



# Basgranskning av tekniska nämnden 2016

KOMMUNREVISIONEN

→ [www.norrkoping.se](http://www.norrkoping.se)



NORRKÖPING



NORRKÖPING

Kommunrevisionen

Revisionskrivelse

1(1)

2016-08-24

KR-2016/0014-2

Tekniska nämnden

## Revisionsrapport av tekniska nämnden

Kommunrevisionen har genomfört en basgranskning av tekniska nämndens verksamhet. Revisionsrapporten bifogas denna revisionskrivelse.

Med anledning av rapporten vill vi särskilt lyfta följande fråga till nämnden:

- Av revisionsrapporten framgår att den politiska nivån inte är involverad i riskanalysen och internkontrollplaneringen idag. På vilket sätt avser nämnden bli mer involverade i riskanalys och internkontroll?

Kommunrevisionen vill ha nämndens skriftliga svar på frågor ovan senast den 7 november 2016.

KOMMUNREVISIONEN

2016-08-24

Peter Åbrodd  
Revisor

Urban Pehrsson  
Revisor

## Revisionsrapport av tekniska nämnden

### Innehållsförteckning

1. Inledning.....	2
2. Nämndens ansvarsområde.....	3
3. Väsentliga utgångspunkter .....	3
4. Resultat och bedömning av dokumentstudier och intervjuer .....	5
5 Avslutande bedömning.....	10
Bilaga 1 Definitioner	

## 1. Inledning

Kommunens revisorer ska enligt revisionsreglementet i Norrköpings kommun årligen granska alla revisionsansvariga i nämnder, styrelser och utskott. Granskningen ska genomföras enligt god revisionsred i kommunal verksamhet och i enlighet med kommunallagen. Denna granskning är en översiktlig granskning av nämnden. Fokus i basgranskningen har varit på nämndens arbete med stöd- och bidragsprocessen samt säkerheten i myndighetsutövningsprocessen.

### 1.1. Revisionsfrågor

Denna basgranskning ska besvara följande revisionsfrågor:

- Är nämndens ledning, styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten ändamålsenlig och tillräcklig?
- Är nämndens ledning, styrning, uppföljning och kontroll av ekonomin tillräcklig?
- Har nämnden en god intern kontroll?

### 1.2. Metod och avgränsning

Tekniska nämnden är granskad på ett övergripande sätt vilket innebär att vi utifrån ett särskilt program granskat vissa styrande processer för nämnden. Det innebär att vi i första hand har granskat om nämnden har system och rutiner för en fungerande styrning av verksamheten, tillämpningen har inte granskats. Den metod granskningen bygger på är granskning av styrande dokument, stickprov och intervjuer. Samtliga tjänstemän intervjuas inte utan ett urval har gjorts för att verifiera vårt granskningsresultat. Eftersom nämnden bedömts som mindre riskfylld har vi intervjuat nämndens presidie, teknisk direktör, ekonomichef, strateg, jurist, kvalitetsutvecklare, projektsamordnare, nämndsekreterare, verksamhetschef kundservice samt verksamhetschef Gata Trafik och enhetschef parkeringsenheten.

### 1.3. Kvalitetssäkring

Denna rapport är sakgranskad av förvaltningen, vilket innebär att de fakta som rapporten hänvisar till är kvalitetssäkrade av de som granskats. Slutsatserna och revisionsbedömningarna ansvarar revisionskontoret för. Rapporten är även kvalitetssäkrad av Caroline Nyman.

#### 1.4. Revisionskriterier

De bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar bygger på gällande lagstiftning och kommunfullmäktiges beslut om uppdrag till nämnden.

Granskningen utgår ifrån följande revisionskriterier:

- Lagstiftning (kommunallag, förvaltningslag, socialtjänstlag)
- Styrmodellen för Norrköpings kommun.
- Fullmäktiges mål (Budget 2016)
- Kommunal bidragsgivning till vägföreningar.<sup>1</sup>
- Reglementen

## 2. Nämndens ansvarsområde

Tekniska nämnden har ansvar för

- kommunens gator, vägar och parker
- drift och underhåll av spårvagnsspår, hamn- och industrispår,
- parkeringsövervakning på allmän mark,
- kommunens naturvårdsåtgärder,
- den kommunala färdtjänsten,
- skolskjutsar,
- parkeringstillstånd för funktionshindrade.

## 3. Väsentliga utgångspunkter

Inför denna granskning är kommunrevisionen medvetna om att ett arbete pågår med att se över kommunens riktlinje för stöd och bidrag. Revisionen kommer därför enbart att fokusera på de delar som berör internkontroll.

För området myndighetsutövning har kommunrevisionen valt att fokusera på de formella avsnitten vad gäller dokumentation och beslutsskrivningar i anslutning till nämnd- och utskottssammanträde. Myndighetsutövning i ett vidare perspektiv omfattas således inte av denna granskning.

---

<sup>1</sup> Norrköpings kommun: *Kommunal bidragsgivning till vägföreningar*. Fastställda av kommunfullmäktige 1983-10-27 § 251. Ändr KF 1997-11-20, § 155.

### 3.1 Myndighetsutövning

I kommunallagen regleras nämndernas uppgifter i 3 kap. §§13-14. Där står att nämnderna beslutar i frågor som rör förvaltningen och som de enligt lag och annan författning ska ha. Beslut sker även i ärenden som fullmäktige delegerat. Nämnderna bereder fullmäktiges ärenden och ansvarar för att fullmäktiges beslut verkställs. Nämnderna har uppgiften att besluta i frågor som enligt speciallagstiftning ofta innefattar inslag av myndighetsutövning.

Myndighetsutövning är ett begrepp som saknar en definition och som därför ofta definieras i en formulering som används i den äldre förvaltningslagen. Begreppet myndighetsutövning rör sig om beslut eller andra åtgärder som ytterst är uttryck för samhällets maktbefogenheter i förhållande till en enskild medborgare. Det gemensamma är att den enskilde befinner sig i ett beroendeförhållande till myndigheten.

I kommunallagen 4 kap. 21§ regleras att en ledamot i nämnd inte får lägga ner sin röst om ärendet avser myndighetsutövning mot någon enskild. I kommunallagen 6 kap. 34§ regleras att nämndens beslutanderätt i vissa fall inte får delegeras, bl a om ärendet berör myndighetsutövning mot enskild. Det finns även särskilda regleringar i annan lagstiftning.

I regeringsformen 11 kap. 6§ regleras att om ärenden som innefattar myndighetsutövning kan nämnden endast lämna över handläggningen av ärenden till privaträttsligt subjekt om det finns stöd i lag för det. I exempelvis socialtjänstlagen saknas ett sådant stöd.

Fel eller försummelse vid myndighetsutövning kan resultera i skadeståndsanspråk på kommunen enligt 3 kapitlet 2 § skadeståndslagen. Vid ett fel vid myndighetsutövning kan även brottsbalken 20 kap. 1§ vara tillämplig där det står om tjänstefel vid myndighetsutövning.

Granskningen fokuserar på framförallt myndighetsutövning som berör personuppgiftslagen, utlämnande av handling, delgivning, överklaganden och att föra talan i allmän domstol. Avsikten är att utforska om dessa delar delegerats av nämnd och hur delegation av detta har skötts.

### 3.2 Stöd och bidrag

Utgångspunkten för granskningen är att fokusera på framförallt arrangemangs- och evenemangsbidrag samt bidrag till hallar, lokaler och anläggningar.

Vad gäller arrangemangs- och evenemangsbidrag fokuserar revisionen vid att ett kontrakt/avtal finns mellan arrangör och kommunen samt att redovisning sker efter avslutat arrangemang/evenemang. Denna form av

bidrag är av engångskaraktär och kan sökas av förening, organisation eller grupp personer.

För bidrag till hallar, lokaler och anläggningar fokuseras revisionen vid att ett kontrakt/avtal upprättats mellan uthyrare och hyresgäst samt att redovisningen av intäkt respektive kostnad sker i kommunens bokföringssystem. Denna form av bidrag kan ges till förening som tillhandahåller lokal för kommunalverksamhet, men också omfatta en uthyrning av t ex matsal för en föreningsstämma.

## **4. Resultat och bedömning av dokumentstudier och intervjuer**

### **4.1. Styrning och ledning av verksamhet**

Tekniska nämnden verksamhet motsvarar ansvar enligt reglementet.

Nämnden har antagit en uppdragsplan i december. Arbetet att forma denna startade i oktober av politiker från varje parti med stöd av kvalitetsutvecklaren. Denna sammanställer förutsättningar för arbetet i form av KF:s mål, riskanalyser från chefer och nyckelpersoner, resultat av IK, årlig kvalitetsrapport, planeringsförutsättningar samt status för måluppfyllelse i gällande uppdragsplan. Kvalitetsutvecklaren verkar också för en samordning mellan mål och budget. Avstämning görs med tjänstemännen i specifika frågor för att nå mätbara mål och för att få information om påverkande omvärdsfaktorer. Jämförelsetal mot andra kommuner tas fram. Ett utkast processar inom verksamheterna och i ledningsgruppen. Planen innehåller en tidplan för uppföljning.

Verksamhetsplanen visar aktiviteter för att nå de i uppdragsplanen fastställda målen och har tagits fram av ledningsgruppen och berörda chefer. Medarbetare görs delaktiga i arbetet genom att under en heldag varje år arbete med verksamhetsplanering då aktiviteter både utifrån uppdragsplanens mål och utifrån kontorets egna mål tas fram. Verksamhetsplanen är ställd till nämnden för kännedom.

Planerna förankras och följs upp hos övriga medarbetare på kontorsmöten.

Uppföljningar av uppdragsplanen/verksamhetsplanen redovisas tre gånger per år till nämnd i en statusrapport, med prognos för året. Eventuella avvikelser som kan kräva nämndbeslut redovisas särskilt. Vid avvikelser redovisas analys och eventuell åtgärd.

Rutin för att följa byggprojekten ses över då de nu blivit många fler. *Projekt Sesam* ska samordna samhällsbyggnadsprocesserna, vilket omfattar tre nämnder.

Utöver de nyckeltal som finns i verksamhetsplanen tas vissa jämförelsetal fram. Dessa är passagerarantal, antal gående, kostnader för färdtjänst, handläggningstider, antal cykelvägar, parkeringsytor. Nämnden följer personalkostnader och frisknärvaro. Detta redovisas i årsrapporten. Möjligheten att styra med nyckeltal ses över.

Det finns en struktur för att tillvarata synpunkter och avvikelser, vilka presenteras i den årliga kvalitetsrapporten. Här visas också utfall av kundundersökningar, uppföljning av entreprenörernas arbete m m. Rapporten ses som ett underlag för kommande års planer tillsammans med analyser. Denna visar även slutsatser från utvärderingar och uppföljningar. I kvalitetsrapporten beaktas KF:s antagna kvalitetskriterier, tillgänglighet, inflytande, bemötande och kompetens. Kvalitetsaspekter fångas också genom träffar med entreprenörer, krogägare m fl. Kvalitetsredovisning sker månadsvis gällande färdtjänst, skolskjuts, och investeringar.

Nämnden har antagit en internkontrollplan och utsett internkontrollrepresentanter liksom representanter för arbetet på varje enhet. En riskanalys gjordes hösten 2015 av samtliga chefer och medarbetare med nyckelkompetenser. Risker identifierades inom området kompetensförsörjning och avtalsefterlevnad. Internkontrollrepresentanterna får ta del av riskanalysen som tjänstemännen gjort och tillsammans med ledningsgruppen tas ett förslag fram till interkontrollplan. Enligt intervjuerna ska nämnden involveras ytterligare i riskanalysarbetet. Utöver riskområdena berör internkontrollplanen områdena attester, mutor och jäv samt myndighetsutövning i samband med färdtjänst och parkeringstillstånd. Planen visar vad som ska kontrolleras och hur, ansvarig samt att kontrollerna följs upp i statusrapporter. Intervjuerna påvisar att detta är ett utvecklingsområde där arbetssättet ännu inte funnit sin form. En riktlinje för intern kontroll togs fram förra året. Riktlinjen anger fördelning av ansvar. Den interna kontrollen följs upp och rapporteras till nämnden tre gånger per år.

Information om nämndens styrning och uppföljning ges vid arbetsplatsträffar där också uppdrag förankras.

Nämnden beslutade 2015 att anta ett arbetssätt som innebär en kontinuerlig dialog med medborgarna. Detta innefattar korrekt information på webben för att skapa rimliga förväntningar, medborgardialog i projekt, att använda sociala medier, enkäter samt klagomål och synpunkter som samlas i den årliga kvalitetsrapporten. Här nämns också dagliga kontakter vilka ska kännetecknas av lätthet att få kontakt, snabba svar och gott bemötande.

Utöver de av KF beslutade styrdokumenterna arbetar tekniska nämnden med en utvecklingsplan som visar hela årets kvalitetsarbete samt innehåll och uppföljning av uppdragsplan och verksamhetsplan. Syftet med denna är att hålla samman all styrning, mål och aktiviteter samt



uppföljningen, dock inte budget. Denna följdes upp vid tre tillfällen under 2015.

### *Revisionsbedömning*

Nämnden bedöms i stort följa kommunens styrmodell. Den följer ansvar enligt reglemente och har fastställt en uppdragsplan inom föreskriven tid utifrån KF:s mål, ekonomiska förutsättningar och övriga relevanta dokument. Nämnden har tagit del av en verksamhetsplanering med aktiviteter för att nå nämndens mål. Kommunikation om nämndens styrning och kontroll i verksamheten bedöms som god.

En strategi har antagits för kommunikation med medborgare och det finns en struktur för att hantera synpunkter och hänsyn tas till kvalitetskriterierna i nämndens arbete.

En internkontrollplan har antagit och två internkontrollrepresentanter är utsedda. Arbetet med riskanalysen bör tydligare involvera nämnden.

Verksamhetsuppföljningen bedöms följa den övergripande styrningen genom statusrapport och årsredovisning som visar måluppfyllelse med koppling till uppdragsplan och verksamhetsplan.

Nämndens styrning, ledning, uppföljning och kontroll av verksamheten är godkänd, grön.

## **4.2. Styrning och ledning av ekonomi**

Internbudget för år 2016 fastställdes i nämnden i december. Den visar en fördelning till de olika verksamheterna där hänsyn tagits till kända förändringar i volym och åtagande. Den visar inte hur kopplingen gjorts mellan mål och budget.

Investeringsbudget fastställdes i oktober, med plan för 2017 – 2019. Denna fördelas mellan infrastruktur, stadsmiljö och natur samt kollektivtrafik och industrispår. Nämnden har antagit en investeringsplan vilken har kopplingar till underhållsplanen.

Verksamheternas ekonomiska utfall följs upp och redovisas för nämnden varje månad med prognos för året där investeringsprojektens ekonomiska utfall, prognos och status redovisas. De månatliga uppföljningarna av ekonomin rapporteras till kommunstyrelsen. Uppföljningarna kopplas till nyckeltal inom verksamheterna och till kvalitetsarbetet, dock inte till de mål som finns i uppdragsplanen, aktiviteter som nämns i verksamhetsplanen eller till jämförelsetal mot andra kommuner.

Budgeten är i balans förutom för färdtjänst och skolskjutsar där underskott prognosticeras (-2 mkr). Detta är presenterat för nämnd.

### *Revisionsbedömning*

Internbudget fastställdes i enlighet med KF:s styrning. Nämnden har antagit en investeringsbudget som tydligt visar den ekonomiska planeringen i ett flerårsperspektiv. Uppföljningarna innebär den särskilda uppmärksamhet som anges i KF:s styrning.

Månatliga uppföljningar bedöms som tydliga och visar en ekonomisk utveckling såväl vad gäller drift som investeringar.

Den sammanfattande bedömningen är att nämndens styrning, ledning, kontroll och uppföljning av ekonomin är godkänd, grön.

#### **4.3. Granskning av stöd- och bidragsprocess**

KF har beslutat om *Kommunalt bidragsgivning till vägföreningar*<sup>2</sup>, för vilket nämnden ansvarar enligt reglemente. Här framgår former för driftsbidrag, hur bidrag ska beräknas och totala bidragsbelopp. En översyn ska göras efter sommaren av att villkor uppfylls.

Enligt reglementet ansvarar nämnden för skolskjuts och färdtjänst vilka regleras i lag<sup>3</sup>. Det har inte framkommit att det finns ytterligare styrning.

För att säkerställa kvalitet i handläggningen av skolskjuts och hemtjänst är samtliga handläggare socionomer. Ärendegenomgångar görs varje vecka för att hantera tveksamheter.

Stickproven (5) visar att beslut fattats och motiverats i de fall beslutet inte varit gynnande. I de fall beslutet är tidsbegränsat visar anteckningar i ärendet hur uppföljning ska ske.

### *Revisionsbedömning*

En riktlinje finns antagen av KF gällande bidrag till vägföreningar som ger stöd i handläggningen. För handläggning av skolskjuts och färdtjänst finns inga av nämnden antagna riktlinjer, dock finns riktlinjer för handlägningsprocessen. Detta, att en relevant kompetens säkerställs och ett arbetssätt som innebär avstämningar i grupp inför bedömning indikerar en rättssäker hantering. Det senare bedöms också innebära en

---

<sup>2</sup> Norrköpings kommun: *Kommunalt bidragsgivning till vägföreningar*. Fastställda av kommunfullmäktige 1983-10-27 § 251. Andr KF 1997-11-20, § 155.

<sup>3</sup> Skollagen (SFS 2010:800) 10 - 11 kap och 19 kap samt Lag om färdtjänst (SFS 1997:736), Lag om riksfärdtjänst (SFS 1997:735) mfl

kontroll av handläggningen. Nämndens hantering av stöd och bidrag bedöms som god.

#### 4.4 Granskning av myndighetsutövningsprocessen

En rutin finns för anmälan av delegationsbeslut till nämnd. Denna innebär att samtliga delegationsbeslut ska sammanställas i en förteckning som anmäls till nämnden. Detta verifieras i protokoll och i granskning av ärenden. I övrigt berör delegationsordningen utlämnande av handlingar, överklagande och omprövning av beslut, yrkande om inhibition, delgivning och jävsbedömning.

Nämndsekreteraren har en roll att hantera handlingar, kallelser, bevaka ärenden som ska till nämnd och diarieföring. Hon stöttar handläggarna i formalia men också formuleringar i beslutstexter. Stöd finns i ärendehandboken<sup>4</sup> som visar regler för dokumenthantering, ger riktlinjer och innehåller mallar.

Det finns riktlinjer för handläggningen, vilka beskrivs som tydliga. Varje vecka går handläggarna (skolskjuts, färdtjänst) igenom de ärenden som kan vara svåra att bedöma. Det finns en medvetenhet om förhållningssätt och rättssäkerhetsfrågor inom myndighetsutövningen. Både närmaste chef och samordnare inom myndighetsutövningen beskrivs ha en tät dialog kring ansökningar, beslut och överklagningar. Journalanteckningar görs i ärenden för att kunna följa ärendet, vilket verifieras vid stickprovskontroll.

Registrator ansvarar för utlämnande av allmänna handlingar - för vilket det finns en rutin, och sekretessprövning. Ärenden gällande skolskjuts/färdtjänst, parkeringsenhetens övervakningsverksamhet och upphandling handläggs i verksamheterna.

2015 deltog nämndens anställda i en heldagsutbildning, *Att vara en god tjänsteman*. Under 2016 har samtliga nyanställda gått samma heldagsutbildning. Information i dessa frågor ses som viktigt, bl a vid introduktionen. Det finns också en övergripande utbildning inom kommunen som berör förvaltningslagens bestämmelser.

Tio beslut har granskats. Dessa är i fem fall ärenden gällande ansökan om färdtjänst. Besluten har motiverats i de fall där ett inte gynnande beslut har fattats. I dokumentation i anslutning till ärendet framgår vilka åtgärder som vidtagits. I de beslut där det är motiverat har en tydlig fullföljdshänvisning getts. Det framgår inte i dokumentationen att eller hur beslutet delgivits. Inte i något av de granskade ärendena har

---

<sup>4</sup> Norrköpings kommun: *Ärendehandbok Så handlägger och dokumenterar vi ärenden i Norrköpings kommun*. Antagen av kommunstyrelsen 2003-11-24, rev senast februari 2016.

jävsregler tillämpats. Protokoll visar att besluten, vilka fattats enligt delegation, anmälts till nämnden.

Övriga ärenden är;

- yttrande till polismyndigheten gällande markupplåtelse, (3 ärenden) där eventuella förbehåll tydliggjorts samt vad sökande själv ska stå för vid bifall till ansökan,
- ansökan om dispens för trafikföreskift (1 ärende) där villkor för tillståndet visas, ansökan kan inte ses i handlingarna,
- ansökan om tillfällig trafikordningsplan (1 ärende). Här visar beslutsförteckningen bifall men beslutshandlingen kan inte ses i handlingarna.

### *Revisionsbedömning*

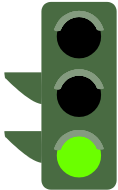
Myndighetsutövning berörs i relevanta delar i delegationsordningen. En riktlinje har antagits för handläggning av ärenden vilket ger ett stöd gällande förvaltningslagens bestämmelser.

Genom att vid rekrytering av handläggare för ärenden rörande färdtjänst och skolskjuts ställa krav på relevant utbildning säkerställs kompetens gällande myndighetsutövning. Inom verksamheten har också utbildning getts vilken bedöms säkerställa en kunskap om gällande regelverk.

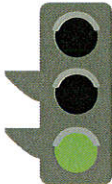
Bedömningen är att nämndens delegation, kompetens och rutiner gällande myndighetsutövning är god.

## **5 Avslutande bedömning**

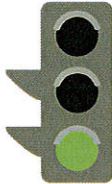
### **Är nämndens ledning, styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten ändamålsenlig och tillräcklig?**

	<p>Den sammantagna bedömningen är att nämndens ledning, styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten är ändamålsenlig och tillräcklig.</p> <p>Nämnden bedöms följa kommunens styrmodell gällande verksamhetsstyrning och kvalitetsarbete. Detsamma gäller former för kommunikation mellan nämnd och verksamhet. Verksamhetsuppföljning sker tre gånger per år i form av statusrapporter och årsredovisning.</p> <p>Det är tillfredsställande att nämnden antagit en strategi för kommunikation med medborgare.</p>
---	--

**Är nämndens ledning, styrning, uppföljning och kontroll av ekonomin tillräcklig?**

	<p>Den sammantagna bedömningen är att nämndens ledning, styrning, uppföljning och kontroll av ekonomin är tillräcklig.</p> <p>En internbudget fastställs i enlighet med KF:s styrning, samt en investeringsbudget som tydligt visar den ekonomiska planeringen i ett flerårsperspektiv. Uppföljningarna innebär den särskilda uppmärksamhet som anges i KF:s styrning.</p> <p>Månatliga uppföljningar bedöms som tydliga och visar en ekonomisk utveckling såväl vad gäller drift som investeringar.</p>
---	--

**Har nämnden en god intern kontroll?**

	<p>Den sammantagna bedömningen är att den interna kontrollen i stort är ändamålsenlig och tillräcklig.</p> <p>Nämnden har antagit en internkontrollplan, utsett internkontrollrepresentanter och antagit en riktlinje. Planen visar vad som ska kontrolleras och hur, ansvarig samt att kontrollerna följs upp i statusrapporter tre gånger per år.</p> <p>Nämnden bör tydligare involveras i riskanalysen.</p>
---	---

REVISIONSKONTORET



Lena Brönnert  
Sakkunnig revisor

## Bilaga 1 Definitioner

För att underlätta samtal och förståelse av vår bedömning graderas vår analys efter den betydelse vi tillmäter de brister vi funnit. Vi har valt att använda oss av trafikljusmodellen som även kommunen använder sig av för att bedöma måluppfyllelsen i verksamhetsberättelserna. Det är viktigt att poängtera att valet av färg endast innebär att vi önskar uppmärksamma nämnden på ett område och att det inte är att betrakta som en betygsättning. Avsikten är att underlätta nämndens eget förbättringsarbete och möjliggöra för nämnden att ta sitt revisionsansvar.

**Rött ljus** innebär i normalfallet att vi funnit brister som har en stor påverkan på nämndens förmåga att uppnå en god styrning, ledning, uppföljning och kontroll av verksamheten. Det kan också innebära att nämnden inom ett specifikt område behöver åtgärda en brist som om den kvarstår får stora konsekvenser för nämndens arbete.

**Gult ljus** innebär att vi har identifierat brister som nämnden behöver åtgärda och hålla sin uppmärksamhet på. Bristen uppfyller inte kriterierna för rött ljus men påverkar negativt nämndens förmåga att ha en god styrning, ledning, uppföljning och kontroll. Nämnden ska därför uppmärksamma och korrigera dessa brister så att de inte förvärras.

**Grön ljus** innebär att vi inte har några frågetecken eller att de brister vi ser är av marginell karaktär. De kommentarer vi ger är av sådan karaktär att de ska ses som stöd i nämndens ordinarie förbättringsarbete.