



BESLUTSFÖRSLAG

## Revisionsrapport - Granskning av rutiner för externa hyror

Lokalförsörjningsnämnden har i bilagt yttrande daterat 2017-01-24 besvarat Revisionskontoret beträffande rubricerad revisionsrapport.

Kommunstyrelsen föreslår besluta:

*Ärendet läggs till handlingarna.*

170323

Datum

Malin Carlsson

Kommunalråd

Tillstyrkes

Alternativt förslag

Datum

Kommunalråd

Samverkan  Ja  Nej      Kommentar:

Diarienummer: 2016/KS0747 007

Handläggare: Oliwer Åstrand, tfn 033-35 71 84

Datum/avdelningschef:20170317/Svante Stomberg

Programområde: 3



## Revisionsrapport – Granskning av rutiner för externa hyror.

### Nämndens beslut

Lokalförslörjningsnämnden översänder sitt svar till Revisionskontoret

### Nämndens yttrande i sammanfattning

Lokalförslörjningsnämnden har tagit del av ovan nämnda revisionsrapport och har följande kommentarer/åsikter.

Rapporten gör bedömningen att Lokalförslörjningsnämnden inte har en tillräcklig intern kontroll i hyresprocessen för externa hyresgäster. Följande ”utvecklingsområden” har identifierats.

- Rutinen för kontroll av externa hyresgäster bör dokumenteras.

*Kommentar: Beroende på avtalets omfattning görs olika kontroller, inför samtliga avtal görs en kontroll via Borås Stads verktyg, Grönt Ljus. Detta görs digitalt och har tidigare inte sparats. Rutinen har nu ändrats och kopia på kontrollen sparas ihop med tecknat avtal.*

- Processen för att teckna avtal bör involvera flera tjänstemän och innefatta att förvaltningschef godkänner analysen av marknadshyra.

*Kommentar: De tjänstemän som dagligen arbetar med frågan och är uppdaterade inom området anser Lokalförslörjningsnämnden vara tillräckligt. Lokalförslörjningsnämnden får intrycket att revisorn inte har tillräcklig kunskap kring hur hyressättning fungerar. Principen är att marknadshyra skall gälla, en marknadshyra påverkas av olika ställningstagande varje gång och är därför mer eller mindre omöjlig att ta ett beslut om, detta hanteras från fall till fall. Dock kommer tvåbandsprincipen att införas vilket innebär att närmsta chef kontrasierar det slutgiltiga avtalet.*

- Möjlighet till en elektronisk överläsning mellan använda system bör undersökas.

- *Kommentar: Kan undersökas, dock inte prioriterat.*

- En rutin bör upprättas som innebär att en annan person än den som lagt in avtalets parametrar kontrollerar uppgifterna innan debitering sker.

*Kommentar: Alltid positivt med fler ögon, Lokalförslörjningsnämnden skall undersöka möjligheten att införa detta på ett hanterbart sätt.*

- Risk- & väsentlighetsanalysen bör ses över i syfte att identifiera kontrollmoment för externa hyresavtal.

*Kommentar: I den interna kontrollplanen för 2017 är det inlagt att stickprovskontroller skall ske.*

- En formell rutin för hur och när uppföljning av avtalsefterlevnad ska ske bör upprättas.

*Kommentar: Påminnelsehantering och rutin för inkasso finns och fungerar väl. Fastighetskötare och förvaltare ronderar fastigheterna enligt intervall som är bestämt i avtal. Lokalförvaltningsnämnden anser att avtalsefterlevnaden kontrolleras löpande samt att skick på lämnad lokal dokumenteras via besiktning. Onormalt slitage eller skadegörelse regleras enligt norm och Lokalförvaltningsnämnden anser att kontrollen är tillräcklig.*

LOKALFÖRSÖRJNINGSNÄMNDEN



Mathias Duell  
Ordförande



Rune Henriksson  
Förvaltningschef



## GRANSKNING AV RUTINER FÖR EXTERNA HYROR

---

Stadsrevisionen har granskat om den interna kontrollen för hantering av hyresavtal med externa hyresgäster är tillräcklig.

Den interna kontrollen inom Lokalförsljningsnämnden kan utvecklas med avseende på kontroll av hyresgäster, principer för hyressättning, dokumentation, användande av systemstöd och rutiner för att säkerställa avtalsefterlevnad. Nämnden bör se över risk- och väsentlighetsanalysen med avseende på kontrollmoment för externa hyresavtal.

Stadsrevisionens sammanfattande bedömning är att Lokalförsljningsnämnden inte har en tillräcklig intern kontroll när det gäller rutiner för externa hyresgäster. Framför allt gäller detta kontroll av hyresgäst innan avtalstecknande.

**Missivet med rapport och rapportsammandrag bilagda tillställs Lokalförsljningsnämnden och Kommunstyrelsen. Svar från Lokalförsljningsnämnden emotses senast 2017-02-15.**

FÖRSTA REVISORSGRUPPEN

Nils-Gunnar Blanc  
Ordförande



# *Granskning av rutiner för externa hyror*

Borås stad

*Samuel Meytap  
Auktoriserad revisor*

*Rebecca Lindström  
Cert. Kommunal revisor  
November 2016*

# Innehåll

<b>1.</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
2.1.	Bakgrund och syfte .....	4
2.2.	Revisionsfråga .....	4
2.3.	Revisionskriterier .....	4
2.4.	Kontrollmål .....	4
2.5.	Avgränsning och metod.....	4
<b>3.</b>	<b>Iakttagelser och bedömningar .....</b>	<b>5</b>
3.1.	Ansvarsfördelning .....	5
3.2.	Avtalshantering .....	5
3.2.1.	Kontroller före ingående avtal.....	5
3.2.2.	Utformning av hyresavtalen och beräkning av hyror.....	6
3.2.3.	Hur följs avtalsefterlevnaden upp .....	8
3.2.4.	Bedömning.....	8
3.3.	Systemstöd .....	8
3.3.1.	Bedömning.....	9
3.4.	Stickprovskontroll .....	9
3.5.	Debiteringsrutiner .....	10
3.5.1.	Bedömning.....	11
<b>4.</b>	<b>Revisionell bedömning.....</b>	<b>12</b>
4.1.	Bedömning mot kontrollmål .....	12
4.2.	Övergripande revisionell bedömning.....	12

# 1. Sammanfattning

Revisorerna i Borås stad har gett PwC i uppdrag att granska Lokalförvaltningsnämndens rutiner för externa hyror.

Revisionsfrågan för denna granskning är:

*Har Lokalförvaltningsnämnden en tillräcklig intern kontroll i hyresprocessen för externa hyresgäster?*

Vår sammanfattande bedömning är att Lokalförvaltningsnämnden inte har en tillräcklig intern kontroll i hyresprocessen för externa hyresgäster.

Vår bedömning grundar sig i att den interna kontrollen avseende rutinerna kring debitering i huvudsak är tillräcklig. Bedömningen bygger på att rutiner finns dokumenterade. Inom ramen för granskningen har ett urval av externa hyresavtal granskats som visade att de debiterats korrekt, d.v.s. i rätt tid och med rätt belopp enligt avtalet.

Vi bedömer dock att den interna kontrollen inte är tillräcklig vid kontroll av externa hyresgäster, vid hyressättningen samt vid avtalsefterlevnaden. Det saknas dokumentation gällande olika ställningstaganden samt fastställda principer för hyressättning. Vidare anser vi att processen är för individberoende och kan innebära att utrymme finns för en tjänsteman att missbruka sin ställning

## Vi lämnar följande rekommendationer i granskningen:

Vi rekommenderar nämnden att tillse att rutinen avseende den inledande kontrollen dokumenteras samt att resultatet och ställningstagandet av kontrollen dokumenteras. Vidare att även ”fyra ögon principen” används i processen.

Vi rekommenderar nämnden att tillse att avtalsprocessen ses över för att anamma ”fyra ögon principen”. Detta genom att överordnad går igenom och godkänner analysen av marknadshyran genom attest. Vidare rekommenderar vi att principer för hyressättning beslutas och att de ställningstagande som görs dokumenteras.

För att säkerställa att de krav som ställts i avtalet efterlevs rekommenderar vi nämnden att tillse att kontroller av de ”skall krav” som finns i avtalet genomförs systematiskt och dokumenteras. Exempelvis genom att nämnden upprättar en formell rutin för hur och när uppföljning av avtalsefterlevnaden skall ske. Vi rekommenderar också att den rondering som sker dokumenteras genom exempelvis en checklista.

Vi rekommenderar nämnden att se över möjligheten till en maskinell överläsning mellan använda system. Vidare kan rutin upprättas som innebär att en annan person än den som lagt in avtalets parametrar kontrollerar uppgifterna innan debitering kan ske.

Nämnden gör bedömningen att kontrollen för kundfakturor i intern kontrollplan inte är tillämplig för dess verksamhet. Vi rekommenderar nämnden att se över sin risk och vä-

---

sentlighetsanalys i syfte att identifierar kontrollmoment som kan vara lämpliga för nämndens verksamhet avseende hyresprocessen.

## **2. Inledning**

### **2.1. Bakgrund och syfte**

Kommunens revisorer har utifrån en väsentlighets- och riskanalys beslutat att genomföra en granskning av Lokalförsörjningsnämndens rutiner för externa hyresgäster.

### **2.2. Revisionsfråga**

Har Lokalförsörjningsnämnden en tillräcklig intern kontroll i hyresprocessen för externa hyresgäster?

### **2.3. Revisionskriterier**

Revisionskriterierna för denna granskning har hämtats ur:

- Borås stads policy och riktlinjer inom området

### **2.4. Kontrollmål**

Granskningen ska besvara följande:

- Hur kontrolleras externa hyresgäster före ingående av avtal?
- Hur utformas hyresavtalen?
- Hur beräknas hyror?
- Hur följs avtalsefterlevnaden upp?
- Finns ett ändamålsenligt systemstöd?
- Hur hanteras fakturering och påminnelser?
- Är rutinerna dokumenterade och följs de?

### **2.5. Avgränsning och metod**

Granskningen avgränsas till Lokalförsörjningsnämnden.

Lokalförsörjningsförvaltningen administrerar drygt 60 hyresgäster och där kommunala bolag ingår som hyresgäster. I övrigt innefattar inte granskningen interna hyresgäster inom kommunen eller hyressättningen för dessa. LSS-boende och äldreboende ingår inte heller i granskningen.

I granskningen har 6 stickprov på externa hyresavtal gjorts. Kontroller avseende debitering, påminnelser, indexuppräknings samt underlag för hyressättning och bedömning om lämplighet har gjorts.

Kontrollmålet ”Är rutinerna dokumenterade och följs de?” har vi valt att besvara inom ramen för de övriga kontrollmålen. Därav görs ingen separat bedömning av det kontrollmålet.

Rapporten är sakavstämmd av berörda tjänstemän.

## 3. *Iakttagelser och bedömningar*

### 3.1. *Ansvarsfördelning*

I Borås Stad uppgår intäkter från externa hyror till cirka 18,5 miljoner kronor årligen. Lokalförsörjningsförvaltningens ansvar är att planera och pröva framtida lokalbehov i Borås Stad. Samtliga in- och uthyrningar sker genom enheten. Lokalförsörjningsförvaltningen förser övriga förvaltningar med att ordna lämpliga lokaler för dem. Detta behov tillgodoses efter prövning i första hand inom Borås Stads egna fastigheter och om dessa inte räcker till/passar hyrs i andra hand lokaler av externa fastighetsägare. Återkommande arbeten är att sköta administration med hyresförhandlingar, beräkning av lokal-kostnader, debitering av hyror m.m.

I beslutade delegationsbestämmelserna 2015-09-10 av lokalförsörjningsnämnden anges följande för hyresavtal:

- Uthyrning av kommunens fastigheter och lokaler som förvaltas av nämnden delegeras till avdelningschef på lokalresursavdelningen. Beslut anmäles till nämnden via en kopia av beslutet
- Teckna externa hyresavtal för lokaler för den kommunala verksamheten delegeras till avdelningschef på lokalresursavdelningen.

Beslut om hyra av nya objekt fattas av nämnden. Undertecknande av beslutat avtal avdelningschef på lokalresursavdelningen, max 15 basbelopp och avtal överstigande 15 basbelopp undertecknas av förvaltningschef. Beslut anmäles till nämnden genom en förteckning.

- Uppsägning av hyres- och arrendeavtal delegeras till avdelningschef lokalresursavdelningen.

### 3.2. *Avtalshantering*

#### 3.2.1. *Kontroller före ingående avtal*

I Borås Stad finns rutinen *Hyresprocessen*<sup>1</sup>, där anges att förvalta och hyra ut lokaler i första hand ska ske till kommunal verksamhet och i andra hand till allmänheten. Processen vid lokaluthyrning beskrivs enligt följande:

1. Först tas förfrågan emot från extern kund och kontroll görs av ledigt objekt.
2. Vidare kontrolleras att lokalen inte behövs i annat syfte inom kommunen.
3. Om uthyrningen bedöms vara i enlighet med riktlinjerna, görs en lämplighetsbedömning av hyresgästen.

Enligt intervju använder Borås stad sig av "Grönt Ljus" via Creditsafe när de kontrollerar ny hyresgäst. De kontroller som utförs är bl.a. ändringar hos Bolagsverket, skuldsaldo hos Kronofogden, betalningsanmärkningar, skatter och avgifter, nyckeltal, beslutade arbetsgi-

<sup>1</sup> Fastställd av avdelningschef på lokalresursavdelningen 2015-10-01

varavgifter etc. Kontrollen görs via kommunens intranät genom att organisationsnummer anges och information om hyresgästen erhålls i form av grönt, gult eller rött ljus. Vid grönt ljus finns det ingen anmärkning, vid gult ljus finns det anmärkningar varvid en fördjupad analys görs. Den fördjupade analysen görs av förvaltningsekonom eller finanschef som tar kontakt med exempelvis Skatteverket, revisionsbolag och/eller tar referenser från tidigare hyresvärdar. Om avtal tecknas kan förskottshyra och bankgaranti krävas. Vid rött ljus är det allvarliga anmärkningar som finns på hyresgästen och inga avtal tecknas. Löpande under avtalets tid görs inga kontroller av hyresgästen. De inledande kontroller som görs dokumenteras inte.

Originalavtalen diarieförs och förvaras hos hyresadministratören i mappar/pärmar i ett brandsäkert skåp i dennes arbetsrum.

### 3.2.1.1. Bedömning

Kontrollmålet, *hur kontrolleras externa hyresgäster före ingående av avtal*, bedömer vi inte vara uppfyllt.

Vi ser det som positivt att rutinen "hyresprocessen" finns dokumenterad samt att det finns ett system för hur Borås Stad kontrollerar externa hyresgäster innan avtal tecknas eller innan hyresförhandling påbörjas.

Rutinen för den inledande kontrollen av hyresgästen finns inte dokumenterad, dvs. vilka åtgärder som ska vidtas vid de olika bedömningsgrunderna. Vidare dokumenterar förvaltningen inte resultatet av kontrollen eller sitt ställningstagande avseende den externa hyresgästen. Vi har därmed svårt att bedöma huruvida kontrollen är tillräcklig eller ej.

Vi rekommenderar nämnden att tillse att rutinen avseende den inledande kontrollen dokumenteras samt att resultatet och ställningstagandet av kontrollen dokumenteras. Vidare att även "fyra ögon principen"<sup>2</sup> används i processen.

### 3.2.2. Utformning av hyresavtalen och beräkning av hyror

Inom förvaltningen upprättas externa hyresavtal utifrån standardmallar som kommunen har tillgång till via sitt medlemskap i Itkett. Bolaget (Itkett) tillhandahåller mallar för uthyrning av exempelvis lokal, restaurang, café m.fl. Det finns enligt uppgift tre anställda på kommunen som har tillgång till systemet och som kan upprätta avtal. Upprättade avtal sparas digitalt i systemet likt ett bibliotek.

Sedan ett antal år tillbaka undertecknar avdelningschefen på lokalförsörjningsförvaltningen samtliga avtal, på delegation. Kontinuerligt ser förvaltningen över gamla avtal som kan bli till föremål för omförhandling. Avtal som tecknas i kommunen är i dagsläget på 1, 3, 5 eller 10 år, med en uppsägningstid på 3-12 månader.

<sup>2</sup> En effektiv förebyggande åtgärd i en process är att tjänstemän inte handlägger ärenden ensamma. Om attestering, beslut, kontroll, tillsyn, inspektion och andra liknande uppgifter kan göras av personer som arbetar två och två minskar utrymmet för en tjänsteman att missbruka sin ställning.



Enligt intervju sköter avdelningschefen i de allra flesta fall, samtliga delar i avtalsförhandlet. Delarna avser den första kontakten med externa hyresgästen, lämplighetskontroll, bedöma/beräkna marknadshyran, förhandla med hyresgästen till att teckna avtal.

De externa hyresavtalen utgör individuella avtal där hyrorna sätts utifrån olika parametrar, i huvudsak marknadsläget. Marknadspriset sätts utifrån hyresanalyser som görs löpande och vilka baseras på erfarenhet från kommunens inhyrningar samt kunskap om hyresnivåerna i kommunen. Enligt intervju finns det några fall där hyressättningen inte varit marknadsmässig, utan styrs av andra överväganden. Det kan vara av olika anledningar detta sker, såsom svårighet att hyra ut på grund av lokalens utformning eller att det finns en politisk vilja att viss verksamhet bedrivs i kommunens lokaler. Ställningstagandet vid hyressättningen dokumenteras inte.

Hyresavtalen indexregleras utifrån konsumentprisindex, KPI, oktoberindex. Indexuppräkning eller – nedräkning görs manuellt av hyresadministratör. Oftast är det 100 procent av hyra som indexeras, vid äldre avtal kan det exempelvis vara 60 % av hyran som indexeras.

Enligt avtalsmall<sup>3</sup> som erhållits vid granskningen ingår följande uppgifter i avtalet, därtill kommer bilagor av olika slag som exempelvis gränsdragningslista:

- Fastighet (beteckning/namn)
- Hyresvärd
- Hyresgäst
- Upplysningar – hänvisning till 12 kap. 19 § jordabalken
- Fastställande av bashyran och bastalet samt hyreslängd
- Beräkning av indextillägg

### 3.2.2.1. Bedömning

Kontrollmålet, *hur utformas hyresavtalen*, bedömer vi delvis vara uppfyllt.

Vi grundar vår bedömning i att Borås stad använder sig av vedertagna mallar vid tecknande av avtal. Vidare får kommunen via sitt medlemskap i företaget, kontinuerligt uppdaterade mallar som ger stöd i avtalstecknandet.

Kontrollmålet, *hur beräknas hyror*, bedömer vi inte vara uppfyllt.

Vi grundar vår bedömning i att kommunen till största del använder sig av marknadsmässiga hyror som inkluderar indexuppräkning vid hyressättning. Dock finns det fall som avviker från den regeln. Vi vill uppmärksamma nämnden på att avvika från marknadsmässig hyra kan stå i strid mot KL 2 kap. 8 §<sup>4</sup>.

Vidare saknas det beslutade principer/riktlinjer för hyressättning och förvaltningen dokumenterar inte sina ställningstaganden vid beslutad hyressättning.

<sup>3</sup> Villkor för index – avseende lokal

<sup>4</sup> "Kommuner och landsting får genomföra åtgärder för att allmänt främja näringslivet i kommunen eller landstinget. Individuellt inriktat stöd till enskilda näringsidkare får lämnas bara om det finns synnerliga skäl för det."

Avtalsprocessen sker till största delen av en person. Vi anser inte att detta är förenligt med god intern kontroll. Förfarandet innebär att det finns en risk för tjänsteman att missbruka sin ställning.

Vi rekommenderar nämnden att tillse att avtalsprocessen ses över för att anamma ”fyra ögon principen”. Detta genom att överordnad går igenom och godkänner analysen av marknadshyran genom attest. Vidare rekommenderar vi att principer för hyressättning beslutas och att de ställningstagande som görs dokumenteras.

### **3.2.3. Hur följs avtalsefterlevnaden upp**

Enligt uppgift finns en gränsdragningslista för samtliga avtal som tecknas. Vidare ställs det olika krav på hyresgästen beroende av lokalens användning. Kraven som ställs följs delvis upp av kommunens förvaltare vid ronderingar. Vidare sker viss kontroll av hyresgästen genom att förvaltningens personal gör oannonserade besök. Någon systematisk uppföljning av att kraven i avtalen följs görs inte. Kommunen har dock en påminnelse rutin som innebär att utebliven betalning blir föremål för påminnelse och i förlängningen en kontakt med hyresgästen.

Kommunen har ett fastighetsregister över hyresavtalen. När ett nytt hyresavtal har tecknats registrerar hyresadministratören avtalsuppgifterna i Vitec. Dessa uppgifter utgör namn, adress, hyresnivå samt om debitering ska ske månads- eller kvartalsvis. Dessutom registrerar hyresadministratören uppgifter såsom indexreglering eller om det finns andra kostnader som ska debiteras förutom hyran.

### **3.2.4. Bedömning**

Kontrollmålet, *hur följs avtalsefterlevnaden upp*, bedömer vi inte vara uppfyllt.

Vi ser det som positivt att det till avtalet tecknas en gränsdragningslista samt att det i avtalet finns krav angivna. Enligt uppgift kontrollerar fastighetsvärdarna delvis detta genom ronderingar. Dock sker detta inte systematiskt och dokumenteras inte.

För att säkerställa att de krav som ställts i avtalet efterlevs rekommenderar vi nämnden att tillse att kontroll av de ”skall krav” som finns i avtalet genomförs systematiskt och dokumenteras. Exempelvis genom att nämnden upprättar en formell rutin för hur och när uppföljning av avtalsefterlevnaden skall ske.

Vi rekommenderar också att den rondering som sker dokumenteras genom exempelvis en checklista.

## **3.3. Systemstöd**

Kommunen använder sig av systemet Itkett för upprättande av avtal utifrån avtalsmallar för berörd verksamhet. Från Itkett skrivs avtalen ut och signeras (original). Originalen läses sedan manuellt över i avtalshanteringsystem Vitec för hyresadministration och ekonomisk uppföljning. Under året har även staden kompletterat systemet med ”kontraktsimulering” som ska vara till stöd för att få kontroll på kontrakt. Programmet är ett verktyg för att systematiskt arbeta med simuleringar och förändringar av ytor och kontrakt.

Ett tredje system iBinder används för att spara ritningar, mötesprotokoll, kontrakt, historik samt att säkerställa att förlängningstiderna inte förbises.

Kommunen använder sig av tre system och där överläsningen mellan systemen inte sker maskinellt utan manuellt.

### 3.3.1. Bedömning

Kontrollmålet, finns ett ändamålsenligt systemstöd, bedömer vi i huvudsak vara uppfyllt.

Vi grundar vår bedömning i att det finns systemstöd som används för processens olika delar och syften. Överläsningen sker dock manuellt och kan därmed innebära att fel uppgifter läses över.

Vi rekommenderar nämnden att se över möjligheten till en maskinell överläsning. Vidare kan rutin upprättas som innebär att en annan person än den som lagt in avtalets parametrar kontrollerar uppgifterna innan debitering kan ske.

## 3.4. Stickprovskontroll

Som ett led i granskningen har stickprovskontroller genomförts. Totalt har sex externa hyresavtal granskats mot inlagda uppgifter i Vitec samt den senaste hyresdebiteringen (2016-09). Vidare har påminnelserutinen kontrollerats. Kontroll av den dokumentation som ligger till grund för hyresgästens lämplighet samt hyressättning kunde inte utföras då förfarandena inte dokumenteras. Resultatet av kontrollen visar att alla sex hyresgäster har debiterats rätt hyra utifrån avtal.

Nedan visas en tabell över de sex stickprov som tagits:

Hyresgäster	Hyressättning	Hyrestid	Debitering	Indexklausul	Påminnelser
Statligt bolag	Ej dokumenterad, dock marknads-mässig enligt uppgift.	10 år med förlängning på 5 år.	Skjer kvartalsvis i förskott.	KPI	Debitering gjord och betald. Inga påminnelser.
Kommunalt bolag	Ej dokumenterad, dock marknads-mässig enligt uppgift.	4 år med förlängning på 3 år.	Skjer kvartalsvis i förskott	KPI	Debitering gjord och betald. Inga påminnelser.
Kommunalt bolag	Hyran är lika med interna kostnader som regleras enligt budget.	1 år	Skjer kvartalsvis i förskott.	Nej	Debitering gjord och betald. Inga påminnelser.
Privat bolag	Ej marknads-mässig hyra, initialt.	5 månader	Skjer månatligen i förskott	Nej	Debitering gjord. Påminnelse i har gått ut. Betalning har skett.
Privat bolag	Ej dokumenterad, dock marknads-mässig enligt uppgift.	12 år förlängning med 3 år	Skjer kvartalsvis i förskott.	KPI	Debitering gjord och betald. Inga påminnelser.
Privat bolag	Ej dokumenterad, dock marknads-mässig enligt uppgift.	<b>Originalavtalet kunde inte hittas.</b>	Skjer kvartalsvis i förskott.	KPI	Debitering gjord och betald. Inga påminnelser

### 3.5. Debiteringsrutiner

Externa hyror debiteras månadsvis eller kvartalsvis i förskott. Hyresdebiteringen görs enligt nedanstående rutinbeskrivning:

1. En gång i månaden runt den 11:e ska debitering ske i systemet Vitec. Vidare anges hur debiteringen i systemet ska ske, rätt månad ska anges, externa hyresgäster ska markeras innan debitering. Efter att grunduppgifterna har angetts ska handläggaren skapa en debiteringslista "skapa reskontra" och därefter ska listan skrivas ut.
2. Debiteringsfilen skickas till Posten som i sin tur administrerar hyresavierna.
3. Efter det skapas en bokföringsorder i Vitec som läses över i Agresso. Debiteringsunderlagen skrivs ut och sparas i arkivpärmar på hyresadministratörens rum.

Enligt intervju stämmer hyresadministratören av totala hyresintäkten i den fil som läses över till Agresso. Om något hamnar på felloggen sker en manuell genomgång post för post och en manuell rättelse görs av eventuella fel. Om det senare framkommer att det skett en felaktig debitering görs rättelser i nästkommande månad. Inom förvaltningen utför två personer arbetsuppgiften, därmed finns det en backup vid frånvaro.

I Borås stad finns en rutin för påminnelse och inkassohantering för externa hyresgäster. Syftet med rutinen är att säkerställa att påminnelse och inkassohantering fungerar som det ska. Den som är ansvarig för att rutinen efterlevs är hyresadministratören på förvaltningen.

Rutinen beskriver följande:

- Cirka 7 dagar efter förfalldatum tas en lista ut ur Vitec för att kontrollera eventuella förseningar av inbetald hyra. Om förseningar finns skickas påminnelse 1 ut.
- Cirka 21 dagar efter förfalldatum kontrolleras listan igen, om det fortsatt är försening skickas påminnelse 2 ut.
- Cirka 10 dagar efter påminnelse två kontaktas inkassobolag för hantering av skuld. Vid så kallat socialt kontrakt tas kontakt med boendesamordnare innan ärendet går till inkassobolag.

Hyresadministratören på lokalresursavdelningen hanterar påminnelser utifrån kommunens rutiner. Om det blir aktuellt att ett ärende blir föremål för inkassohantering tar förvaltningsekonomen över och kontaktar avdelningschefen för att diskutera ärendet. Förvaltningsekonomen tar inga egna beslut om ärendet ska skickas vidare till Inkasso. Om ärendet skickas vidare ombesörjer Inkassoföretaget ärendet.

I systemet Vitec kan en lista genereras över utestående betalningar som visar vilken status de olika ärendena har. Listan kommuniceras med avdelningschefen varje månad. Vidare kan hyresadministratören dokumentera vad som överenskommit med den externa hyresgästen vid utebliven betalning i systemet Vitec som. Det kan exempelvis ha upprättats en betalningsöverenskommelse.

Det görs ingen efterkontroll varken av hyresadministratören eller avdelningschef att korrekta uppgifter har lagts in i Vitec. Om felaktiga uppgifter har registrerats leder det till en felaktig eller utebliven hyresdebitering. Om det däremot blir fel vid överläsning från Vitec till ekonomisystemet Agresso hamnar det på felloggen som åtgärdas.

I nämndens intern kontrollplan 2015 finns en kontrollrutin som avser kundfakturer/avgiftsdebitering. Risken avser att felaktiga kundfakturer skickas ut, där risk finns att staden debiterar felaktiga belopp och/eller till fel person. Kontrollmomentet är att rätt fakturering har gjorts genom stickprov i verksamhetssystemet. I uppföljningen beskriver nämnden att de inte anser att kundfakturer/avgiftsdebitering av externa hyresgäster är en väsentlig kontroll sett till total omsättning för uthyrningen (utgör ca 2 % av total omsättning).

### 3.5.1. *Bedömning*

Kontrollmålet, *hur hanteras fakturering och påminnelser*, bedömer vi i huvudsak vara uppfyllt.

Vi grundar vår bedömning i att det finns upprättade och dokumenterade rutiner för påminnelsehantering. Vidare har vi i våra stickprov inte sett att rutinen brister. Samtliga hyresgäster i stickproven har debiterats rätt hyra utifrån avtalet.

Vidare finns en upprättad rutinbeskrivning över den månatliga debiteringsprocessen.

Nämnden gör bedömningen att kontrollen för externa kundfakturer i intern kontrollplanen inte är förenad med en väsentlig risk mot bakgrund av att de externa hyresgästerna utgör en liten del av total omsättning. Vår bedömning är att det kan finnas andra risker än väsentlighetskriteriet vid felaktig debitering, exempelvis risken för förtroendeskada. Vi rekommenderar därför nämnden att se över sin risk och väsentlighetsanalys i syfte att identifiera kontrollmoment som kan vara lämpliga för nämndens verksamhet avseende hyresprocessen.

## 4. *Revisionell bedömning*

### 4.1. *Bedömning mot kontrollmål*

Kontrollmål	Bedömning
Hur kontrolleras externa hyresgäster före ingående av avtal?	Inte uppfyllt
Hur utformas hyresavtalen?	Delvis uppfyllt
Hur beräknas hyror?	Inte uppfyllt
Hur följs avtalsefterlevnaden upp?	Inte uppfyllt
Finns ett ändamålsenligt systemstöd?	I huvudsak uppfyllt
Hur hanteras fakturering och påminnelser?	I huvudsak uppfyllt

### 4.2. *Övergripande revisionell bedömning*

Vår sammanfattande bedömning är att Lokalförsörjningsnämnden inte har en tillräcklig intern kontroll i hyresprocessen för externa hyresgäster.

Vår bedömning grundar sig i att den interna kontrollen avseende rutinerna kring debitering i huvudsak är tillräcklig. Bedömningen bygger på att rutiner finns dokumenterade. Inom ramen för granskningen har ett urval av externa hyresavtal granskats som visade att de debiterats korrekt, d.v.s. i rätt tid och med rätt belopp enligt avtalet.

Vi bedömer dock att den interna kontrollen inte är tillräcklig vid kontroll av externa hyresgäster, vid hyressättningen samt vid avtalsefterlevnaden. Det saknas dokumentation gällande olika ställningstaganden samt fastställda principer för hyressättning. Vidare anser vi att processen är för individberoende och kan innebära att utrymme finns för en tjänsteman att missbruka sin ställning

---

2016-11-14

***Samuel Meytap***

---

*Projektledare*

***Rebecca Lindström***

---

*Projektmedarbetare*





# Rutiner för externa hyror

Stadsrevisionen. Borås

Rapportsammandrag

2016-11-14

2016

Stadsrevisionen har i granskningen av Orangeriet (2016-03-14) identifierat brister i Lokalförsörjningsnämndens interna kontroll avseende rutiner för externa hyresgäster. Mot denna bakgrund har en fördjupad granskning av den interna kontrollen i hyresprocessen för externa hyresgäster genomförts. Granskningen har utförts av extern konsult.

Den sammanfattande bedömningen är att Lokalförsörjningsnämnden inte har en tillräcklig intern kontroll i hyresprocessen för externa hyresgäster.

Den interna kontrollen avseende rutinerna kring debitering är i huvudsak tillräcklig. Inom ramen för granskningen har ett urval av externa hyresavtal granskats som visade att de debiterats korrekt, d.v.s. i rätt tid och med rätt belopp enligt avtalet.

Den interna kontrollen är inte tillräcklig vid granskning av externa hyresgäster, vid hyressättningen, och när det gäller att följa upp avtalsefterlevnaden. Det saknas dokumentation för olika ställningstaganden samt fastställda principer för hyressättning. Processen är i för hög grad individberoende.

Stadsrevisionen identifierar följande utvecklingsområden för Lokalförsörjningsnämnden;

- Rutinen för kontroll av externa hyresgäster bör dokumenteras
- Processen för att teckna avtal bör involvera flera tjänstemän och innefatta att förvaltningschef godkänner analysen av marknadshyran
- Principer för hyressättning bör beslutas och dokumenteras
- Möjligheten till en elektronisk överläsning mellan använda system bör undersökas
- En rutin bör upprättas som innebär att en annan person än den som lagt in avtalets parametrar kontrollerar uppgifterna innan debitering kan ske
- Risk- och väsentlighetsanalysen bör ses över i syfte att identifiera kontrollmoment för externa hyresavtal
- En formell rutin för hur och när uppföljning av avtalsefterlevnaden ska ske bör upprättas



BORÅS STAD

STADSREVISIONEN

BESÖKSADRESS Sturegatan 42 POSTADRESS 501 80 Borås  
TELEFON 033-35 71 54 FAX 033-35 71 57 E-POST [revisionskontoret@boras.se](mailto:revisionskontoret@boras.se)  
INTERNET [boras.se/revisionskontoret](http://boras.se/revisionskontoret)



BESLUTSFÖRSLAG

## Årlig redovisning av Kommunstyrelsens synpunkter 2016

Kommunstyrelsen föreslår besluta:

*Ärendet läggs till handlingarna.*

20170323

Datum

Ulf Olsson

Kommunalråd

Tillstyrkes

Alternativt förslag

Datum

Kommunalråd

Samverkan  Ja  Nej      Kommentar:

Diarienummer: 2017/KS0309 100

Programområde: 1

Handläggare: Johan Olovson, 0766230761

Datum/avdelningschef: 2017-03-17/ Ingegerd Eriksson



2017-03-17

Dnr 2017/KS0309

Avd: Kvalitet och utveckling  
Handläggare: Johan Olovson

Kommunstyrelsen

## **Årlig redovisning av Kommunstyrelsens synpunkter 2016**

## Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanterings-system. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

Under 2016 har Stadskansliet fått in totalt 37 synpunkter, flest synpunkter (14 st) inkom till Kvalitet och utveckling. Rutinen har satt sig på förvaltningen och med undantag för något enskilt sjukdomsfall har allt hanterats korrekt i inom tidsramarna.

## Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Information	7	Digitala kanaler/Saknad information
Kvalitet och utveckling	14	E-tjänster
Personal och förhandling	7	bredband
Markavdelningen	1	Markanvisningsfrågor
Samhällsplanering	7	Kollektivtrafik
Sekretariatet	1	Flaggning
Näringsliv	0	
Ekonomistyrning	0	
Stadskansliet	0	
Totalt för förvaltningen	37	

## Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmätt	Beröm 2016	Fråga 2016	Förslag 2016	Klagomål 2016	Totalt 2016
Bemötande	3	0	0	0	3
Fysisk miljö	0	0	5	3	8
Information	1	1	4	3	9
Tjänster	4	7	6	0	17
Totalt	8	8	15	6	37

## Ständiga förbättringar

De flesta synpunkter som inkom till Stadskansliet var förslag och frågor. Överlag handlade åtgärderna om att frågor besvarades och information uppdaterades och/eller gjordes mer tillgänglig.

## Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
37	0	37

### Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Bortsett från enskilda fall har förvaltningen följt rutinen fullt ut.

### Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	0
--	---

KOMMUNSTYRELSEN

Ulf Olsson  
Kommunalråd

Ingegerd Eriksson  
Enhetschef





BESLUTSFÖRSLAG

## Förvaltningsområde för finska och meänkieli 2017: Utbetalning av statsbidrag

Med stöd av förordning (2009: 1299) om nationella minoriteter och minoritetsspråk utbetalar Länsstyrelsen i Stockholms län, ur anslaget 7: 1 Åtgärder för nationella minoriteter, 1 980 000 kronor i statsbidrag till Borås stad som ingår i förvaltningsområdet för finska språket.

Ärendet har sänts till Arbetslivsnämnden för handläggning.

Kommunstyrelsen föreslår besluta:

*Ärendet läggs till handlingarna.*

20170327

Datum

Ulf Olsson

Kommunalråd

Tillstyrkes

Alternativt förslag

Datum

Kommunalråd

Samverkan  Ja  Nej      Kommentar:

Diarienummer: 2017/KS0308 130

Programområde: 1

Handläggare: Eva Andreasson, tfn 033-35 32 20

Datum/avdelningschef: 2017-03-21/Ingegerd Eriksson



Enheten för arbetsmarknads-  
och rättighetsfrågor  
Helena Cronséll

Borås stad  
501 80 BORÅS

## Utbetalning av statsbidrag till kommuner

### Länsstyrelsens beslut

Med stöd av förordning (2009:1299) om nationella minoriteter och minoritetsspråk utbetalar Länsstyrelsen i Stockholms län, ur anslaget 7:1 Åtgärder för nationella minoriteter, 1 980 000 kronor i statsbidrag till Borås stad som ingår i förvaltningsområdet för finska språket.

### Bakgrund

Målet med Sveriges minoritetspolitik är att ge skydd för de nationella minoriteterna och att stärka deras möjligheter till inflytande samt att stödja de historiska minoritetsspråken så att de hålls levande. Minoritetspolitikens delområden är diskriminering och utsatthet, inflytande och delaktighet samt språk och kulturell identitet.

Enligt förordning (2009:1299) om nationella minoriteter och minoritetsspråk ska Länsstyrelsen utbetala statsbidrag till de kommuner och landsting som omfattas av förordningen vad gäller förvaltningsområdena för finska och meänkieli. Statsbidraget till kommuner är fastställt med utgångspunkt i antalet invånare i kommunen den 1 november 2016. Till kommuner som ingår i fler än ett förvaltningsområde utgår dessutom ett tillägg.

Statsbidraget är avsett att användas till de merkostnader som uppkommer i kommunen med anledning av de rättigheter som enskilda har enligt lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk. Varje kommun ska i samråd med de nationella minoriteterna kartlägga de behov som finns i kommunen av åtgärder till stöd för användningen av det/de nationella minoritetsspråk som kommunen uppbär statsbidrag för.

En kommun som tagit emot bidrag enligt förordningen är skyldig att lämna en ekonomisk redovisning av de utbetalda medlen och en redovisning av vad medlen har använts till. De nationella minoriteterna bör särskilt engageras och ges möjlighet att påverka i frågor som rör användandet av ekonomiska resurser avsatta för minoritetspolitiska åtgärder. Länsstyrelsen får även meddela ytterligare föreskrifter om redovisning.

Utifrån ändring i förordningen får Länsstyrelsen reglera statsbidraget om kommunen inte har förbrukat hela bidragsbeloppet för närmast föregående bidragsår.

Beslutet kan inte överklagas enligt 14 § förordning (2009:1299) om nationella minoriteter och minoritetsspråk. Beslutet har fattats av Magdalena Bosson, länsöverdirektör, efter föredragning av Helena Cronséll, utvecklingsledare.



BESLUTSFÖRSLAG

## Årlig redovisning av Borås Stads inkomna synpunkter 2016

Kommunstyrelsen föreslår besluta:

*Ärendet läggs till handlingarna.*

20170405

Datum

Ulf Olsson

Kommunalråd

Tillstyrkes

Alternativt förslag

Datum

Kommunalråd

Samverkan  Ja  Nej      Kommentar:

Diarienummer: 2016/KS0836 100

Programområde: 1

Handläggare: Johan Olovson, 0766230761

Datum/avdelningschef: 2017-03-16/Ingegerd Eriksson



Avd: Kvalitet och utveckling  
Handläggare: Johan Olovson

Kommunstyrelsen

## **Årlig redovisning av Borås Stads inkomna synpunkter 2016**

## Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanterings-system. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

Under 2016 fick Borås Stad in 559 synpunkter, vilket kan jämföras med 555 under 2015. Av dessa var 61 procent klagomål, 17 procent frågor, 15 procent förslag och 7 procent beröm.

Överlägset flest synpunkter fick Tekniska förvaltningen (177 st), följt av Stadsdelsförvaltningarna (73-78 st). Större delen av förvaltningarna har kunnat hantera sina ärenden enligt rutin. Ett för personalen svårhanterligt system, sjukdom och ovana låg bakom de enskilda ärenden som ej hanterats enligt rutin.

Antalet synpunkter under 2016 är nästan exakt samma som under 2015. Något som kan hänöras till medborgarnas kännedom om synpunktshanteringen, det är fortfarande en liten del av Boråsarna som känner till att synpunktshanteringen finns och hur den fungerar. Om systemet ska spridas ytterligare behöver det marknadsföras externt och spridas via förvaltningarnas kontaktvägar.

## Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Kommunstyrelsen	37	Olika frågor Kvalitet och utveckling
Lokalförsörjningsförvaltningen	9	Klagomål drift och förvaltning
Samhällsbyggnadsnämnden	5	Utebliven insats bygglov/utvecklingsförslag karttjänst
Servicenämnden	8	Vinterväghållning
Tekniska nämnden	177	Vägunderhåll
Miljö- och konsumentnämnden	10	Förslag verksamhet orangeriet/klagomål bullernivå Action Run
Fritids- och folkhälsonämnden	39	Spår och leder
Kulturnämnden	6	Skulpturer
Utbildningsnämnden	7	
Arbetslivsnämnden	8	Klagomål försörjningsenheten
Sociala omsorgsnämnden	29	Klagomål privata utförare
Stadsdelsnämnden Norr	78	Insatser inom äldreomsorg
Stadsdelsnämnden Väster	73	Klagomål äldreomsorg
Stadsdelsnämnden Öster	73	Äldreomsorg
Totalt för förvaltningen	559	

## Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmätt	Beröm 2016	Fråga 2016	Förslag 2016	Klagomål 2016	Totalt 2016
Bemötande	14	5	1	52	72
Fysisk miljö	6	40	54	133	233
Information	1	18	11	34	64
Tjänster	17	29	17	116	179
Totalt	38	92	83	335	548

## Ständiga förbättringar

De förvaltningar som rapporterat hur de tagit vara på synpunkterna i sitt arbete med ständiga förbättringar har gjort detta nedan.

### Kommunstyrelsen

De flesta synpunkter som inkom till Stadskansliet var förslag och frågor. Överlag handlade åtgärderna om att frågor besvarades och information uppdaterades och/eller gjordes mer tillgänglig.

### Samhällsbyggnadsnämnden

Antalet inkomna synpunkter är för lågt för att förvaltningen ska kunna analysera och dra några slutsatser kring förbättringsområden och förändrat arbetssätt. Alla tjänster under verksamhet är under ständig utveckling och förbättring. Detta inkluderar även karttjänsten under Geodata.

### Tekniska nämnden

Det kommer alltid in många synpunkter på hur det ser ut i vår stad. Vanliga inkommande ärenden handlar om nedskräpning, höga häckar, belysning, synpunkter på vår infrastruktur och även beröm för vår färdtjänst och våra parker.

I och med att nuvarande synpunktssystem fr om år 2017 byts ut ser Tekniska nämnden många fördelar med att synpunkter kan hanteras tillsammans med gällande felanmälsystem där bl a koppling finns mot kartor och utförande entreprenörer. Detta effektiviserar och förenklar hanteringen.

### Miljö- och konsumentnämnden

De inkomna synpunkterna har diskuterats på respektive avdelning och där så varit möjligt beaktats för framtiden.

### Kulturnämnden

Förslag om att Borås Stad i sitt avtal med skulptörerna och organisationen Bildhovsrätt borde kräva att allmänheten ska ha rätt att fotografera stadens offentliga konst och även dela med sig av den på internet. Enligt handläggaren är det normalt inga problem för den enskilde att ta en bild, men blir mer komplicerat om kommersiella värden står på spel. Synpunktslämnaren vill inte ha återkoppling.

Klagomål om att skulpturer ska vara opartiska och politiskt obundna. Synpunktslämnaren avser konstnär Elias Björns skulptur "Män asså" som ingår i årets Internationella Skulpturbiennal. Handläggaren har lämnat svar om att en av konstens uppgifter är att spegla det omgivande samhället.

Det andra klagomålet inom verksamhetsmättet "fysisk miljö" åtgärdades av Servicekontoret dagen efter inkommen synpunkt. Klagomålet avsåg Ida Isakssons skulptur "Spirande liv" som på grund av grävarbeten kommit alltför nära gångtrafikanter vilket åtgärdades med avspärrning.

När det gäller klagomål inom verksamhetsmättet "tjänster" där synpunktslämnaren framfört synpunkt om Textilmuseets, även andra museers, medverkan i Pridefestivalen. Handläggaren har lämnat svar om att självklart ska museer och annan kulturverksamhet vara med på Pride. I "Borås 2025", ett politiskt beslutat visionsprogram, framgår det i målområde 1 att "Borås är staden där social, etnisk och kulturell mångfald driver utvecklingen framåt".

Fråga om till vem synpunktslämnaren ska vända sig till för att försöka påverka kommunen att förändra sin prioritering eftersom hon tycker det är väldigt tråkigt att inte alla barn i kommunen har samma möjlighet att få spela ett instrument under skoltid. Handläggaren har lämnat svar om att Kulturskolans verksamhet, till största delen, är på Södra Kyrkogatan 36 och sker på elevernas fritidstid från eftermiddag till kväll.

En synpunktslämnare ställer frågan om Orangeriets lokaler, eller del av, kan användas för konserter. Handläggaren lämnar svar om att Kulturförvaltningen ännu inte fått uppdraget om att driva verksamheten.

### **Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden**

Utbildningsnämnden har mottagit totalt sju (7) synpunkter under perioden januari-december 2016. Av de framförda synpunkterna var fem (5) frågor och två (2) klagomål.

Frågorna gällde skoldagens förläggning, busskort, ansökan till gymnasieskolan, datum för studentfirande och utbildning inom vuxenutbildningen. Klagomålen handlade om skolmaten och om tillbud på APL-plats.

De inkomna synpunkterna har hanterats i vederbörlig ordning enligt synpunktsrutinen. Synpunkterna har utgjort underlag för granskning och vid behov förbättring och utveckling av förfaranden och rutiner.

### **Sociala omsorgsnämnden**

Synpunkter inkomna till upphandlade privata utförare där ansvaret för åtgärder faller inom den kommunala organisationen behöver hanteras bättre.

När vi under 2017 analyserar inkomna synpunkter avser vi särskilt fråga upphandlade privata utförare om det till dem inkommit synpunkter som någon av kommunens förvaltningar behöver hantera.

Med anledning av brister i Frösunda Omsorg ABs redovisade synpunktsåtgärder bör särskild uppmärksamhet riktas mot detta under 2017.

### **Avslutade synpunktsärenden**

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
553	5	558

### **Synpunktsrutinen**

	Status	Kommentar
Borås Stad har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Borås Stad har till större delen följt rutinen. I enskilda fall har sjukdom, ett svårhanterligt system och handhavande fel påverkat.

### **Vidarebefordrade ärenden**

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	22
--	----

KOMMUNSTYRELSEN

Ulf Olsson  
Kommunalråd

Ingegerd Eriksson  
Enhetschef





BORÅS STAD

# **Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016**

Stadsdelsnämnden Öster

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier</b> .....	<b>4</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	4
<b>4 Ständiga förbättringar</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden</b> .....	<b>5</b>
<b>6 Synpunktsrutinen</b> .....	<b>5</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden</b> .....	<b>5</b>

# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringsystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

## Anvisning

Här kan förvaltningen skriva en inledande text till sin redovisning. Sammanfattningar, förklaringar och viktiga slutsatser som förvaltningen vill lyfta fram kan föras fram här.

## 2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

### Anvisning

Med verksamhetsområde avses de områden dit synpunkten kan fördelas inom förvaltningen. Med vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten avses den mest förekommande synpunkten hos respektive områden. Möjlighet finns att lägga till det antal rader som behövs

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Äldreomsorg	42	Olika synpunkter om hemtjänstens arbete
Skola	17	Helt olika synpunkter, men olika klagomål är vanligast
Förskola	9	Helt olika synpunkter, olika klagomål är vanligast
Kommungemensam äldreomsorg	5	Olika bemanningsfrågor, både beröm och klagomål
Totalt för förvaltningen	73	

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

#### Anvisning

Fyll i hur synpunkterna fördelade sig på kommungemensamma kriterierna. För att få ut hur de olika kriterierna fördelar sig över varandra få ni ”exportera statistiken från utvärderingskriterierna till kalkylprogram” och därefter sortera i excelfilen.

Tabellens första kolumn (verksamhetsmätt) avser de kommungemensamma kriterierna.

Verksamhetsmätt	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande	3	0	0	17	20
Fysisk miljö	0	0	1	12	13
Information	0	1	0	5	6
Tjänster	4	2	6	22	34
Totalt	7	3	7	56	73

## 4 Ständiga förbättringar

#### Anvisning

Har någon av synpunkterna som inkom januari-december resulterat i förändringar eller utveckling av arbetet? Ge gärna några exempel på hur förvaltningen använt sig av synpunkterna i sitt arbete med ständiga förbättringar. Vilka resultat eller åtgärder har det lett till? Om så inte är fallet förklara varför och berätta om ni tänkt göra detta i framtiden?

De förbättringar som behövts göras, har respektive verksamhet arbetat med. Ett nytt och användarvänligt system för synpunkter kommer att underlätta hanteringen av synpunkterna och därmed underlätta arbetet med ständiga förbättringar.

## 5 Avslutade synpunktsärenden

### Anvisning

Tabellen avser de synpunkter som inkom under perioden januari – december. Fyll i totalt antal avslutade, respektive icke avslutade synpunkter.

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
69	4	73

## 6 Synpunktsrutinen

### Anvisning

Ange i vilken grad förvaltningen lyckats följa rutinen genom välja status i rullgardinslistan samt kommentera/förklara valet.

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Trots påpekningar finns det handläggare som dels inte arbetar i systemet, dels inte håller svarstiderna.

## 7 Vidarebefordrade ärenden

### Anvisning

Ange hur många synpunkter som förvaltningen vidarebefordrat/avböjt till externa bolag, föreningar eller organisationer.

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	8
--	---

# **Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016**

Servicenämnden

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier</b> .....	<b>3</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	3
<b>4 Ständiga förbättringar</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden</b> .....	<b>4</b>
<b>6 Synpunktsrutinen</b> .....	<b>4</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden</b> .....	<b>4</b>

# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringsystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

## 2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Entreprenad	4	Vinterväghållning
Personal/Kontorsservice	3	Löner
Dataservice	1	Nätverk
Totalt för förvaltningen	8	

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmått	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande	0	0	0	0	0
Fysisk miljö	0	0	0	0	0
Information	0	0	0	1	1
Tjänster	0	0	0	0	0
Totalt	0	0	0	1	1



## 4 Ständiga förbättringar

## 5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
8	0	8

## 6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	

## 7 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	0
--	---



BORÅS STAD

# **Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016**

Utbildningsnämnden

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier</b> .....	<b>3</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	3
<b>4 Ständiga förbättringar</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden</b> .....	<b>4</b>
<b>6 Synpunktsrutinen</b> .....	<b>4</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden</b> .....	<b>4</b>

# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringsystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

## 2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Gymnasieskola	3	Tre olika synpunkter. Redovisas under p 4.
Gymnasiesärskola	0	
Vuxenutbildning	1	Utbildningsinformation
Utbildningskontoret	3	Tre olika synpunkter. Redovisas under p 4.
Totalt för förvaltningen	7	

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmått	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande	0	0	0	0	0
Fysisk miljö	0	0	0	0	0
Information	0	1	0	1	2
Tjänster	0	4	0	1	5
Totalt	0	5	0	2	7

## 4 Ständiga förbättringar

Utbildningsnämnden har mottagit totalt sju (7) synpunkter under perioden januari-december 2016. Av de framförda synpunkterna var fem (5) frågor och två (2) klagomål.

Frågorna gällde skoldagens förläggning, busskort, ansökan till gymnasieskolan, datum för studentfirande och utbildning inom vuxenutbildningen. Klagomålen handlade om skolmaten och om tillbud på APL-plats.

De inkomna synpunkterna har hanterats i vederbörlig ordning enligt synpunktsrutinen. Synpunkterna har utgjort underlag för granskning och vid behov förbättring och utveckling av förfaranden och rutiner.

## 5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
7	0	7

## 6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Fullt ut	

## 7 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	0
--	---



Charlie Larsson, 0734-32 73 76

Kommunstyrelsen

## **Inkomna synpunkter 2016**

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunkts-hanteringssystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

Utöver till kommunen inkomna synpunkter redovisas även synpunkter inkomna till upphandlade privata utförare egna system.

För synpunkter gällande interna verksamheter har inga mönster eller trender kunnat utläsas. Samtliga synpunkter är avslutade och har hanterats.

För synpunkter gällande upphandlade privata utförare särskiljer sig Frösunda Omsorg AB. Dels har det inkommit många synpunkter, dels kan kvaliteten i företagets redovisade åtgärder ifrågasättas.

### **Beslut**

Sociala omsorgsnämnden godkänner upprättad redovisning och översänder den till Kommunstyrelsen.

SOCIALA OMSORGSNÄMNDEN

Yvonne Persson  
Ordförande

Monica Svensson  
Förvaltningschef



BORÅS STAD

# **Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016**

Sociala omsorgsnämnden

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier</b> .....	<b>4</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	4
<b>4 Ständiga förbättringar</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden</b> .....	<b>4</b>
<b>6 Synpunktsrutinen</b> .....	<b>4</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden</b> .....	<b>5</b>



# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringssystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

Utöver till kommunen inkomna synpunkter redovisas även synpunkter inkomna till upphandlade privata utförares egna system.

För synpunkter gällande interna verksamheter har inga mönster eller trender kunnat utläsas. Samtliga synpunkter är avslutade och har hanterats.

För synpunkter gällande upphandlade privata utförare särskiljer sig Frösunda Omsorg AB. Dels har det inkommit många synpunkter, dels kan kvaliteten i företagets redovisade åtgärder ifrågasättas.

## 2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Boendesektion	4	Förvaltningsövergripande/Utförd insats
Förvaltningsövergripande	2	Klagomål på tjänst/information
IFO Vuxen insats	1	Utförd insats
IFO Vuxen socialpsykiatri	2	HSL/Myndighetsutövning
Myndighetsutövning FH	1	Boendestöd stödteam
Myndighetsutövning LSS	1	HSL Myndighetsutövning
Upphandlade privata utförare	17	Klagomål övrigt
Verkställighet	1	Klagomål utförd insats
Totalt för förvaltningen	29	

Av de klagomål som inkommit på upphandlade privata utförare riktar sig alla utom ett mot Frösunda. Synpunktshantering bör leda till konkret förbättrings/förändringsarbete vilket inte alltid tydligt går att se i Frösundas till förvaltningen delgivna åtgärder.

Det sista klagomålet riktar sig mot Nytida som förtjänar särskilt omnämnande för god och utförlig respons.

Upphandlade privata utförare har även fått till sig synpunkter direkt. För Nytida handlar det om en positiv synpunkt, för Attendo 3 klagomål på fastigheten och för Frösunda har 16 klagomål inkommit. Huvudsakligen rör det sig om brister i och bristande kännedom om rutiner. 2 av synpunkterna för upplevd personalbrist.

För mer detaljerad information om externa aktörers synpunkter hänvisas till respektive aktörs

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmått	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande	0	0	0	7	7
Fysisk miljö	0	0	1	1	2
Information	0	0	0	8	8
Tjänster	0	2	0	10	12
Totalt	0	2	1	26	29

## 4 Ständiga förbättringar

Synpunkter inkomna till upphandlade privata utförare där ansvaret för åtgärder faller inom den kommunala organisationen behöver hanteras bättre.

När vi under 2017 analyserar inkomna synpunkter avser vi särskilt fråga upphandlade privata utförare om det till dem inkommit synpunkter som någon av kommunens förvaltningar behöver hantera.

Med anledning av brister i Frösunda Omsorg ABs redovisade synpunktsåtgärder bör särskild uppmärksamhet riktas mot detta under 2017.

## 5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
29	0	29

## 6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Muntligt inkomna synpunkter har inte alltid registrerats.

## 7 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefodrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	2
---	---



BORÅS STAD

# **Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016**

Stadsdelsnämnden Norr

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier</b> .....	<b>3</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	3
<b>4 Ständiga förbättringar</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden</b> .....	<b>4</b>
<b>6 Synpunktsrutinen</b> .....	<b>4</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden</b> .....	<b>4</b>

# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringsystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

Syftet med synpunktshanteringen är att enklare kunna ta hand om synpunkter som inkommer från medborgare samt även att utvärdera och förbättra hanteringen av desamma. Resultatet är även ett viktigt underlag för nämndernas systematiska kvalitetsarbete.

## 2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Förskola	2	Särskilt stöd
Förvaltningsövergripande	1	Information
Individ och familjeomsorg	1	Myndighetsutövning
Kommunövergripande förskola/skola	5	Övrigt
Kultur och fritid	1	Tillgänglighet
Skola	13	Undervisning
Äldreomsorg	55	Insats
Totalt för förvaltningen	78	

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmått	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande	2	1	0	7	10
Fysisk miljö	0	2	0	8	10
Information	0	2	4	2	8
Tjänster	3	8	4	35	50
Totalt	5	13	8	52	78

## 4 Ständiga förbättringar

Synpunkterna används av de olika enheterna i deras ständiga förbättringsarbete som en del av deras systematiska kvalitetsarbete.

Genom att tillvarata de synpunkter som ges på de olika verksamheterna ges en möjlighet att ständigt förbättra sig utifrån de önskemål som stadsdelens brukare, besökare, elever mm har.

Inom äldreomsorgen har vissa synpunkter tagits i personalgrupperna. Där fel har gjorts har personal informerats kring gällande regler och rutiner. Där brister på rutiner har påvisats har arbete med att skapa rutiner påbörjats.

## 5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
78	0	78

## 6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Förvaltningen använder sig regelbundet av rutinen i samband med synpunktshantering.

## 7 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	0
--	---

§ 25

2016/FF0116 106

### **Redovisning av synpunktshantering 2016 för Fritids- och folkhälsonämnden**

Fritids- och folkhälsoförvaltningens synpunkter har halverats jämfört med de som registrerades 2015.

Majoriteten av synpunkterna som kommer in berör anläggningsenheten, vars verksamheter många boråsare och besökare kommer i kontakt med. Många av frågorna och förslagen, berömmen och klagomålen rör våra spår och leder, aktivitetsplatser och utebadplatser. För Borås Arenas del har flera frågor handlat om, dels hur vi hanterar granulatet ur miljöhänsende, men också om hur vi ser på frågan att lägga naturgräs där.

På våra badanläggningar har synpunkterna handlat om bad- och duschhygien och hur vi arbetar med den frågan. Badenheten har under året genomfört en kampanj, på alla våra fyra bad, som gick under namnet ”Jag duschar innan bad! – Gör du?”.

Det har också tagits fram material, översatt till sju språk, som illustrerar duschhygien.

Överlag har alla synpunkterna hanterats väl. De klagomål som inkommit har gjort att vi har kunnat åtgärda påtalade fel alternativt noterat dem inför framtiden.

*Bilaga: Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016*

### **Beslut**

Fritids- och folkhälsonämnden beslutar att godkänna redovisning av synpunktshandlingen för 2016 och översända den till Kommunstyrelsen.

Vid protokollet

Johanna Jönsson  
Nämndsekreterare

Tommy Järfors  
Förvaltningschef

Justeras 2017-02-23

Ida Legnemark (V)  
Ordförande

Annette Nordström (M)

Justeringen tillkännagiven på kommunens anslagstavla 2017-02-24.

Rätt utdraget intygar:

Johanna Jönsson  
Nämndsekreterare





BORÅS STAD

# **Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016**

Fritids- och folkhälsonämnden

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier</b> .....	<b>3</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	3
<b>4 Ständiga förbättringar</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden</b> .....	<b>4</b>
<b>6 Synpunktsrutinen</b> .....	<b>4</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden</b> .....	<b>4</b>

# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringsystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

## 2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Anläggningsenheten	26	Spår och leder
Badenheten	9	
Stab	2	
Föreningsenheten	1	
Folkhälsoenheten	1	
Totalt för förvaltningen	39	

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmått	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande	0	3	1	3	7
Fysisk miljö	3	10	5	4	22
Information	0	2	1	3	6
Tjänster	0	1	1	1	3
Totalt	3	16	9	11	39

## 4 Ständiga förbättringar

## 5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
39	0	39

## 6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Delvis	

## 7 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	1
--	---



Kommunstyrelsen

## **Redovisning av inkomna synpunkter januari – december 2016**

Kommunstyrelsens diarienummer: 2016/KS0836.

### **Beslut**

Kulturnämnden godkänner Kulturförvaltningens redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016.

### **Kultur nämndens yttrande i sammanfattning**

Antalet inkomna synpunkter till Kulturförvaltningen har minskat jämfört med 2015, 6 inlämnade synpunkter 2016 mot 24 inlämnade synpunkter 2015. Under 2016 har det inkommit tre klagomål, två frågor samt ett förslag.

Under 2016 har Kulturförvaltningen förbättrat hanteringen av inkomna synpunkter främst genom att återkoppla till synpunktslämnaren inom tio arbetsdagar från det att synpunkten kommit handläggaren tillhanda.

KULTURNÄMNDEN

Sara Andersson  
Ordförande

Eva-Lotta Franzén  
Kulturchef

Bilaga: Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016.



BORÅS STAD

# **Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016**

Kulturnämnden

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier</b> .....	<b>3</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	3
<b>4 Ständiga förbättringar</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden</b> .....	<b>4</b>
<b>6 Synpunktsrutinen</b> .....	<b>5</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden</b> .....	<b>5</b>

# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringsystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

Antalet inkomna synpunkter till Kulturförvaltningen har minskat jämfört med 2015, sex inlämnade synpunkter 2016 mot 24 inlämnade synpunkter 2015. Under 2016 har det inkommit tre klagomål, två frågor samt ett förslag.

## 2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Borås Stadsteater	0	
Borås Stadsbibliotek	0	
Textilmuseet	1	Klagomål på medverkan i arrangemang
Borås Museum	0	
Borås Stadsarkiv	0	
Borås Konstmuseum	3	Förslag på möjlighet att fotografera skulpturer, samt klagomål på skulpturer
Borås Kulturskola	1	Fråga om möjlighet att få spela ett instrument under skoltid
Kulturkontoret	1	Fråga om möjlighet att använda Orangeriet för konserter
Totalt för förvaltningen	6	

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmått	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande	0	0	0	0	0
Fysisk miljö	0	1	1	2	4
Information	0	0	0	0	0



Verksamhetsmätt	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Tjänster	0	1	0	1	2
Totalt	0	2	1	3	6

## 4 Ständiga förbättringar

Förslag om att Borås Stad i sitt avtal med skulptörerna och organisationen Bildhovsrätt borde kräva att allmänheten ska ha rätt att fotografera stadens offentliga konst och även dela med sig av den på internet. Enligt handläggaren är det normalt inga problem för den enskilde att ta en bild, men blir mer komplicerat om kommersiella värden står på spel. Synpunktslämnaren vill inte ha återkoppling.

Klagomål om att skulpturer ska vara opartiska och politiskt obundna. Synpunktslämnaren avser konstnär Elias Björns skulptur "Män asså" som ingår i årets Internationella Skulpturbiennial.

Handläggaren har lämnat svar om att en av konstens uppgifter är att spegla det omgivande samhället.

Det andra klagomålet inom verksamhetsmättet "fysisk miljö" åtgärdades av Servicekontoret dagen efter inkommen synpunkt. Klagomålet avsåg Ida Isakssons skulptur "Spirande liv" som på grund av grävarbeten kommit alltför nära gångtrafikanter vilket åtgärdades med avspärning.

När det gäller klagomål inom verksamhetsmättet "tjänster" där synpunktslämnaren framfört synpunkt om Textilmuseets, även andra museers, medverkan i Pride-festivalen. Handläggaren har lämnat svar om att självklart ska museer och annan kulturverksamhet vara med på Pride. I "Borås 2025", ett politiskt beslutat visionsprogram, framgår det i målområde 1 att "Borås är staden där social, etnisk och kulturell mångfald driver utvecklingen framåt".

Fråga om till vem synpunktslämnaren ska vända sig till för att försöka påverka kommunen att förändra sin prioritering eftersom hon tycker det är väldigt tråkigt att inte alla barn i kommunen har samma möjlighet att få spela ett instrument under skoltid. Handläggaren har lämnat svar om att Kulturskolans verksamhet, till största delen, är på Södra Kyrkogatan 36 och sker på elevernas fritidstid från eftermiddag till kväll.

En synpunktslämnare ställer frågan om Orangeriets lokaler, eller del av, kan användas för konserter. Handläggaren lämnar svar om att Kulturförvaltningen ännu inte fått uppdraget om att driva verksamheten.

## 5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
6	0	6

## 6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Kulturförvaltningen har till större delen följt rutinen.

## 7 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	0
--	---

Arbetslivsförvaltningen  
Margareta Udén Hoff, 033-35 84 69

2017-02-20

2016/ALN0100

Kommunstyrelsen

## **Redovisning av inkomna synpunkter 2016**

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanterings-system. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp statistiken för synpunkter utifrån sin uppsiktsplikt.

### **Beslut**

Arbetslivsnämnden godkänner och insänder upprättad redovisning av synpunkter 2016 till kommunstyrelsen.

ARBETSLIVSNÄMNDEN

Lars-Åke Johansson  
Ordförande

Dag Forsström  
Förvaltningschef



BORÅS STAD

# **Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016**

Arbetslivsnämnden

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier</b> .....	<b>3</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	3
<b>4 Ständiga förbättringar</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden</b> .....	<b>4</b>
<b>6 Synpunktsrutinen</b> .....	<b>4</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden</b> .....	<b>4</b>

# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringsystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

Sex av åtta synpunkter för januari - december 2016 har berört försörjningsenheten. En bidragen orsak kan vara att klienter som fått avslag på ansökan av ekonomiskt bistånd känner sig felbehandlade och skickar in synpunkter.

De två övriga synpunkterna har gällt Jobb Resurs vars verksamhet övergick till Sociala omsorgsförvaltningen 2017. Ärendena handlade om hur verksamheten för IGU (idrott glädje utveckling)ska bedrivas 2017.

## 2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Försörjningsenheten	6	Klagomål
Jobb Resurs	2	Tjänster, information
Totalt för förvaltningen	8	

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmått	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande	0	1	0	5	6
Fysisk miljö	0	0	0	0	0

Verksamhetsmätt	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Information	0	0	0	1	1
Tjänster	0	0	0	1	1
Totalt	0	1	0	7	8

## 4 Ständiga förbättringar

## 5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
8		8

## 6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	

## 7 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	0
--	---



BORÅS STAD

BORÅS STAD Lokalförsörjningsnämnden
2017 -01- 27
Diarienum 2016/L 0036 009

# Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016

Lokalförsörjningsnämnden

27/1-17  
Osp. Ferns Lars Lüdmark



# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016.....</b>	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier .....</b>	<b>3</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	3
<b>4 Ständiga förbättringar.....</b>	<b>4</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden .....</b>	<b>4</b>
<b>6 Synpunktsrutinen.....</b>	<b>4</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden.....</b>	<b>4</b>

# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringssystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

## 2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Byggprojekt	2	Fråga
Drift och Förvaltning	5	Klagomål
Lokalresurs	2	Fråga
Totalt för förvaltningen	9	

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmått	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande					
Fysisk miljö		2	3	4	9
Information					
Tjänster					
Totalt		2	3	4	9

## 4 Ständiga förbättringar

## 5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
9	0	9

## 6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Fullt ut	

## 7 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	2
--	---



Anmälningsärende 12  
L2 24/17

BORÅS STAD Lokalförsörjningsnämnden
2017-01-12
Diarie nr 2016/L0036 009

## Lokalförsörjningsförvaltningen

### Inkomna synpunkter 2016-01-01- 2016-12-31

Under året 2016 har det inkommit 11 ärenden i synpunktshandlingen, 2 av dessa avfärdades som felanmälningar och är åtgärdade. Övriga 9 återfinns nedan och är samtliga besvarade och åtgärdade i den mån det var möjligt.

#### 2016-01-11 Parkering Asklandaskolan

*Det är många föräldrar som lämnar sina barn med bil på morgonen, de flesta parkerar då på den lilla personalparkeringen, vilket inte är tillåtet egentligen. Den stora parkering som finns är väldigt trasig (stora hål i marken), samt att den är väldigt trång. Det vore önskvärt med en mer lättparkerad yta för föräldrar, som ofta har bråttom och det är lätt att olyckan är framme. Kanske separat infart och utfart tex.*

#### Svar

*Det finns planer för att parkeringsplatsen ska åtgärdas under vår och sommar med ny asfalt och därmed också tydliga markeringar.*

#### 2016-01-14 Parkering och uppfart Kärnhusets förskola

Har försökt att nå byggnadskontoret i denna fråga utan resultat. Planeringen av uppfart och parkering vid Kärnhusets förskola på Hestra, Borås är helt enkelt bortom all rim och reson. Det går inte att mötas på parkeringen om det står bilar parkerade på båda sidor samt vid refugen som är lite väl lång..... detta gäller både sommar och vintertid. Det är också svårigheter att mötas på uppfarten till parkeringen. Nu vintertid får man hålla utkik i backen för att de som kör uppför ska kunna köra hela vägen måste det vara fritt ända upp annars kommer de inte upp. Det blir ju således köpe på parkeringen då det inte går att mötas på den smala körbanan.

Mitt förslag är att ansvarig för byggnationen tar sig en tur upp till Kärnhuset med bil sådär vid 08:30-snåret och känner lite på det hela.

#### Svar

Berättade för henne att 2015-09-16 var Patrik Johansson, Bygg LFF, Alf Ivarsson Tekniska, Maria Ekbrand Förskolechef och Per-Erik Rylander, förvaltare LFF, ett möte vid Kärnhuset och tittade främst ur ett barnperspektiv på trafiksituationen med avskilda gångstråk men även uppfarten till parkering. Ett förslag tas fram av landskapsarkitekt på gångstråk. Som första åtgärd har en "refug" målats vid infart från Pianogatan där det tydligare visar hur bilister skall ta ut svängen vid uppfart. På morgonen 2015-09-16 studerades hur bilister körde till/från förskolan, de allra flesta tar det försiktigt och tittar upp i backen innan man kör upp/ner, men det fanns samtidigt exempel på "mer att önska" som prata i mobil alt. ta på sig säkerhetsbältet samtidigt som man kör i backen inte är den bästa trafiksäkerheten. Det påtalas att vägen upp är smal och i synnerhet på vintern med snövallar samt att man inte kan mötas uppe på parkeringen när bilar står parkerade på båda sidor av målade parkeringsrutor. Vi kommer överens om att Per-Erik Rylander skall ta upp med entreprenör som plogar att inte lägga snövallar på vägen upp till parkering samt i innerkant av parkeringsrutor för att få så maximal fri yta som möjligt. Anmälaren tackar för kontakten och redogörelsen av ärendet i hopp om bättre trafiksituation.

Från Lisa Lindmark  
E24-12/1-17



## 2016-02-15 Nybyggnation av förskola Brämhult

Har hört det rycktas om att det skulle ha byggts en ny förskola i Stadsdel Öster på Brämhult nära det nya området Kärra. Sen även hört att folk ska ha klagat och sagt nej till det? Är inte detta en nödvändighet att få hit en ny förskola???

Det måste ju vara fruktansvärt många familjer som bor där som är tvungna att åka långväga för att kunna ha barnen på ett bra dagis?

Jag vet för vår del så hade det varit perfekt med en ny förskola. Trandared får en ny varför inte Brämhult som huserar massvis med flerfamiljshus och barnfamiljer. Måste vara många som saknar det här. Speciellt om det planeras att bygga ännu mer nya hus i området.

Vi har en förskola (Ångsgården) som ligger nära oss (för alla dessa nybyggda hus), men det finns ingen bra väg att kunna gå dit/hem med småbarn (alla har inte bil) eftersom det inte ens finns en gångväg längs med vägen hela biten och rent livsfarligt på vintern att gå där...Man vill ju inte gå omvägar för att hålla sig på gångvägar.

Dessutom är det baracker dom huserar i och har blandade barngrupper mellan 1-5 vilket vi inte är förtjusta i då barnen i dessa åldrar har helt olika behov.

Jag vill veta vem som skulle säga nej till att få ett nytt dagis dit och jag vill skriva in oss på översta köplats om det ska byggas ett!!

### Svar

Jag som svarar på din synpunkt heter Jim Arvidsson och har fått uppdraget att leda nybyggnadsprojektet av en förskola i anslutning till området Brämhults-Kärra.

Jag vill börja med att klargöra att det i dagsläget inte finns något slutgiltigt beslut taget för att byggnationen blir av.

Nuläget i projektet är följande:

Detaljplanen för en förskola på tomt väster om Dammgatan, mitt emot utfarten Kärragårdsvägen, har vunnit laga kraft.

Bygglov är sökt för en ny förskola med 6 avdelningar på den nämnda tomten.

Förfrågan ligger ute för anbudsräkning under februari månad.

Vad händer nu:

Anbudet öppnas och utvärderas i början av mars.

Politiska beslut ska tas om ekonomiska anslag för byggnationen ska tilldelas.

Om allt går bra, planeras entreprenadstart under hösten -16 och planerad inflytt, hösten -17.

Hoppas du med detta, känner att du har lite mer information om vad som händer. Som jag inledde svaret är det fortfarande inga slutgiltiga beslut tagna om byggstart. Vem som tidigare klagat kan jag inte svara på.



### 2016-05-13 Störande aktiviteter Kristinebergsskolans fotbollsplan

Hej! Vet ej om jag kommit rätt nu men jag fick detta mobilnr av vår granne som har haft kontakt med er ang fotbollsplanen på Kristinebergsskolan. Jag undrar hur får allmänheten nyttja planen? Vilka tider? Tycker inte det är ok att man gapar och skriker och spelar boll är ok kl.23 på kvällarna. De kör mopeder/motorcyklar in på skolgården. De kör in bilar och spelar hög musik och just nu ser jag att det är folk som grillar. Det är inte ok. I början tyckte jag/vi det blev himla bra med nya skolan och även skolgården men nu tycker jag det är ett problem. Vi bor precis mitt i mot fotbollsplanen och vi tycker att vi blir störda extremt mycket nu. Om man såg till att det blev en konstgräsplan på Lars Kaggs området då skulle detta nog minska. Kan ni göra något åt detta?

Just nu är det en massa mopeder/lätta motorcyklar på skolgården. De skjuter över bollar in i trädgårdar(fast ni byggt staketet högre, men det hjälper inte när äldre ungdomar & vuxna skjuter). De går in hur som helst in i trädgårdar för att hämta bollarna. Jag känner att jag kan inte ha öppet altandörr som innan för jag är rädd att de ska frestas att ta saker när de hämtar bollarna. Det är inte ok att jag ska känna mig osäker i mitt eget hem. Min sambo har ringt polisen precis..och de skulle komma i mån av tid. Tacksam om ni kunde kolla över detta.

#### Svar

Sänder detta som svar på er synpunkter om användningen av fotbollsplanen på Kristinebergsskolan.

Vi förstår att det kan vara störande när aktiviteter sker så sent på kvällen. Vi gör några ytterligare åtgärder för att förbättra miljön för er boende, tidigare har staketet är höjts.

\*För att undvika att bilar kör upp vid planen kommer vi att sätta upp en grind "backen" från skolgården upp emot planen. Vi kommer också att lägga större stenar på andra sidan av idrottshallen. Stenarna läggs mellan cykelbanan och planen, så att bilar inte ges möjlighet att köra denna väg.

\*Vi kommer att sätta upp skyltar där vi anger att det är tillåtet att spela på planen fram till 20.00 om det inte är kopplat till skolverksamhet.

Tidplanen är att skyltar sätts upp under sommaren och de andra åtgärderna under augusti/ september(kan inte ange exakt datum nu).

### 2016-06-10 Blommor i urnorna Mötesplats Kristineberg

När får vi blommor/växter i urnorna på torget vid Mötesplats Kristineberg? På torget finns 7 st betång-urnor, där det växer bra ogräs. Man vill ju att det ser trevligt ut vid en mötesplats med bibliotek, öppen förskola och ungdomsgård. Jag ställer gärna upp med planteringen om kommunen står för jord och plantor.

#### Svar

Vi har vidarebefordrat din synpunkt till fastighetsägaren (44 fastighets AB) som ansvarar för urnorna på utsidan.



### **2016-09-28 Cykelställ Byttorpskolan**

Ett cykelställ under taket på Byttorpskolan.

Jag kör min son till förskolan i en cykelkärra och behöver parkera den där under dagen. Under taket vid parkeringen hade varit super att ha ett cykelställ så man kan parkera sin cykel/cykelkärra. Vad jag sett så används inte utrymmet till något annat i nuläget.

#### **Svar**

Jag har pratat med vår Fastighetsskötare om han hade något cykelställ liggande men tyvärr var det inte så. Jag har därför vänt mig till Servicekontorets smedja om dom har eller kan köpa in. Det kan nog ta en tid innan den är på plats men skall förhoppningsvis uppfylla förväntningarna om ett cykelställ under taket mot Vindelgatan.

### **2016-10-08 Förslag Trollgården**

Bygg om Trollgården till LSS boende och bygg förskola vid Gyllingstorpsgatan-Trollgatan

#### **Svar**

Tack för din fråga. Bredvid Trollgårdens förskola ligger idag ett LSS-boende. Ur verksamhetsperspektiv ska inte två LSS-boende ligga bredvid varandra. Tomten på Gyllingstorpsgatan lämpar sig inte heller för en förskola.

### **2016-11-08 Halt på Sandaredskolan**

Utgången mot sophuset är ytterst hal och har varit så sedan helgen. Trappan var i morse täckt av ett tunt lager snö, under vilket det var is. Även nedanför trappan, ut mot vändzonen, är det väldigt halt.

#### **Svar**

Fastighetsskötaren hade pga. snöfall under helgen prioriterat snöröjning i Sandhult och Bredared på måndagen. I Sandared bedömde fastighetsskötaren att det inte hade kommit så mycket snö att det behövdes snöröjas. Under natten till tisdag kommer det lite snö som täcker trappan i Sandared.

Fastighetsskötaren halkbekämpar Sandhult, Bredared och Sandared under tisdagen.  
*Vändzonen skall vår entreprenör sanda.*

### **2016-11-29 Brandsäkerhet Savannens förskola**

Jag anmärka på den bristande brandsäkerheten på Savannen förskola.

- Trappan som leder upp till andra våning är för brant för små barn.
- Dörren som är längst upp i trappan blockerar brandväg ut.
- I "trapphuset" hänger det dessutom lösa öppna kablar ut från väggen vid barnens skor.

#### **Svar**

Trappan på Savannen är brant, då utrymmet i modulen inte tillåter en lägre vinkel på trappan, dock skall vi undersöka om det går att verksamhetsanpassa trappan ytterligare.

Dörren överst i trappan är vänd och godkänd av SERF. Kablarna som hänger ut från väggen vid barnens skor skall avlägsnas, om de inte används alternativt fästas upp.



§ 34

## Synpunktshanteringssystem

### Miljö- och konsumentnämndens beslut

Miljö- och konsumentnämnden lägger informationen till handlingarna samt skickar beslutet till Kommunstyrelsen.

### Sammanfattning

Som medarbetare i Borås Stad ska vi kunna ta emot synpunkter från våra medborgare. Vi ska ta emot både positiva och negativa synpunkter med intresse och gott bemötande. Under 2014 har ett för Borås Stad gemensamt system för synpunktshantering startats via ett formulär på webbplatsen boras.se. En sammanfattning av inkomna synpunkter ska redovisas till ansvarig nämnd.

Det har under 2016 inkommit 10 synpunkter till Miljöförvaltningen. Av dessa 10 synpunkter som fördelats inom förvaltningen var det 4 förslag, 5 klagomål och 1 fråga. De inkomna synpunkterna har diskuterats på respektive avdelning och där så varit möjligt beaktats för framtiden.

### Beslutsgång



Ordförande finner att nämnden godkänner förvaltningens inkomna synpunkter för 2016.

### Beslutsunderlag

Miljöförvaltningens tjänsteskrivelse daterad 2017-02-21  
Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016

### Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen

Justerande sign			Utdragsbestyrkande
-----------------	---	---	--------------------





Niclas Björkström, 033-35 31 77  
niclas.bjorkstrom@boras.se

Miljö- och konsumentnämnden

## Inkomna synpunkter 2016 till Miljö- och konsumentnämnden Redovisning till Kommunstyrelsen (Dnr 2016/KS0836)

### Sammanfattning

Som medarbetare i Borås Stad ska vi kunna ta emot synpunkter från våra medborgare. Vi ska ta emot både positiva och negativa synpunkter med intresse och gott bemötande. Under 2014 har ett för Borås Stad gemensamt system för synpunktshantering startats via ett formulär på webbplatsen boras.se. En sammanfattning av inkomna synpunkter ska redovisas till ansvarig nämnd.

Det har under 2016 inkommit 10 synpunkter till Miljöförvaltningen. Av dessa 10 synpunkter som fördelats inom förvaltningen var det 4 förslag, 5 klagomål och 1 fråga. De inkomna synpunkterna har diskuterats på respektive avdelning och där så varit möjligt beaktats för framtiden.

### Förslag till beslut

Miljö- och konsumentnämnden antecknar informationen till protokollet.

### Ärendet

Som medarbetare i Borås Stad ska vi kunna ta emot synpunkter från våra medborgare. Vi ska ta emot både positiva och negativa synpunkter med intresse och gott bemötande. Under 2014 har ett för Borås Stad gemensamt system för synpunktshantering startats via ett formulär på webbplatsen boras.se. Alla synpunkter kan lämnas anonymt, men om man önskar återkoppling behöver kontaktuppgifter anges. Inom två arbetsdagar ska en bekräftelse lämnas på att synpunkten kommit in och vem som tar hand om den. I de fall återkoppling önskas ska detta ske inom tio arbetsdagar. Likaså ska ansvarig handläggare meddela när en eventuell åtgärd är gjord.

En sammanfattning av inkomna synpunkter ska redovisas till ansvarig nämnd.

### Miljöförvaltningens synpunkter

Det har under 2016 inkommit 10 synpunkter till Miljöförvaltningen. Synpunkterna har blivit fördelade internt på Miljöförvaltningen. 6 av synpunktslämnarna ville ha återkoppling. Synpunkterna fördelades på avdelningarna enligt följande:

---

#### Miljöförvaltningen

Datum  
skriv

Dnr  
skriv

5 till Miljökommunikation – 4 förslag på verksamhet i Orangeriet och 1 klagomål på fysisk miljö som avsåg problem med duvor.

5 till Miljötillsyn – 4 klagomål varav 4 på fysisk miljö som avsåg bullernivån vid Action Run, avfallshantering vid Dalsjöforsmotet, biltvätt på garageplats samt eldning i villaområde och 1 fråga gällande information om höns i trädgården.

De inkomna synpunkterna har diskuterats på respektive avdelning och där så varit möjligt beaktats för framtiden.

Agneta Sander  
Miljöchef

Niclas Björkström  
Avdelningschef

### **Bilaga**

Redovisning av inkomna synpunkter 2016

### **Beslut skickas till**

Kommunstyrelsen



BORÅS STAD

# **Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016**

Miljö- och konsumentnämnden

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier</b> .....	<b>4</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	4
<b>4 Ständiga förbättringar</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden</b> .....	<b>4</b>
<b>6 Synpunktsrutinen</b> .....	<b>4</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden</b> .....	<b>4</b>

# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringsystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

Som medarbetare i Borås Stad ska vi kunna ta emot synpunkter från våra medborgare. Vi ska ta emot både positiva och negativa synpunkter med intresse och gott bemötande. Alla synpunkter kan lämnas anonymt, men om man önskar återkoppling behöver kontaktuppgifter anges. Inom två arbetsdagar ska en bekräftelse lämnas på att synpunkten kommit in och vem som tar hand om den. I de fall återkoppling önskas ska detta ske inom tio arbetsdagar. Likaså ska ansvarig handläggare meddela när en eventuell åtgärd är gjord.

## 2 Antal inkomna synpunkter januari – december 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Miljökommunikation	5	Förslag
Miljötillsyn	5	Klagomål
Totalt för förvaltningen	10	

Det har under 2016 inkommit 10 synpunkter till Miljöförvaltningen. Synpunkterna har blivit fördelade internt på Miljöförvaltningen. 6 av synpunktslämnarna ville ha återkoppling. Synpunkterna fördelades på avdelningarna enligt följande:

5 till Miljökommunikation – 4 förslag på verksamhet i Orangeriet och 1 klagomål på fysisk miljö som avsåg problem med duvor.

5 till Miljötillsyn – 4 klagomål varav 4 på fysisk miljö som avsåg bullernivån vid Action Run, avfallshantering vid Dalsjöforsmotet, biltvätt på garageplats samt eldning i villaområde och 1 fråga gällande information om höns i trädgården.

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmätt	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande					
Fysisk miljö	0	0	4	5	9
Information	0	1	0	0	1
Tjänster	0	0	0	0	0
Totalt	0	1	4	5	10

## 4 Ständiga förbättringar

De inkomna synpunkterna har diskuterats på respektive avdelning och där så varit möjligt beaktats för framtiden.

## 5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
10	0	10

## 6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Dröjde med bekräftelse någon dag till en av de sex som ville ha återkoppling.

## 7 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	0
--	---



## Redovisning av inkomna synpunkter 2016

Föredragningslista: 7.4

Ärendenummer: 2016/SBF0057

### Samhällsbyggnadsnämndens beslut

Samhällsbyggnadsnämnden beslutar att godkänna redovisningen av inkomna synpunkter 2016 samt att sända denna till Kommunstyrelsen.

#### Ärendebeskrivning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringssystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt. I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier. Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

#### Beslutsgång

Ordföranden finner att nämnden beslutar enligt förvaltningens förslag.

#### Beslutsunderlag

Redovisning av inkomna synpunkter 2016

#### Beslutet skickas till:

Beslutskopior och handlingar skickas till

Kommunstyrelsens diarium

*KC*  
Justerat/Sign

Utdragsbestyrkande



BORÅS STAD

# **Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2016**

Samhällsbyggnadsnämnden



# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Fördelning kommungemensamma kriterier</b> .....	<b>3</b>
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier .....	3
<b>4 Ständiga förbättringar</b> .....	<b>3</b>
<b>5 Avslutade synpunktsärenden</b> .....	<b>4</b>
<b>6 Synpunktsrutinen</b> .....	<b>4</b>
<b>7 Vidarebefordrade ärenden</b> .....	<b>4</b>

# 1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringsystem. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnden redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

## 2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Bygglov	2	Utebliven insats
Stödprocesser	0	
Detaljplan	0	
Lantmäteriet	1	Namnändringsförslag av gata
Geodata	1	Utvecklingsförslag av karttjänst
Totalt för förvaltningen	4	

## 3 Fördelning kommungemensamma kriterier

### 3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmått	Beröm H2 2016	Fråga H2 2016	Förslag H2 2016	Klagomål H2 2016	Totalt H2 2016
Bemötande	0	0	0	0	0
Fysisk miljö	0	0	1	0	1
Information	0	0	2	0	2
Tjänster	0	0	0	1	1
Totalt	0	0	3	1	4

## 4 Ständiga förbättringar

Antalet inkomna synpunkter är för lågt för att förvaltningen ska kunna analysera och dra några slutsatser kring förbättringsområden och förändrat arbetssätt. Alla tjänster under verksamhet är under

ständig utveckling och förbättring. Detta inkluderar även karttjänsten under Geodata.

## 5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
4	0	4

## 6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Fullt ut	Inkomna ärenden har fördelats och besvarats inom angivna tidsgränser.

## 7 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	2
--	---



BESLUTSFÖRSLAG

## Skrivelse till Kommunstyrelsen med anledning av intervallerna för kommunens verksamhetsrapporteringar

Kommunstyrelsen föreslås besluta:

*Ärendet läggs till handlingarna*

20170406

Datum

Ulf Olsson

Kommunalråd

Tillstyrkes

Alternativt förslag

Datum

Kommunalråd

Samverkan  Ja  Nej      Kommentar:

Diarienummer: 2014/KS0442 012

Programområde: 1

Handläggare: Ewa Luvö, tfn 35 30 40

Datum/avdelningschef: 2017-03-20/Ingegerd Eriksson



Stadsledningskansliet  
Avd: Kvalitet och utveckling  
Handläggare: Ewa Luvö

## Skrivelse till Kommunstyrelsen med anledning av intervallerna för kommunens verksamhetsrapporteringar

Fritids- och folkhälsonämnden har i en skrivelse till Kommunstyrelsen 14 maj 2014 lyft frågan om intervallerna för kommunens verksamhetsrapporteringar. Man ansåg att allt för mycket tid går åt till rapportering, tid som i stället skulle kunna läggas på åtgärdsarbete.

Kommunstyrelsen beslutade 10 november 2014 att Miljö- och konsumentnämnden uppmanades att utvärdera intervallerna för uppföljning och rapportering i samband med revidering och förslag till nya Miljömål 2016. Detta arbete pågår just nu och de nya målen beräknas att kunna fastställas under våren 2017.

Kommunstyrelsen gav också Stadsledningskansliet i uppdrag att ”se över verksamhetsuppföljningen i syfte att effektivisera inrapporteringen och anpassa inrapporteringens frekvens till målets tidshorison”

Enheterna för Ekonomistyrning och Kvalitet och utveckling arbetar idag på ett mer systematiskt sätt än tidigare med budgetens indikatorer och uppdrag med syfte att effektivisera rapportering och uppföljning. Detta arbete redovisas och förslag på förbättringar föreslås regelbundet till ansvariga kommunalråd och Kommunstyrelsen. Detta sker t ex i de sk. indikatorskonferenserna inför budgetarbetet och bokslutsberedningarna i samband med årsredovisningen. Vissa indikatorer rapporteras en gång per år medan det för andra sker även i tertialrapporterna. Detta är beroende på vilken indikator det är och hur viktigt det är att kunna följa utvecklingen för att kunna sätta in åtgärder för att påverka utfallet.

Under de senaste åren har IT-verktyget Stratsys hjälpt till att systematisera och underlätta uppföljning och rapportering. I dag planerar och följer verksamheterna upp t ex intern kontroll, skolans kvalitetsrapporter, SAM – det systematiska arbetsmiljöarbetet, och SOSFS 2011:9 (kvalitetsledningssystem för socialtjänsten) i verktyget.

Det är viktigt att återkommande se över den rapportering och uppföljning som sker så att den är värdeskapande och kan användas som underlag för att systematiskt förbättra våra verksamheter

Kommunstyrelsen föreslås besluta

*Ärendet läggs till handlingarna*

KOMMUNSTYRELSEN

Ulf Olsson  
Kommunalråd

Ingegerd Eriksson  
Kvalitetschef



BESLUTSFÖRSLAG

## Likviditetsrapport för Borås Stad 2017-03-31

Kommunstyrelsen föreslår besluta:

*Ärendet läggs till handlingarna.*

2017-04-07

Datum

Ulf Olsson

Kommunalråd

Tillstyrkes

Alternativt förslag

Datum

Kommunalråd

Samverkan  Ja  Nej      Kommentar:

Diarienummer: 2017/KS0008

049

Programområde: 1

Handläggare: Carina Andell, tfn 033-357192

Datum/avdelningschef: 2017-04-07/Magnus Widén

**1. Borås Stad**
*Belopp anges i miljoner kronor*

	<u>2016-12-31</u>	<u>2017-02-28</u>	<u>2017-03-31</u>
<b>Räntebärande likviditet*)</b>	<b>1 484,8</b>	<b>1 621,7</b>	<b>1 443,2</b>
varav:			
-utlåning till internbanken	209,2	800,3	718,0
-externa räntebärande placeringar	1 200,0	600,0	600,0
-direktutlånat till bolagen	12,4	12,4	12,1
Kassalikviditet efter utlåning till internbanken och bolagen samt placerade medel	63,3	209,0	113,1

*\*)BS samlade likvida medel, bank, plusgiro skatte konto mm*

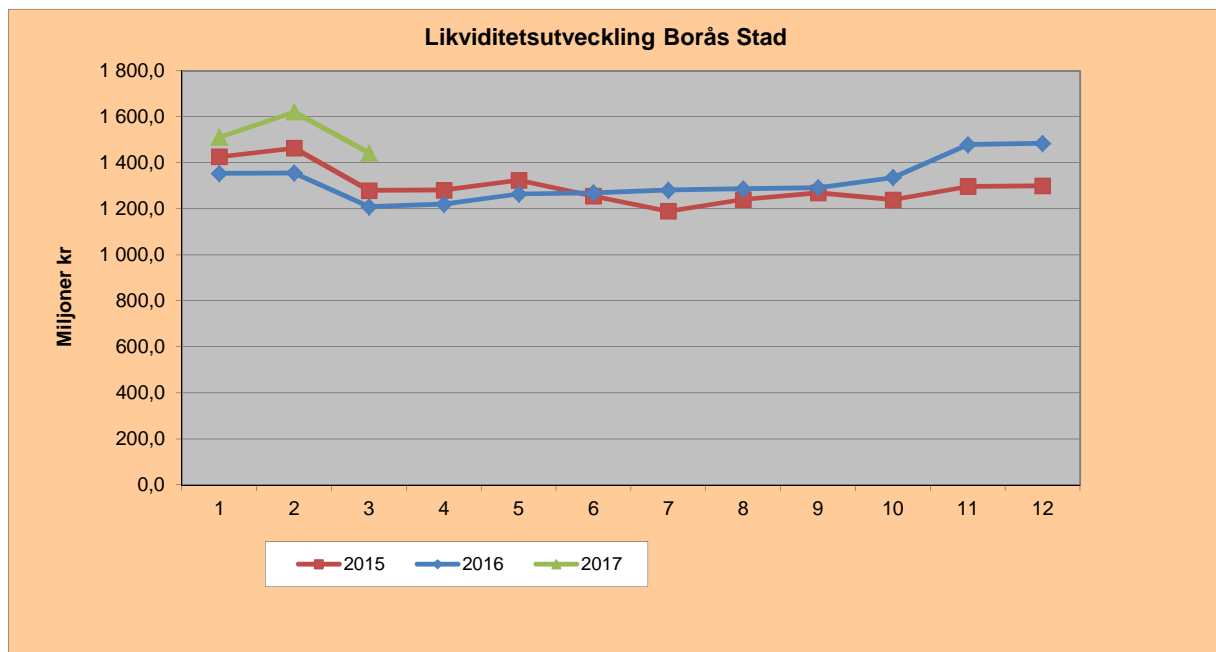
<b>Intecknad likviditet</b>	<b>769,6</b>	<b>883,6</b>	<b>883,6</b>
-----------------------------	--------------	--------------	--------------

*Avsättningar såsom framtida pensioner mm.*

<b>Förändringar i likviditeten mot f.g. månad</b>	<b>110</b>	<b>-178</b>
---	------------	-------------

*Kommentar:*
*Minskningen av likvida medel beror till största delen på den årliga pensionspremiebetalningen på knappt 149 mkr*

<b>Intjänad ränta hittills under året Borås Stad</b>	<b>0,6</b>	<b>0,4</b>
--	------------	------------

*Framskrivning helår inkluderar ej realiserade marknadsvärden av externa placeringar*
*0,0*




## 2. Internbanken

Belopp anges i miljoner kronor

	<u>2016-12-31</u>	<u>2017-02-28</u>	<u>2017-03-31</u>
<b>Internbankens upplåning - Intern och Extern</b>	<b>5 790,4</b>	<b>5 957,3</b>	<b>6 063,1</b>
Upplåning - Borås Stad	209,2	800,3	718,0
Upplåning - Kommunala bolag, Räntekonto	186,4	162,2	200,3
Upplåning - Certifikat	1 200,0	800,0	1 000,0
Upplåning - Kommuninvest	1 794,8	1 794,8	1 744,8
Upplåning - Banker, övrigt	0,0	0,0	0,0
Upplåning- Obligation	2 400,0	2 400,0	2 400,0
<b>Internbankens utlåning - Bolagens upplåning</b>	<b>5 790,4</b>	<b>5 957,3</b>	<b>6 063,1</b>

### Basfakta och nyckeltal internbankens upplåning exkl EMC

	<u>2017-02-28</u>	<u>2017-03-31</u>
Lånevolym:	4 957,3	4 813,1
Räntekostnad (momentan): inkl kreditlöften	1 964	1 681
Snittränta (momentan): upplåning inkl kreditlöften	0,04%	0,03%
Räntekostnad (momentan): inkl ränteswappar	52,3	52,0
Snittränta (momentan inkl ränteswappar):	1,06%	1,08%
Genomsnittlig lånemarginal (momentan) jmf med 3 mån stibor:	0,51%	0,48%
Återstående kapitalbindningstid (år):	1,87	1,88
Andel lån med förfall inom 12 mån.:	22%	24%
Internbankens adm omkostnader (i% av lånevolym)	0,05%	0,05%

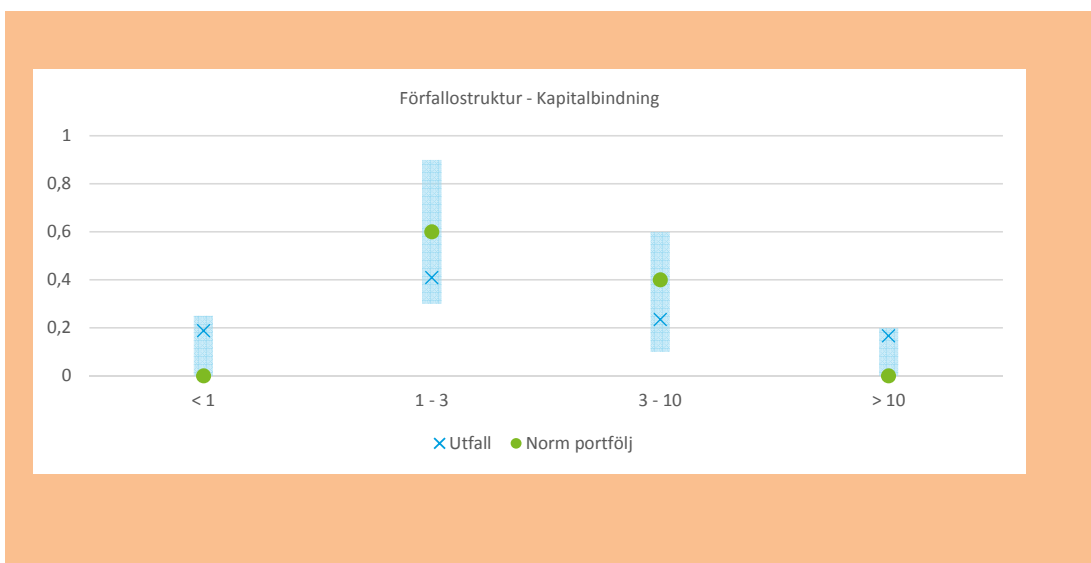
### Basfakta och nyckeltal internbankens upplåning EMC

	<u>2017-02-28</u>	<u>2017-03-31</u>
Lånevolym:	1 000,0	1 250,0
Snittränta	2,99%	2,93%

### Kapitalbindning Internbankens upplåning

Intervall	Norm*)	Verklig	Åtgärda	Riskmandat*)
-1 år	0,0%	19%	0,0%	0-25%
1-3 år	60,0%	37%	0,0%	30-90%
3-10 år	40,0%	23%	0,0%	10-60%
>10 år	0,0%	21%	0,0%	0-20%

\*) Antagen norm och riskmandat enligt Regler för finansverksamheten Borås Stad



## Internbankens kreditlöften

Långivare	Typ	Kredit, mkr	Utnyttjad	Löptid	Uppsägning
Nordea	Kontokredit	400	0	2017-05-31	
Nordea	Kreditlöfte	250	0	2018-01-20	
SHB	Kreditlöfte	500	0	2018-06-16	
SEB	Kreditlöfte	250	0	2018-03-31	
Swedbank	Kreditlöfte	500	0	2018-03-31	
<b>Summa</b>		<b>1 900</b>	<b>0,0</b>		

## Basfakta och nyckeltal internbankens utlåning

belopp i mkr

Låntagare	Akt. skuld	Limit	Andel med ränteförfall inom		Snittränta (momentan)	*)	Riskanalys mkr, om räntan stiger med 1%	Riskanalysen i % av budgeterad vinst
			12 månader					
BOSTÄDER	2 225,6	2 500,0	61%		1,36%	0,34%	15,3	999%
BEMAB	1 929,8	4 747,0	15%		2,72%	0,47%	3,3	4%
varav EMC	1 250,0	3 167,0	0%		3,37%		0,0	0%
ELNÄT	551,7	750,0	45%		1,36%	0,19%	2,8	4%
VISKAFORSH	371,6	396,0	65%		0,61%	0,44%	2,7	8%
STADSHUSAB	197,1	204,8	75%		0,80%	0,05%	1,5	999%
IBAB konc	121,7	270,0	42%		1,83%	0,33%	0,6	9%
FRIBO	207,1	216,0	51%		1,77%	0,44%	1,2	84%
SANDHULTSB	173,1	225,0	48%		1,03%	0,45%	0,9	133%
TOARPSHUS	125,3	180,0	36%		1,26%	0,44%	0,5	168%
DJURPARK	109,9	136,6	55%		0,95%	0,05%	0,7	999%
PARKERING	20,2	129,0	23%		3,53%	0,61%	0,1	1%
BORÅSBORÅS	17,7	22,0	89%		0,05%	0,05%	0,2	999%
LOKALTRAFI	0,0	10,0	0%		0,00%	0,41%	0,0	0%
BSTF	9,5	15,0	89%		0,05%	0,05%	0,1	999%
Waste Recovery	2,7	3,0	89%		0,05%	0,05%	0,0	999%
<b>Summa</b>	<b>6 063,1</b>	<b>9 804,4</b>	<b>44,0%</b>		<b>1,38%</b>	<b>0,37%</b>	<b>29,7</b>	

\*) Marknadsmässig avgift ovanpå internbankens upplåningskostnad i syfte att åstadkomma konkurrensneutralitet. För de bolag som inte verkar i konkurrens avser avgiften endast internbankens administrativa kostnader.

\*\*) Räntetak på 3m stibor på 2,5% avseende 100 mkr bedöms inte som räntesäkring i denna beräkning

## Bolagens räntebindning

Intervall	Norm*)	Verklig	Differens
-1 år	50,0%	44,0%	6,0%
<b>Återstående räntebindningstid (år)</b>		<b>1,65</b>	

Kommunkoncernens samlade räntederivat per 2017-03-31 på nominellt 2 418 mkr har ett marknadsvärde på -113,6 mkr

jämförbar med den ränteskillnadsersättning som måste betalas till banken då ett bundet lån förtidslöses

Kommentar: