



**Varbergs  
kommun**

Överförmyndarförvaltningen Varberg/Falkenberg  
Linda Jonsson, tfn 0340-69 76 43

2017-11-13

1 (2)

Malin Ringedal  
PwC – Kommunal sektor

## Uppföljning överförmyndarnämndens verksamhet

Kommunrevisionen i Falkenberg har beslutat att följa upp den övergripande granskning av överförmyndarnämnden som gjordes under 2015, i samband med inrättandet av en gemensam nämnd. Den sammanfattande bedömningen av granskningen var då att nämnden inte fullt ut hade en tillfredsställande styrning, uppföljning och intern kontroll. I granskningen lämnades en rad rekommendationer. Uppföljning av granskningen utförs nu genom skriftliga frågor rörande revisionens lämnade rekommendationer vad gäller nämndens tillgänglighet, målstyrning och uppföljning samt interna kontroll.

### Kommentarer med anledning av kommunrevisionens frågor

#### *Tillgänglighet*

Sedan granskningen 2015 har överförmyndarnämnden beslutat om ett övergripande mål för mandatperioden 2016-2019;

- Nämndens verksamhet ska präglas av hög kvalitet, bra bemötande och god tillgänglighet.

Antagen verksamhetsplan för år 2017 innehåller en rad strategier och aktiviteter som syftar till att förverkliga nämndens övergripande mål. Målet om god tillgänglighet har brutits ned i strategier och aktiviteter för fortsatt utveckling av e-tjänster samt effektivare kommunikation genom förvaltningens hemsidor. Nämnden har alltså valt att arbeta för att förbättra sin digitala tillgänglighet. Nämnden kan i dagsläget erbjuda e-tjänster för sju olika handläggningsärenden och har som mål att förbättra kvaliteten i befintliga e-tjänster samt att utveckla nya. Ökade informationsinsatser via förvaltningens hemsida förväntas effektivisera såväl kommunikation och information som förvaltningens egen handläggning.

Nämnden kommer att följa upp såväl e-tjänster som utnyttjande av hemsida i den mån det är möjligt och i den mån verksamheten tillåter. Uppföljningen ingår i den uppföljningsplan som är beslutad om tillsammans med verksamhetsplan för år 2017.

Det är såväl nämndens som undertecknads uppfattning att tillgängligheten hos förvaltningen är god, med dagliga besökstider och för verksamhetstypen generösa telefontider. Det pågår inte något arbete för att utöka den fysiska tillgängligheten.

Besöksfrekvensen i Falkenberg följs kontinuerligt men har inte mynnat ut i någon förändring av den fysiska tillgängligheten. Det händer att det framförs allmänna önskemål från gode män eller representanter för Hallands godmans- och

POSTADRESS

Överförmyndarförvaltningen

432 80 Varberg

BESÖKSADRESS

Norrgatan 16

Varberg

TELEFON

0340-880 00

ORGANISATIONSNR.

212000-1249

E-POSTADRESS

ofm@varberg.se

WEBBPLATS

förvaltarförening om att utöka besökstiderna i Falkenberg. I realiteten sjunker dock besöksfrekvensen. Periodvis är den mycket låg, för att sedan öka i samband med inlämnande av årsräkningar under våren. Besöksfrekvensen återkopplas till nämnden i samband med allmän verksamhetsrapportering. I dagsläget finns det inte några diskussioner om att förändra den fysiska tillgängligheten i Falkenberg.

Servicegarantier har diskuterats aktivt inom såväl nämnden som förvaltningen under 2017. De har även lyfts in i nämndens plan för intern kontroll 2017 (där de benämns som handläggningslöften). Av verksamhetsskäl har dock beslutats att avvakta med servicegarantier. Det är nämndens fortsatta uppfattning att servicegarantier/handläggningslöften har ett mervärde för att möta så kallade förväntningsgap och när utrymme finns i verksamheten att implementera sådana kommer så att ske. Det har inte funnits utrymme att göra så under 2017.

#### *Målstyrning och uppföljning*

Överförmyndarnämnden har den 30 november 2016 fastställt ett mål- och inriktningsdokument. Dokumentet har mynnat ut i en verksamhetsplan för år 2017 innehållande en rad strategier och aktiviteter som syftar till att förverkliga nämndens mål och inriktningar för verksamheten. Förvaltningen arbetar aktivt efter fastställda dokument.

Överförmyndarnämnden har i sin verksamhetsplan för år 2017 även antagit en plan för uppföljning av såväl basuppdrag som nämndmål. Planen anger bland annat hur mål och uppdrag ska följas upp, målnivåer och tidsintervall för uppföljningen. All återrapportering, med undantag av enkätundersökning 2019, sker genom skriftliga rapporter beslutade om av nämnd. Enkätundersökningen 2019 kommer att rapporteras till nämnd i särskild ordning.

#### *Intern kontroll*

Överförmyndarnämnden har den 21 november 2016 fastställt en plan för intern kontroll 2017. Planen innehåller bland annat kontroll- och rapporteringsmetoder samt tidpunkter för återrapportering. Då planen är den, för nämnden, första i sitt slag har utvärdering av planen ännu inte gjorts. Så avses att göras inför fastställande av 2018 års plan för intern kontroll.



Linda Jonsson  
Chef för överförmyndarförvaltningen i Varberg/Falkenberg

#### *Bifogas*

Mål- och inriktningsdokument 2016-05-30

Verksamhetsplan 2017-02-27

Plan för intern kontroll 2016-11-21