



VALDEMARSVIKS KOMMUN

Revisionen

2019-12-02

Till: Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktige för kännedom

Granskning av beslutsunderlag Medborgarservice

EY har på uppdrag av revisorerna i Valdemarsviks kommun genomfört en kortare granskning av dokumentet "Utredning Medborgarkontor 2017-12-04, KS-SA.2017.74, 100" som legat till grund för etablering. Syftet med studien/granskningen har inte varit att utreda huruvida ett Medborgarkontor skall etableras eller inte. Utan enbart om det förelegat ett tillräckligt underlag för beslut.

Revisionen önskar framhäva att alla projekt av större betydelse för kommuninvånare behöver redovisas i någon form av förstudie/konsekvensanalys/väsentlighetsanalys etc. beroende på projekt/ärende. D.v.s. idén eller förfrågan som ligger till grund för att starta ett projekt behöver granskas, liksom förutsättningar att genomföra projektet. De övergripande frågorna som revisionen ställt är om projektet Medborgarkontor/Medborgarservice omfattning och krav är definierade? Om det finns förutsättningar för projektet att bli lönsamt, samt om nödvändig kompetens är tillgänglig och om risknivån är acceptabel?

En förstudie har som övergripande mål att redovisa ekonomin för ett projekt, redovisa alternativ samt belysa övriga fakta som har betydelse för ett genomförande. Revisionen bedömer att det finns stora brister i beslutsunderlaget för Medborgarservice och den totala kostnaden för projektet finns inte redovisat, ej heller grundläggande fakta som enligt praxis bör redovisas i en genomförd förstudie bl.a.:

- Projektets totala ekonomi.
- Föreslagen förändringsprocess (nuvarande hantering v.v. ny föreslagen; funktioner)
- Vilka är de nuvarande problemen som ska lösas med Medborgarservice och vilka mål nås inte idag?
- Vilka är de viktigaste utmaningarna för att Medborgarservice ska kunna ge den kvalitetshöjning och resurseffektivitet som eftersträvas?
- Hur är Medborgarservice förankrat hos berörda sektorer och myndighetsdelar?
- Vilka är nettoeffekterna på driftskostnaderna vid tillskapandet av Medborgarservice?

Revisionens kan konstatera att beslut om genomförande har fattats på bristande grunder. Att Medborgarservice syftar till något positivt för kommuninvånare; bra och bättre service är ett välmenat motiv och delas av revisionen. Innan beslut fattas måste dock erforderliga fakta dokumenteras och analyseras för att kommunen ska kunna fatta beslut på goda grunder.

Revisionen rekommenderar kommunstyrelsen att;

- i det pågående arbetet med ny styrmodell inarbeta ramverk för olika former av studier d.v.s. en del av hur utvecklingsarbetet ska bedrivas. Vad olika förberedande studier ska ge svar på varierar; dock måste det formuleras tydligt; att fatta beslut på vaga grunder äventyrar kommunens ekonomi.

Revisionen önskar kommunstyrelsens kommentarer på ovanstående rekommendation senast den 14 februari 2019.

För revisionen


Ulf Larsson
Ordförande


Rune Hallgren
Vice ordförande