att nyttja personlarm och att tänka efter kring parkering och utrymningsvägar. Det noteras att rutinen inte nämner eller omfattar otillåten påverkan.

Av genomförda intervjuer framgår att otillåten påverkan diskuteras kontinuerligt under året, exempelvis under APT där otillåten påverkan tas upp under ett möte varje år i enlighet med ett framtaget årshjul. Att diskutera otillåten påverkan kontinuerligt upplevs som viktigt och som ett led i att skapa ett öppet samtalsklimat. Att arbeta med att skapa ett öppet samtalsklimat är en del av förvaltningens internkontrollplan och det systematiska arbetet med arbetskultur. Vidare genomförs årliga utbildningar inom

området för chefer och förtroendevalda, i enlighet med framtagna internkontrollplan. Även medarbetare deltar i utbildningar, kopplat till exempelvis bemötande och rättshaveristiskt beteende.

Som ett led i att förebygga otillåten påverkan arbetar förvaltningen även med bemötande, vilket i intervjuer uppges vara en viktig del av det förebyggande arbetet. Det kan exempelvis handla om att vara tydlig med att förklara processer och tillvägagångssätt samt att vägleda klienter där det är möjligt. En annan viktig del i bemötandet är medarbetarnas förmåga att styra om diskussionen, i det fall det börjar bli en mer hotfull eller aggressiv stämning.

Av enkätens fritextsvar lyfts ett behov fram av att fortsätta diskutera otillåten påverkan i olika forum, samt att tydligare arbeta med att definiera otillåten påverkan och hur det kan te sig i praktiken.

Arbetsmarknadsförvaltningen

I dokumentet *Handlingsplan mot hot och våld (2022-06-20)* beskrivs verksamhetens förebyggande arbete kopplat till hot- och våldssituationer. Handlingsplanen omfattar bland annat åtgärder som ska vidtas för att förebygga direkt skada samt riskförebyggande åtgärder. Kopplat till riskförebyggande åtgärder nämns bland annat åtgärder som ska vidtas vid besök, såsom att inte göra hembesök ensam, att alltid använda särskilda besöksrum med dubbla dörrar, att ta med larm på besök samt att inte ha möten på kontoret i det fall receptionen är stängd. Det framgår även att samtliga medarbetare ska genomföra utbildningar i konfliktbemötande, introduktion i säkerhetstänkande och information om säkerhetsbestämmelser och skyddsanordningar, larmsystem för nyanställda samt i samtalsmetodik och förhållningssätt. Vi noterar att handlingsplanen inte specifikt benämner otillåten påverkan.

För att öka medvetandet kring otillåten påverkan inom förvaltningen diskuteras otillåten påverkan, hot och våld under handledningsmöten för medarbetare samt under APT. En viktig del av det förebyggande arbetet som lyfts i genomförda intervjuer är att skapa en psykologisk trygghet på arbetsplatsen, där medarbetarna vågar lyfta situationer där otillåten påverkan förekommit eller skulle kunna förekomma. För att skapa en trygg arbetsmiljö där medarbetare känner sig bekväma med att ta upp uppkomna händelser har förvaltningen under våren fokuserat på arbetet med psykologisk trygghet, exempelvis under planeringsdagar där psykologisk trygghet varit ett tema. En öppen och trygg arbetsmiljö där otillåten påverkan kontinuerligt diskuterats lyfts som viktigt både för att lära av tidigare händelser men också för att identifiera fall där åtgärder kan behöva vidtas för att förebygga risken för otillåten påverkan. En åtgärd som kan vidtas i en sådan situation är att byta handläggare, vilket är en åtgärd som beskrivs vidtas relativt ofta.

En annan aspekt som lyfts som viktig i det förebyggande arbetet är utbildningar och informationsdelning. Samtliga medarbetare går en utbildning i hot och våld, som även inkluderar otillåten påverkan. Vidare har utbildningsinsatser även genomförts kopplat till rättshaveristiskt beteende samt hantering av suicid och suicidhot. Under APT

återkommer även vissa av dessa områden, vilket fungerar som återkommande påminnelser för medarbetarna. En annan punkt som bidrar till att både förebygga och upptäcka otillåten påverkan är socialsekreterarnas handledning, där de kontinuerligt träffar professionella samtalsterapeuter och har möjlighet att diskutera ärenden som påverkar dem. Samtalsterapeuterna har möjlighet att ta vidare information till enhetschefer, vilket möjliggör för att vidta åtgärder kopplat till enskilda ärenden.

En ytterligare aspekt som i intervjuer lyfts som viktig för att förebygga otillåten påverkan är att minska risken för felaktigheter i handläggningen, genom att exempelvis kontrollera handläggningen och kvalitetssäkra myndighetsutövningen, vilket genomförs genom ett flertal kontinuerliga kontrollmoment. Exempelvis görs ärendegenomgångar av gruppledare inom varje enhet, kvalitetsgenomgångar av slumpmässigt utvalda ärenden samt kontinuerliga loggkontroller.

I intervjuer lyfts att det finns behov av att utveckla ytterligare utbildningsinsatser. Exempelvis kopplat till att tydligare definiera och sätta ord på vad otillåten påverkan är i praktiken, samt vad som skulle ske vid en infiltration av organisationen där otillåten påverkan sker inom förvaltningen.

2.4.2. Bedömning

Säkerställer nämnden att det finns ett förebyggande arbete mot otillåten påverkan?

Bedömning: Delvis för samtliga granskningsobjekt

Vi bedömer revisionsfrågan som delvis uppfylld för samtliga nämnder. Vi ser att det finns flera exempel på förebyggande åtgärder som syftar till att minska risken för otillåten påverkan. Dessa finns till viss del dokumenterade i rutiner, medan andra till viss del är överenskomna arbetssätt som gäller på arbetsplatsen. Vi ser att de förebyggande åtgärderna, förutom anpassningar i arbetssätt beroende på arbetsuppgift och var den utförs, består av olika former av informations- och utbildningsinsatser samt fokus på att skapa ett öppet samtalsklimat, medvetandegöra och arbeta för en låg acceptans- och toleransnivå.

Inom arbetsmarknadsnämnden uppges 36 procent av respondenterna att de instämmer till viss del eller inte instämmer alls i att det bedrivs ett aktivt förebyggande arbete mot otillåten påverkan. Inom socialnämnden samt miljö- och hälsoskyddsnämnden är andelen ungefär lika stor, 40 procent respektive 43 procent. Inom plan- och byggnadsnämnden är andelen 39 procent. Vi ser utifrån enkätresultaten och intervjuerna att det i samtliga granskade nämnder finns möjlighet till att fortsätta stärka det förebyggande arbetet mot otillåten påverkan.

Slutligen konstaterar vi att det förebyggande arbetet mot otillåten påverkan kan stärkas genom att genomföra riktade utbildnings- och informationsinsatser gällande otillåten påverkan i myndighetsutövningen till förtroendevalda.

3. Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av Uppsala kommuns förtroendevalda revisorer genomfört en granskning av nämndernas arbete med att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan i myndighetsutövningen.

Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, plan- och byggnadsnämnden samt arbetsmarknadsnämnden inom Uppsala kommun säkerställer att den interna kontrollen är tillräcklig för att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan mot anställda och förtroendevalda i myndighetsutövningen.

















Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att:

- socialnämnden inte helt har säkerställt att den interna kontrollen är tillräcklig för att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan mot anställda i myndighetsutövningen.
- miljö- och hälsoskyddsnämnden inte helt har säkerställt att den interna kontrollen är tillräcklig för att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan mot anställda i myndighetsutövningen.
- plan- och byggnadsnämnden inte helt har säkerställt att den interna kontrollen är tillräcklig för att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan mot anställda i myndighetsutövningen.
- arbetsmarknadsnämnden inte helt har säkerställt att den interna kontrollen är tillräcklig för att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan mot anställda i myndighetsutövningen.

3.1 Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

I tabellen nedan framgår bedömningen av respektive revisionsfråga per granskningsobjekt. Motivering till bedömningen framgår löpande i rapporten under respektive avsnitt.

Tabell 1. Bedömning av revisionsfrågor per granskningsobjekt.

Revisionsfrågor	Bedömning							
	SCN		MHN		PBN		AMN	
1. Säkerställer nämnderna att risker för otillåten påverkan utreds och dokumenteras genom riskanalyser i verksamheterna?	Ja		Ja		Ja		Ja	
2. Säkerställer nämnderna att det finns rutiner för att upptäcka otillåten påverkan?	Delvis		Delvis		Delvis		Delvis	
3. Följer nämnderna upp och analyserar förekomsten av otillåten påverkan?	Delvis		Delvis		Nej		Nej	
4. Säkerställer nämnden att det finns ett förebyggande arbete mot otillåten påverkan?	Delvis		Delvis		Delvis		Delvis	

3.2 Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnar vi nedan rekommendationer till respektive nämnd:

- Säkerställ att det finns en tydligt kommunicerad definition av vad som menas med otillåten påverkan i verksamheterna samt arbeta fram verksamhetsspecifika stödmaterial med illustrativa exempel och situationer kring vad som kan vara otillåten påverkan (till exempel subtila anspelningar och känslomässiga försök till otillåten påverkan). Detta i syfte att ha underlag för diskussion vid nyanställning, löpande vid APT och för att stärka rutinerna för att upptäcka otillåten påverkan.
- Ta fram, alternativt tydliggör, rutinerna för hantering av otillåten påverkan och säkerställ att rutinerna även inkluderar hantering av otillåten påverkan genom sociala medier eller utanför arbetsplatsen.
- Inför möjligheten att rapportera händelser av otillåten påverkan som en egen händelsetyp i avvikelserapporteringssystemet som ett led i att kunna följa upp och analysera otillåten påverkan på en aggregerad nivå.
- Säkerställ att åtgärder vidtas, kommuniceras och återkopplas till medarbetare när försök till otillåten påverkan rapporteras in i avvikelserapporteringssystemet.
- Säkerställ att det inom nämnden genomförs informations- och utbildningsinsatser i för att säkerställa att samtliga förtroendevalda har kunskap om otillåten påverkan.

2023-11-17

Lena Salomon

Fredrik Birkeland

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Uppsala kommuns förtroendevalda revisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan undertecknat 2023-03-03. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

Bilaga 1 - Förteckning över granskad dokumentation

Kommunövergripande

- Beloppsbilaga för representation och gåvor (2023-06-22)
- Checklista: Hot och våldssituationer (2019-09-28)
- KIA Lathund Anmäla (2017-08-09)
- KIA Lathund för chef (2019-09-16)
- KIA Rapportering av tillbud och arbetsskada
- Policy för representation och gåvor (2019-02-25)
- Program för trygghet, säkerhet och brottsförebyggande arbete (2022-08-29)
- Riktlinje om stöd och skydd till förtroendevalda (2018-05-16)
- Riktlinjer för bisyssla i Uppsala kommun (2014-04-09)
- Riktlinjer för representation och gåvor (2019-02-06)
- Rutin för hantering av hot och våld (2018-03-28)
- Uppsala kommuns policy och riktlinjer mot mutor (2014-04-28)

Socialnämnden

- Checklista hembesök och resor
- Förebygga och hantera situationer där det kan förekomma hot, våld och annan otillåten påverkan (2023-02-08)
- Lokal instruktion gällande hot och våld för Svartbäcksgatan 44
- Utdrag från lärportalen 1 (2023-09-28)
- Utdrag från lärportalen 2 (2023-09-28)
- Uppföljning av arbetet med otillåten påverkan socialnämnden (2021-10-08)
- Verksamhetsplan, budget och internkontrollplan 2023 (2023-01-25)
- Årshjul för APT

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

- Avrapportering av internkontrollplan för 2022 (2023-02-01)
- Förebygga arbetsmiljörisker på miljöförvaltningen (2022-12-05)
- Internkontrollplan 2023 inklusive analys enligt reglemente (2022-12-14)
- Ledningssystem för miljöförvaltningen (2023-06-20)
- Miljöförvaltningens riskregister för verksamhets- och internkontrollplaner 2023
- Riktlinjer om jäv/intressekonflikt, bisysslor och mutor för miljökontoret, Uppsala kommun (2014-02-07)
- Sammanställd riskkartläggning (2019-06-03)
- Utdrag från intranätet, anvisningar om jäv/intressekonflikt, bisysslor och mutor
- Utdrag från intranätet, rutin för att förebygga arbetsmiljörisker (2022-12-15)

Plan- och byggnadsnämnden

- 1. Januari Informationspaket APT (2023-02-02)
- Bilaga 2 PBN Internkontrollplan 2023 (2023-02-16)
- Områdesgemensam arbetsmiljörutin Bygglov inspektion EKR (2023-06-16)
- Årshjul arbetsmiljö Bygglov-Inspektion-EKR

Arbetsmarknadsnämnden

- Handlingsplan mot hot och våld (2022-06-20)
- Hantera suicidsituationer (2021-04-06)
- Internkontrollplan 2023 (2023-02-10)
- Introduktionsbrev och checklista till nyanställd
- Prioriterade risker utifrån riskanalys 2023 (2023-08-17)
- Rapportera avvikelse, lex Sarah och personuppgiftsincident (2023-03-13)
- Vägledning i arbete med rättshaveristiskt beteende (2023-05-02)

Rapport från inspektion den 4 april 2023 av Överförmyndarnämnden i Uppsala

Sammanfattning

Länsstyrelsen i Stockholms län (Länsstyrelsen) kritiserar Överförmyndarnämnden (nämnden) på följande punkter:

- Bristande uppföljning i ett förmynderskap.
- Känsliga handlingar gällande huvudman i fel akt.
- Inte skickat ut redovisningshandlingar efter att godmanskapet upphört i ett ärende.
- Bristande uppföljning av godmanskap enligt 11 kap. 2 § FB

Inledning

Inspektionen har skett genom ett platsbesök den 4 april 2023. Vid platsbesöket granskade vi 40 akter. Efter granskningen hölls ett kortare sammanträde på plats.

Efter inspektionen höll Länsstyrelsen ett sammanträde med nämnden där de frågor som uppstått vid granskningen av akterna behandlades. Vid sammanträdet medverkade Ingrid Burman från överförmyndarnämnden, samt Susanna Sandström, Suparna Das, Gisela Miller och Kristina Lundgren från överförmyndarnämndens kansli. Från Länsstyrelsen medverkade Anton Tysklind och Lisa Wellenius.

Uppföljning av föregående rapport

I rapporten från föregående inspektion riktade Länsstyrelsen kritik mot nämnden på följande punkter:

- Passiv handläggning av ett ärende gällande ett dödsbo

Aktgranskning med kritik

Uppföljning förmyndarskap

Sammanfattning av granskningen

I akt 21107 gällande ett förmyndarskap noterade Länsstyrelsen följande.

Den 30 juni 2020 förordnades en god man enligt 11 kap. 2 § föräldrabalken (FB) med uppdrag att företräda barnets rätt i dödsbo. Den 8 juni 2021 samtyckte nämnden till egendomens fördelning i arvskitet. Den 8 juli 2021 inkom bekräftelse på att ca 160 000 kronor satts in på ett konto i barnets namn. Av den handling som skickats in framgår inte om kontot är försett med överförmyndarspär eller inte.

Den 21 juni 2021 ringde förmyndaren till nämnden och berättade att barnet inom kort skulle erhålla ett arv vilket skulle innebära att tillgångarna för barnet skulle överstiga 500 000 kronor. Förmyndaren undrar därför om det finns möjlighet att placera pengarna i fonder. Nämnden informerar om att förmyndaren då måste inkomma med en ansökan om samtycke till placering med tillhörande placeringsförslag. Efter samtalet den 21 juni 2021 har ingen ansökan om placering inkommit och nämnden har inte vidtagit någon annan åtgärd med anledning av informationen som inkommit.

Vid tidpunkten för Länsstyrelsens inspektion var gode mannen i ärendet fortfarande förordnad.

Länsstyrelsens bedömning

Enligt 16 kap. 11 § FB ska pengar som en omyndig fått genom arv eller testamente och som överstiger ett prisbasbelopp sättas in hos bank eller kreditmarknadsföretag med uppgiften om att medlen inte får tas ut utan överförmyndarens tillstånd. Av den handling som lämnades in till nämnden avseende det första arvet framgick inte att kontot pengarna satts in på var försett med överförmyndarspär. Nämnden borde följt upp ärendet för att försäkra sig om att så var fallet.

En förmyndare som tar del i en bodelning eller ett skifte för en omyndigs räkning ska inhämta överförmyndarens samtycke till egendomens fördelning, se 15 kap. 5 § FB. I det aktuella ärendet har nämnden inte följt upp information om att den omyndige skulle erhålla ett arv på ca 500 000 kronor. Uppföljning skulle kunnat ske genom att eftersöka en bouppteckning för att utreda om den omyndige är dödsbodelägare och om ett eventuellt skifte, som nämnden skulle behöva samtycka till, behöver äga rum.

Länsstyrelsen anser att nämnden brustit i sin tillsyn genom att inte följa upp ärendet gällande den omyndiges tillgångar samt det arv den omyndige skulle erhålla. Länsstyrelsen riktar kritik mot nämndens handläggning och kommer att följa upp ärendet vid nästa års rapport.

Handlingar i fel akt

Sammanfattning av granskningen

I akt 21961 avseende ett förmynderskap noterade Länsstyrelsen följande.

I akten påträffades flera handlingar, bland annat en social utredning, som härrör till en annan akt. Utredningen som påträffades i fel akt innehåller känslig information gällande en annan huvudmans sjukdomstillstånd och sociala situation.

Länsstyrelsens bedömning

Av 17 § förmynderskapsförordningen (1995:379) framgår att samtliga handlingar som har getts in till överförmyndaren och som avser ett visst förmynderskap, godmanskap eller förvaltarskap ska bevaras och sammanföras till en akt. För att kunna följa händelseförloppet i ett ärende är det väsentligt att alla handlingar som rör ett ställföreträdarskap läggs i huvudmannens akt.

Av rättssäkerhetsskäl är det också viktigt att handlingar läggs i rätt akt och detta gäller särskilt handlingar som innehåller känsliga personuppgifter.

Länsstyrelsen riktar kritik mot nämnden och förutsätter att nämnden ser över sina rutiner i detta avseende för att undvika att en liknande händelse upprepas.

Utskick av redovisningshandlingar

Sammanfattning av granskningen

Gällande utskick av redovisningshandlingar noterade Länsstyrelsen följande.

I akt 22039 gällande ett godmanskap beslutade tingsrätten att godmanskapet skulle upphöra den 12 juli 2022. Sluträkningen granskades med anmärkning den 26 oktober 2022. Nämnden har inte skickat ut redovisningshandlingar till huvudmannen.

I akt 22461 upphörde godmanskapet efter beslut av tingsrätten den 4 januari 2023. Årsräkningen avseende år 2022 granskades av nämnden den 28 februari 2023. Sluträkningen granskades den 7 februari 2023. Vid

Länsstyrelsens inspektion två månader senare hade redovisningshandlingarna inte skickats ut till huvudmannen

Länsstyrelsens bedömning

När ett ställföreträdarskap upphör ska överförmyndaren enligt 16 kap 8 § FB överlämna sluträkningen, efter att överförmyndaren granskat den, samt förteckning, årsräkningar och övriga handlingar enligt 15 kap. 3 och 8 §§ FB som förvaras hos överförmyndaren, till den som är behörig att ta emot redovisning för förvaltningen. Bestämmelsen innebär att alla förteckningar, årsräkningar m.m. som förvaras hos överförmyndaren ska lämnas över till den behöriga mottagaren, oavsett antal eller ålder. I akt 22039 hade det vid tiden för Länsstyrelsens inspektion gått fem månader utan att redovisningshandlingarna skickats ut efter att sluträkningen granskats. Länsstyrelsen är kritisk till handläggningen av akt 22039 och uppmanar nämnden att fortsättningsvis överlämna handlingarna snarast efter det att sluträkningen granskats.

Uppföljning av godmanskap enligt 11 kap. 2 § FB

Sammanfattning av granskningen

I akt 21220 gällande ett förmyndarskap noterade Länsstyrelsen följande.

Den 17 augusti 2020 förordnande nämnden en god man enligt 11 kap. 2 § FB. Gode mannen har bland annat i uppdrag att bevaka ett skadestånd till barnet och öppna ett överförmyndarspärtrat konto i barnets namn.

Den 4 december 2020 inkom bevis om att ett konto försett med överförmyndarspärre öppnats i barnets namn. Vid tiden för Länsstyrelsens inspektion saknades besked om utbetalning av skadestånd eller någon form av bevis om inbetalning på barnets konto. Det senaste som hänt i akten är att nämnden fattade beslut om arvode till gode mannen den 18 juni 2021.

I akt 18704 avseende ett förmyndarskap noterade Länsstyrelsen följande.

Den 1 februari 2018 förordnades en god man enligt 11 kap. 2 § FB för att bevaka barnets rätt i dödsboet efter en avliden förälder. Barnet är ensam arvinge i dödsboet. I dödsboet finns bland annat en bostad som ägdes gemensamt av föräldrarna.

Den 6 maj 2020 inkom en handling rubricerad ”arvskifte” som undertecknats av gode mannen. Nämnden har sedan inte vidtagit någon åtgärd gällande dödsboet sedan 2020. Gode mannen har inkommit med redogörelser gällande utfört arbete där hen uppgett att hen sett över barnets del i dödsboet som förvaltas av en jurist.

Länsstyrelsens bedömning

Enligt 12 kap. 9 § FB står gode män och förvaltare under överförmyndarens tillsyn. Överförmyndarens tillsynsuppdrag i de aktuella ärendena är att se till att de goda männen utför sina uppdrag som i det ena ärendet består i att bevaka barnets rätt i en skadeståndsfråga och i det andra ärendet att bevaka omyndigs rätt i dödsbo och säkerställa att den omyndige erhåller det hen har rätt till utifrån testamente och tillgångar i dödsboet. Efter att gode mannen slutfört sitt uppdrag ska denne entledigas och godmanskapet ska upphöra enligt 11 kap. 19 § FB.

I det ärende 21220 har det inte inkommit någon handling gällande ärendets fortskridande sedan december 2020. Länsstyrelsen anser att det ligger i nämndens tillsynsuppdrag att följa upp ärendet regelbundet för att tillse att gode mannen fullföljer sitt uppdrag.

I ärende 18704 vill Länsstyrelsen framför följande: Enligt 15 kap 1 § 3 st. FB ska 15 kap. FB inte tillämpas om den enskilde är ensam dödsbodelägare. Istället gäller då bestämmelserna i 13 eller 14 kap. FB. Nämnden ska då alltså inte samtycka till något arvskifte. Det ankommer dock fortfarande på nämnden att följa upp att tillgångarna i dödsboet överförs till den enskilde och att dödsboet avvecklas.

Enligt 13 kap. 14 § FB ska föräldrar före den 1 mars varje år i en årsräkning till överförmyndaren redogöra för förvaltningen under föregående år av egendom som avses i 13 kap. 2 § FB samt sådan egendom som omfattas av samtycke enligt 13 kap. 10 § FB. Årsräkningen skall avges på heder och samvete. I det aktuella ärendet har nämnden inte följt upp att tillgångarna överförts den omyndige och inte heller begärt in redovisning enligt 13 kap. 14 § FB.

Länsstyrelsen anser att nämnden borde ha uppmärksammat ärendena och vidtagit erforderliga åtgärder och riktar därför kritik mot nämndens bristfälliga hantering.

Aktgranskning utan kritik

Korrigerigering av årsräkningar

Sammanfattning av granskningen

I flera akter noterade Länsstyrelsen att nämnden gjort stora korrigeringar i inkomna årsräkningar.

I akt 20905 gällande ett godmanskap enligt 11 kap. 4 § FB noterade Länsstyrelsen följande.

Årsräkningen avseende år 2022 inkom den 25 januari 2023. Gode mannen har i årsräkningen redovisat 153 391 kronor som huvudmannens inkomster. Den uppgiften har ändrats av granskare till 144 574 kronor. De redovisade utgifterna uppgår till 155 738 kronor. Detta har korrigerats av granskare till 144 388 kronor. Även utgående saldo på ett av huvudmannens bankkonton har korrigerats. Korrigeringarna kommunicerades inte på något sätt till gode mannen. Årsräkningen granskade utan anmärkning med vidtagen korrigering den 8 februari 2023.

I akt 6617 gällande ett förvaltarskap har nämnden i årsräkningen för år 2021 korrigerat både inkomster och utgifter med över 20 000 kronor under båda sektionerna. Nämnden har inte kommunicerat korrigeringarna till förvaltaren på något sätt.

Länsstyrelsens bedömning

Förmyndares, gode mäns och förvaltares verksamhet står enligt 12 kap. 9 § FB under överförmyndarens tillsyn och överförmyndaren ska enligt 16 kap. 3 § st. 1 FB granska deras verksamhet med ledning av de förteckningar, årsräkningar, sluträkningar samt andra handlingar och uppgifter angående förvaltningen som har lämnats. Granskningen av bl.a. årsräkningar utgör därför en central del av överförmyndarens tillsyn över ställföreträdare.

Justitieombudsmannen har i beslut den 8 december 2009 (dnr 5955-2009) uttalat bl.a. följande angående en överförmyndares granskning av förteckningar och årsräkningar.

"[...] Om för stora ändringar görs utan medverkan av ställföreträdaren är det risk att straff- och skadeståndsansvaret urholkas. Det är i dessa fall bättre att ställföreträdaren ombeds att ge in en skriftlig komplettering."

Länsstyrelsen vill framhålla följande. Om överförmyndaren vid granskning av t.ex. en årsräkning finner att den är allt för bristfälligt ifylld bör överförmyndaren i första hand begära att ställföreträdaren kompletterar årsräkningen. Det är ställföreträdaren, inte överförmyndaren, som ska upprätta årsräkningen. Ett alternativ vid korrigering av årsräkning är att återsända de korrigerade uppgifterna till ställföreträdaren för overseende, låta denne ta ställning till uppgifterna och vid godkännande underteckna dem på heder och samvete. Om en ställföreträdare inte klarar av att upprätta årsräkningen kan det också finnas anledning för nämnden att överväga andra åtgärder, t.ex. att granska årsräkningen med anmärkning eller pröva frågan om personen är lämplig att inneha uppdraget.

Länsstyrelsen uppmanar nämnden att se över sina rutiner i detta avseende.

Motivering av beslut

Sammanfattning av granskningen

I flera ärenden, bland annat 20905, 22823 och 4746 noterade Länsstyrelsen att de arvodesbeslut nämnden upprättat i ärendena 2023 innehöll texten ”Motivering: arvodet anses skäligt.”. Besluten innehöll i övrigt ingen hänvisning till den bestämmelsen som legat till grund för beslutet eller övrig motivering till nämndens ställningstagande. I ärende 4746 beslutade nämnden den 16 mars 2023 att lämna tillstånd för uttag från huvudmannens överförmyndarspärade konto. Av uttagstillståndet framgår endast att uttaget avser ”löpande utgifter”. Tillståndet innehåller ingen motivering eller lagrum.

Länsstyrelsens bedömning

Bestämmelsen i 32 § förvaltningslagen (2017:900) (FL) anger att ett beslut som kan antas påverka någons situation på ett inte obetydligt sätt, förutom i vissa undantagssituationer, ska innehålla en klargörande motivering, om det inte är uppenbart obehövt. En sådan motivering ska innehålla uppgifter om vilka föreskrifter som har tillämpats och vilka omständigheter som har varit avgörande för myndighetens ställningstagande. I förarbetet till bestämmelsen framgår att motiveringsskyldigheten i praktiken gäller för alla beslut som är överklagbara och att undantagsregeln ska tolkas snävt. För att det kunna göras undantag krävs att det för myndigheten, vid en objektiv bedömning, ska i princip framstå som självklart att någon motivering inte är behövt. Se prop. 2016/17:180 sida 186 ff.

Länsstyrelsen uppmanar nämnden att se till att även arvodesbeslut och uttagstillstånd innehåller tillämpliga lagrum och en motivering (se 32 § FL).

Hur omfattande en motivering behöver vara får bedömas utifrån vilken typ av beslut som det rör sig om. I enklare beslut torde motiveringen enligt Länsstyrelsens mening i kunna vara relativt kortfattad.

Länsstyrelsen uppmanar nämnden att se över sina rutiner i detta avseende.

Notering om verkställd granskning

Sammanfattning av granskningen

I akt 21192 gällande en särskilt förordnad vårdnadshavare noterade Länsstyrelsen följande.

Årsräkningarna avseende år 2020 och år 2021 samt sluträkning avseende perioden 1 januari-3 februari 2022 är granskade enligt dagboken i akten. På redovisningshandlingarna saknas dock noteringar om att granskning är genomförd.

Nämnden uppgav i ett yttrande att de aktuella årsräkningarna granskats digitalt och att det är på de utskrivna versionerna av årsräkningarna det inte framgår om årsräkningen granskats. Nämnden har nu ett nytt digitalt redovisningssystem där det syns även på utskriften att den är granskad.

Länsstyrelsens bedömning

Enligt 16 kap. 4 § ska överförmyndaren göra anteckning om verkställd granskning på förteckningar, årsräkningar, sluträkningar och handlingar enligt 15 kap. 3 och 8 §§. Av de anteckningar som överförmyndaren ska göra bör framgå när granskningen ägt rum. Om granskningen inte föranlett någon anmärkning bör det anges.

Om en årsräkning granskas med anmärkning av överförmyndaren ska anteckning om anmärkningen göras på den granskade handlingen, se 16 kap. 5 § FB.

Länsstyrelsen vill understryka att det alltid ska göras en notering om att en redovisningshandling är granskad på själva handlingen och ser positivt på den förändring nämnden gjort i detta avseende.

Uppföljning försäkringsutbetalning till omyndig

Sammanfattning av granskningen

I akt 8731 gällande ett förmynderskap noterade Länsstyrelsen följande.

Barnet i ärendet har mottagit över åtta prisbasbelopp genom en försäkringsutbetalning. Pengarna har betalats ut till ett överförmyndarspärtrat konto. Den 23 mars 2020 skrev nämnden till förmyndaren med anledning av att det inkommit en ansökan om att få ta ut barnets pengar för placering en fond. Nämnden informerade förmyndaren om att placeringen inte kräver samtycke men att förmyndaren ska skicka in underlag som visar att placeringen är genomförd och att medlen är spärrade för uttag senast den 22 april 2020.

Av en årssammanställning i akten daterad 2021-12-31 framgår att barnet äger andelar i en fond för ca 825 000 kronor. Det framgår inte av sammanställningen om medlen är spärrade för uttag. Nämnden tillskrev då banken om att det bör framgå att kontot ska vara spärrat. På årsräkningen avseende år 2021 framgår det inte att nämnden vidare kontrollerat att kontot är överförmyndarspärrat och ingen övrig uppföljning har gjorts.

Länsstyrelsens bedömning

Då föräldrar är förmyndare gäller 13 kap. FB vid förvaltningen och överförmyndarspärrar regleras i 13 kap. 8 § FB. En överförmyndarspärr innebär att överförmyndaren behöver ge sitt samtycke till att ställföreträdaren, i detta fall förmyndaren, ska göra ett uttag från kontot. Enligt bestämmelsen får pengar som har satts in hos bank eller kreditmarknadsföretag enligt 16 kap. 11 § eller med uppgift till banken eller kreditmarknadsföretaget om att de ska stå under särskild överförmyndarkontroll inte tas ut utan överförmyndarens samtycke. Det rör sig exempelvis om arv och försäkringsutbetalningar. Övriga tillgångar har föräldrar möjlighet att lyfta från konton utan samtycke från överförmyndaren.

I Länsstyrelsernas nationella riktlinjer avseende föräldrars redovisning rekommenderas följande:

- Vid granskningen av förteckningen bör överförmyndaren kontrollera att det framgår av underlaget från banken att de konton som ska ha överförmyndarspärr också har det. Om detta även ska kontrolleras vid granskningen av varje årsräkning och sluträkning, får bedömas i varje enskilt fall.

Vad som sagts ovan gäller överförmyndarens kontroll av underlag från banken. Utöver vad som sägs i Länsstyrelsernas nationella riktlinjer rekommenderar vi att överförmyndaren genom en notering på förteckningen, årsräkningen, eller sluträkningen, alltid dokumenterar vilka konton som har överförmyndarspärr och vilka konton som inte har det. Detta gäller även i de digitala redovisningshandlingarna. Det bör även framgå i akten hur och när detta har granskats av överförmyndaren.

Länsstyrelsen uppmanar nämnden att se över sina rutiner gällande kontroll av överförmyndarspärr så att uppföljning görs av genomförda omplaceringar. Länsstyrelsen uppmanar också nämnden att kontrollera spärren i detta ärende.

Övrigt

Inget att notera

Rapporten har upprättats av Anton Tysklind med Lisa Wellenius som medverkande.

Bilaga:

Granskade akter

Kopia till:

Överförmyndarnämnden

Kommunfullmäktige

Kommunstyrelsen

Kommunrevisorerna

Granskade akter

Godmanskap enligt 11 kap. 4 § FB

20767, 20680, 20086, 22563, 22953, 23937, 23067, 22461, 22039,
21864, 24144, 23174, 5229, 20905, 23606

Förvaltarskap

20441, 23512, 4746, 4776, 296, 22823, 6617, 23527

Förmynderskap

22514, 21220, 6707, 12327, 21192, 21107, 18704, 8731, 21787, 18608,
22622, 24036, 21961, 21960, 21962, 18188, 24334

Socialnämnden

Kommunfullmäktige

Handläggare:

Sandra Sonnermyr Hovi

Rapportering av ej verkställda beslut enligt socialtjänstlagen, kvartal 2 - 2023

Kommuner har jämlikt 16 kap 6 f- h §§ SoL skyldighet att rapportera beslut om bistånd enligt 4 kap 1 § SoL som inte verkställts inom tre månader eller där avbrott i verkställigheten överstiger tre månader till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), kommunens revisorer och kommunfullmäktige.

Ansvarig nämnd ska varje kvartal till kommunfullmäktige rapportera antalet gynnande sådana beslut enligt SoL som inte verkställts inom tre månader från dagen för respektive beslut. I rapporten ska anges vilka typer av bistånd besluten avser och hur lång tid som förflutit från dagen för respektive beslut.

Uppgifterna i rapporten ska vara avidentifierade och inte kunna härledas till enskild person. Det ska dock framgå hur stor del av besluten som gäller kvinnor respektive män. Föreliggande rapport avser perioden april till och med juni 2023.

Ej verkställda beslut inom socialnämndens ansvarsområde består framför allt av beslut om bostad till vuxen och beslut om kontaktfamilj och kontaktperson, vilket är fallet även för denna period.

Skälen till dröjsmål gällande verkställighet av beslut om bostad till vuxen, s.k. bostadssociala kontrakt, är i första hand bristen på små och billiga lägenheter i den kommunala bostadssociala resursen. Då det gäller dröjsmål kring verkställighet av insats i form av kontaktfamilj så beror det i första hand på utmaningar i att rekrytera uppdragstagare och särskilt familjer som kan ta emot barn i sitt hem, vilket ofta påverkas av en komplex problematik hos den unge. Ibland finns även specifika önskemål hos enskilda samt att ett motivationsarbete med vårdnadshavare och/eller barnet behöva göras.

Socialnämnden

Hanna Victoria Mörck
Ordförande

Lotta von Wowern
Nämndsekreterare

Förvaltning eller nämnd eller enhet
Socialförvaltningen**Socialnämnden**Handläggare:
Sandra Sonnermyr Hovi

Sammanställning av rapporterade ej verkställda beslut avseende första kvartalet 2023

Totalt antal rapporterade beslut

Kön	Kvartal 3 2022	Kvartal 4 2022	Kvartal 1 2023	Kvartal 2 2023
Pojkar/män	12	8	10	6
Flickor/kvinnor	4	5	7	6
Summa	16	13	17	12

Typ av insats som rapporterats

Kontaktperson (kvalificerad), barn och ungdom	1
Kontaktfamilj, barn och ungdom	4
Familjebehandling	2
Bostad, vuxen	4
Kontaktperson vuxen	1

Antal av de rapporterade besluten som har verkställts eller avslutats utan verkställighet sedan föregående rapport

	Barn och ungdom	Vuxen	Summa
Verkställda	4	3	7
Avslutade	2	1	3
Summa	6	4	10

Orsak till att beslutet ej verkställts

	Barn	Vuxen	Summa
Personalrelaterade skäl/rekryteringsproblem	4	1	5
Medverkar ej till verkställighet	1	0	1
Saknar plats	0	4	4
Har inte bekräftat erbjudandet	2	0	2
Summa	7	5	12

Socialförvaltningen

 Handläggare:
Sandra Sonnermyr Hovi

Tid som beslut ej varit verkställt, andra kvartalet 2023

	Beslutsdatum	Insats	Skäl	Månader ej verkställt (vid tidpunkt för rapportering)	Verkställighets datum	Avslut utan verkställighet	Kön
1	2021-11-05	Kontaktfamilj	Personalrelaterade	19		2023-06-05	Pojke
2	2022-09-30	Familjebehandling	Har inte bekräftat erbjudandet	6,2	2023-04-03		Pojke
3	2022-09-30	Familjebehandling	Har inte bekräftat erbjudandet	6,2	2023-04-03		Flicka
4	2022-11-24	Kontaktfamilj	Medverkar ej till verkställighet	5		2023-04-30	Flicka
5	2022-11-24	Kontaktfamilj	Personalrelaterade	5	2023-04-24		Pojke
6	2022-12-19	Kvalificerad kontaktperson	Personalrelaterade	4,9	2023-05-16		Pojke
7	2022-11-11	Kontaktfamilj	Personalrelaterade	10,3			Pojke
8	2022-08-09	Bostad vuxen	Platsbrist	78	2023-04-06		Man
9	2022-09-27	Bostad vuxen	Platsbrist	5,2		2023-03-08	Kvinna
10	2022-11-22	Bostad vuxen	Platsbrist	4,4	2023-04-03		Kvinna
11	2022-11-22	Bostad vuxen	Platsbrist	5,4	2023-05-04		Kvinna
12	2022-11-30	Kontaktperson vuxen	Personalrelaterade skäl	10			Kvinna

Äldrenämnden
Rapport

Kommunfullmäktige

Handläggare:
Joakim Skoog

Rapportering till kommunfullmäktige av ej verkställda gynnande beslut enligt socialtjänstlagen (SoL), kvartal tre 2023

Kommuner har jämlikt 16 kap. 6 f - h §§ SoL skyldighet att rapportera beslut om bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL som inte verkställts inom tre månader eller där avbrott i verkställigheten överstiger tre månader till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), kommunens revisorer och kommunfullmäktige.

Ansvarig nämnd ska varje kvartal till kommunfullmäktige rapportera antalet gynnande sådana beslut enligt SoL som inte verkställts inom tre månader från dagen för respektive beslut. I rapporten ska anges vilka typer av bistånd besluten avser och hur lång tid som förflutit från dagen för respektive beslut.

Uppgifterna i rapporten ska vara avidentifierade och inte kunna härledas till enskild person. Det ska dock framgå hur stor del av besluten som gäller kvinnor respektive män.

Rapporten avser perioden 1 juli till och med 30 september 2023.

Antal beslut som inte verkställts inom tre månader under perioden var 70, varav 33 beslut gällde kvinnor och 37 beslut gällde män.

Anledningen till att besluten inte verkställdes var:

- 49 ärenden har ännu inte verkställts,
- 19 ärenden som tidigare rapporterats som ej verkställda har verkställts,
- 2 ärenden har avslutats utan verkställighet.

Största enskilda grupp som inte fått sina beslut verkställda i tid är kvinnor som väntar på särskilt boende, där 29 individer har väntat mer än tre månader.

Äldrenämnden har i bifogad rapport (bilaga 1) sammanställt alla gynnande beslut som den 30 september 2023 ej hade verkställts inom tre månader.

Tobias Smedberg
Ordförande

Peter Jernberg
Nämndsekreterare

Bilagor

- Bilaga 1 a, Sammanställning av ej verkställda beslut, kvartal 3 2023
- Bilaga 1 b, Tid för verkställighet kvartal 3 2023

Bilaga 1a, Sammanställning av ej verkställda SoL-beslut, kvartal 3 2023
Tabell 1. Total antal ej verkställda SoL-beslut som rapporteras till IVO

Kön	Q4, 2022	Q1, 2023	Q2, 2023	Q3, 2023
Män	8	12	22	37
Kvinnor	19	23	31	33
Summa	27	35	53	70

53%

47%

Kommentar till tabell 1: Siffrorna avser beslut där det gått mer än tre månader sedan beslutsdatum eller avbrottsdatum, och som därmed rapporteras till IVO. Detta avser beslut som fattats eller där avbrott skett under perioden 1 juni-30 september eller tidigare. Fördelningen är 53 procent män och 47 procent kvinnor.

Tabell 2. Antal ej verkställda SoL-beslut

Kön	Q4, 2022	Q1, 2023	Q2, 2023	Q3, 2023
Män	5	7	14	25
Kvinnor	13	14	22	24
Summa	18	21	36	49

51%

49%

Kommentar till tabell 2: Siffrorna avser ej verkställda beslut, för dem som väntat längre än tre månader på verkställighet. Av dem ej verkställda beslut avser 51 procent män och 49 procent kvinnor. Insatser där beslut inte blivit verkställda är särskilt boende (34 ärenden), dagverksamhet (7 ärenden), kontaktperson (2 ärenden), ledsagning (2 ärenden) och växelvård (4 ärenden).

Tabell 3. Antal verkställda SoL-beslut

Kön	Q4, 2022	Q1, 2023	Q2, 2023	Q3, 2023
Män	1	4	6	10
Kvinnor	3	7	3	9
Summa	4	11	9	19

53%

47%

Kommentar till tabell 3: Siffrorna avser verkställda beslut, för dem som väntat längre än tre månader på verkställighet. Av de verkställda besluten avser 53 procent män och 47 procent kvinnor. Insatser där beslut blivit verkställda är särskilt boende (12 ärenden), växelvård (5 ärende), ledsagning och dagverksamhet (1 ärende var).

Tabell 4. Antal avslutade ej verkställda SoL-beslut

Kön	Q 4, 2022	Q 1, 2023	Q2, 2023	Q3, 2023
Män	2	1	2	2
Kvinnor	3	2	6	0
Summa	5	3	8	2

100%

0%

Kommentar till tabell 4: Siffrorna avser avslutade ej verkställda beslut, för dem som väntat längre än tre månader på verkställighet. Av de verkställda besluten avser 100 procent män. Insatser där beslut blivit avslutade är särskilt boende (1 ärende) och växelvård (1 ärende).

Tabell 5. Beviljade SoL-beslut som ej verkställt inom tre månader, 30 september 2023 (Q3)

SoL-insatser	Antal män	Antal kvinnor	Total
Dagverksamhet SoL	8	0	8
Kontaktperson SoL	0	2	2
Ledsagning SoL	3	0	3
Parboende på särskilt boende SoL	0	0	0
Särskilt boende SoL	18	29	47
Växelvård SoL	8	2	10
Summa	37	33	70

Tabell 6. Orsaker till att beslut ej verkställt inom tre månader, 30 september 2023 (Q3)

SoL-insatser	Specifika önskemål	Medverkar inte till verkställighet	Hälsotillståndet är/har varit ett hinder	Saknar plats	Tackat nej	Annat	Utanför kommunen	
Dagverksamhet SoL				5	1	1	1	
Kontaktperson SoL			1			1		
Ledsagning SoL	1				1	1		
Parboende på särskilt boende SoL								
Särskilt boende SoL					47			
Växelvård SoL	1			6	3			
Summa	2	0	1	11	52	3	1	Totalt 70

Kommentar till tabell 6: IVO:s förändrade insamling av uppgifter möjliggör tydligare redovisning av orsaker till att beslut ej verkställt. Specifika önskemål om verkställighet kan avse såväl tidpunkt för uppstart av insatsen, som specifika önskemål om personal, utförare, boende osv. Att brukaren inte medverkar till verkställighet kan innebära att det inte går att få kontakt med brukare eller företrädare, att brukaren inte kommer till inbokade möten, inte lämnar ut nycklar, inte öppnar dörren, behöver motiveras för att ta emot insatsen.

Bilaga 1b, Tid för verkställighet kvartal 3, 2023

Sammanställning väntetid per insats

Dagverksamhet Sol

Kön	Beslutsdatum	Datum för avbrott	Orsak till ej verkställt	Verkställighet	Avslut utan verkställighet	Månader ej verkställt
Man	2022-10-01		Utanför kommunen			12,1
Man	2023-03-28		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)			6,2
Man	2023-05-04		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)			5,0
Man	2023-05-26		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)			4,2
Man	2023-03-29		Annat	2023-07-29		4,1
Man	2023-06-08		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)			3,8
Man	2023-06-16		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)			3,5
Man	2023-05-26		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-09-04		3,4

Kontaktperson Sol

Kön	Beslutsdatum	Datum för avbrott	Orsak till ej verkställt	Verkställighet	Avslut utan verkställighet	Månader ej verkställt
Kvinna	2022-03-01		Hälsotillståndet är/har varit ett hinder			19,3
kvinn	2022-03-01		Annat			19,3

Särskilt boende SoL

Kön	Beslutsdatum	Datum för avbrott	Orsak till ej verkställt	Verkställighet	Avslut utan verkställighet	Månader ej verkställt
Kvinna	2022-02-08		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare är tveksam till beviljad bistånd/insats			20,0
Man	2022-04-28		Den enskilde har tackat nej - Annat			17,3
Kvinna	2022-04-28		Den enskilde har tackat nej - Annat			17,3
Man	2022-04-19		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.	2023-08-23	2023-08-23	16,4
Kvinna	2022-08-30		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-09-17	2023-09-17	12,8
Man	2022-09-26		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.			12,3
Man	2022-10-31		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.			11,1
Kvinna	2022-11-10		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.			10,8
Kvinna	2022-11-11		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.			10,8
Kvinna	2022-12-16		Den enskilde har tackat nej - Annat			9,6
Kvinna	2022-09-21		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-07-01	2023-07-01	9,4
Kvinna	2022-10-06		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.	2023-07-03	2023-07-03	9,0
Kvinna	2023-01-18		Den enskilde har tackat nej - Annat			8,5
Man	2023-01-18		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.			8,5
Man	2023-02-02		Den enskilde har tackat nej - Annat			8,0
Kvinna	2023-02-17		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.			7,5
Kvinna	2023-02-28		Den enskilde har tackat nej - Annat			7,1
Kvinna	2023-02-28		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.			7,1
Man	2023-03-08		Den enskilde har tackat nej - Annat			6,9
Man	2023-03-09		Den enskilde har tackat nej - Annat			6,8
Kvinna	2023-03-09		Den enskilde har tackat nej - Annat			6,8
Kvinna	2023-03-13		Den enskilde har tackat nej - Annat			6,7
Kvinna	2023-03-15		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.			6,6
Kvinna	2023-03-24		Den enskilde har tackat nej - Annat			6,3
Kvinna	2023-01-23		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.	2023-07-31	2023-07-31	6,3

Särskilt boende SoL, forts.

Kön	Beslutsdatum	Datum för avbrott	Orsak till ej verkställt	Verkställighet	Avslut utan verkställighet	Månader ej verkställt
Kvinna	2023-03-30		Den enskilde har tackat nej - Annat			6,1
Man	2023-03-31		Den enskilde har tackat nej - Annat			6,1
Man	2023-02-20		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-08-04	2023-08-04	5,5
Kvinna	2023-04-18		Den enskilde har tackat nej - Annat			5,5
Man	2023-04-18		Den enskilde har tackat nej - Annat			5,5
Kvinna	2023-04-18		Den enskilde har tackat nej - Annat			5,5
Kvinna	2023-02-10		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-07-06	2023-07-06	4,9
Kvinna	2023-05-11		Den enskilde har tackat nej - Annat			4,7
Kvinna	2023-02-28		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-07-17	2023-07-17	4,6
Kvinna	2023-02-23		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-07-07	2023-07-07	4,5
Man	2023-02-23		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-07-07	2023-07-07	4,5
Kvinna	2023-06-01		Den enskilde har tackat nej - Annat			4,0
Kvinna	2023-05-08		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-09-04	2023-09-04	4,0
Man	2023-05-02		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-08-21	2023-08-21	3,7
Man	2023-06-01		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-09-20	2023-09-20	3,7
Man	2023-06-15		Den enskilde har tackat nej - Annat			3,6
Kvinna	2023-06-19		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.			3,4
Man	2023-06-22		Den enskilde har tackat nej - Annat			3,3
Kvinna	2023-06-22		Den enskilde har tackat nej - Annat			3,3
Man	2023-06-27		Den enskilde har tackat nej - Annat			3,2
Man	2023-06-27		Den enskilde har tackat nej - Annat			3,2
Kvinna	2023-06-29		Den enskilde har tackat nej - Annat			3,1

Växelvård Sol

	Beslutsdatum	Datum för avbrott	Orsak till ej verkställt	Verkställighet	Avslut utan verkställighet	Månader ej verkställt
Man	2023-03-07		Har specifika önskemål om boende/områden/personal/utförare/verksamhet/uppstart	2023-08-17	2023-08-17	5,4
Man	2023-05-12		Den enskilde har tackat nej - Annat			4,7
Man	2023-05-15		Den enskilde har tackat nej - Att den enskilde och/eller företrädare/anhörig är tveksam till beviljad insats.			4,6
Man	2023-06-09		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)			3,8
Man	2023-05-16		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)	2023-09-05	2023-09-05	3,7
Man	2023-05-11		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-08-29	2023-08-29	3,7
Kvinna	2023-06-08		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)	2023-09-26	2023-09-26	3,7
Man	2023-06-08		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)	2023-09-25	2023-09-25	3,6
Man	2023-06-05		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)	2023-09-19	2023-09-19	3,5
Kvinna	2023-06-22		Saknar plats (ex. har kö, behov av /pågående sanering/renoverin/ombyggnation)			3,3

Ledsagning

	Beslutsdatum	Datum för avbrott	Orsak till ej verkställt	Verkställighet	Avslut utan verkställighet	Månader ej verkställt
Man	2023-02-02		Den enskilde har tackat nej - Annat	2023-09-06		7,2
Man	2023-02-02		Annat	2023-09-06		7,2
Man	2023-06-01		Har specifika önskemål om boende/områden/personal/utförare/verksamhet/uppstart			4,0