

Protokoll fört vid enskild föredragning

Social- och miljöavdelningen

Allmänna byrån, S1

Beslutande

Minister
Wille Valve

Föredragande

Avdelningschef
Bengt Michelsson

Justerat

Omedelbart

.....
Ärende/Dnr/Exp.

.....
Beslut

Nr 28

Beslut om rapport över utförd specialrevision av Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet.

ÅLR 2019/4771

236 S1

Landskapsregeringen beslöt sända rapporten över utförd specialrevision av Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet (ÅMHM), **bilaga 1 S119E23**, till styrelsen för ÅMHM med uppmaningen att beakta rapporten i arbetet med att leda myndigheten och i de kommande resultat- och verksamhetsplanerna. Landskapsregeringen förutsätter att detta arbete redovisas i myndighetens verksamhetsberättelser.



Ålands landskapsregering
Social- och miljöbyrån

RAPPORT ÖVER UTFÖRD SPECIALREVISION AV ÅLANDS MILJÖ- OCH HÄLSOSKYDDSMYNDIGHET

Vi har utfört en specialrevision av Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet i enlighet med avtal daterat 28.8.2019. Revisionen utfördes under tiden september-november 2019 av BDO Audiator Ab med Andreas Holmgård CGR, OFGR som ansvarig revisor.

Uppdraget omfattar följande arbetsskeden;

1. Genomgång och analys av verksamheten och dess arbetsrutiner, samt genomgång av tidigare gjorda granskningar och rapporter
2. Granskning av processen för ärendehantering
 - 2.1 Analys av behandlingstider med hjälp av ADB. För analysen används elektroniska rapporter över behandlingstider tagna ur ärendehanteringssystemet. På basis av analysen väljs ärenden ut till stickprovsgranskning.
 - 2.2 Granskning av rutinerna för ärendehantering
 - 2.3 Stickprovsgranskning av förvaltningsförfarandet
3. Granskning av processen för tillsyn
 - 3.1 Analys av åtgärder gjorda av tillsynen på eget initiativ och på basen av anmälningar
 - 3.2 Stickprovsgranskning av förvaltningsförfarandet
4. Åtgärdsrekommendationer
5. Rapportering

Uppdraget är utfört i enlighet med den internationella standarden ISRS 4400, uppdrag om granskning enligt särskild överenskommelse. I revisionen tas således endast ställning till de punkter som nämns i avtalet, d.v.s. ovanstående frågeställningar. Enligt önskemål av och överenskommelse med uppdragsgivaren inbegriper rapporten ändå åtgärdsrekommendationer.

Denna rapport är endast avsedd som ett hjälpmedel för Ålands Landskapsregering för att dra slutsatser om huruvida myndighetens processer för hantering av förvaltningsärenden och tillsyn med avseende på uppnådda resultat och dokumentation är ändamålsenliga, dokumenterade och fungerande. Tillsynen och hanteringen av förvaltningsärenden har granskats så att myndighetens alla ansvarsområden belyses. Granskningen omfattar verksamheten under åren 2016 - 2019. Rapporten får inte utan vårt skriftliga lov användas till andra ändamål än ovanstående.

Vi har i rapporten inte tagit ställning till beslutens sakmässiga innehåll. Vi har således endast granskat förvaltningsprocessen och inte tagit ställning till huruvida de beslut ÅMHM tagit är de korrekta. Över felaktiga beslut kan anföras besvär. En viktig del av förvaltningsförfarandet är besvärsrätten som innefattats i granskningen. Besvärsrätten skyddar parten mot eventuella felaktiga beslut.

1. Rutinerna för ärendehantering

ÅMHM använder sig av det elektroniska ärendehanteringssystemet EDP Vision. Processen för ärendehantering börjar med att ett inkommet ärende registreras i ärendehanteringssystemet av kansliet. Kanslisten utser en handläggare för ärendet och ärendet går sedan vidare till behandling hos handläggaren. Ärenden fördelas på handläggare på basis av ärendets innehåll. Varje verksamhetsområde har en så kallad första person som ett ärende som tillhör verksamhetsområdet i första hand ges till. Utöver detta finns även en andra person som fungerar som back-up om den första personen inte har möjlighet att ta emot ärendet. Det finns två till tre personer för varje verksamhetsområde.

All dokumentation som berör ett ärende samlas till pappers i en mapp som efter att ärendet är avslutat arkiveras. Alla dokument skannas också in och bifogas till ärendet i ärendehanteringssystemet. I dokumentationen ingår bland annat korrespondens med motparten, ÅMHM:s beslut i ärendet och andra dokument som uppkommit under handläggningen av ärendet. Även mer informell korrespondens, som till exempel telefonsamtal, dokumenteras i form av en så kallad notering. Då ett ärende har behandlats klart för handläggaren ärendet till ÅMHM:s förvaltningssekreterare som sköter om expediering, arkivering och fakturering av eventuell behandlingsavgift. De fysiska mapparna arkiveras i ÅMHM:s kansli i fem år, vartefter de slutarkiveras i landskapsarkivet.

ÅMHM arbetar för tillfället med att göra upp bättre skriftliga rutiner för handläggningen av olika ärenden. För närvarande finns skriftliga dokumentationer för en del av ärendena, men det saknas en välstrukturerad helhet för processbeskrivningarna. Vi anser att det är viktigt att ärenden blir behandlade på ett likartat sätt och strukturerat enligt ÅMHM:s process oberoende av vem som handlägger ärendet och till vilket verksamhetsområde ärendet hör. Väldokumenterade skriftliga

arbetsrutiner kunde leda till ett mer standardiserat arbetssätt och även underlätta arbetet för vikarier.

ÅMHM:s verksamhet omfattar väldigt många olika områden och följaktligen regleras verksamheten av flera olika lagar som är specifika för de olika områdena. I specialrevisionen har vi endast tagit ställning till förvaltningsförfarandet och inte till beslutens sakinnehåll. I specialrevisionen har vi följaktligen koncentrerat oss på förvaltningslagen för landskapet Åland, som innehåller bestämmelser gällande förvaltningsförfarande och grunderna för god förvaltning.

2. Hantering av prövningsärenden

Vi har i enlighet med uppdragsbeskrivningen granskat processen för ärendehantering och förvaltningsförfarandet. Vi har valt att i vår rapport presentera våra iakttagelser gällande prövningsärenden i detta kapitel och tillsynsärenden i kapitel tre. Med prövningsärenden menar vi andra förvaltningsärenden än tillsynsärenden. Granskningen har utförts genom stickprovsgranskning. Stickproven har valts ut från alla år, ärendetyper och avdelningar men vi har valt att speciellt koncentrera oss på de ärenden som har haft en lång behandlingstid. Vi har valt att i vårt stickprov prioritera ärenden med lång behandlingstid eftersom vi anser att de långa behandlingstiderna kan vara ett tecken på brister i ärendehantering. Förvaltningslagen innehåller en bestämmelse om att ett ärende, såvitt det är möjligt, ska tas upp till avgörande inom tre månader från det att ärendet inleddes. Med stöd av detta har vi ansett att ett ärende har haft en lång behandlingstid om det inte har avgjorts inom 90 dagar. Handläggningstiderna har vi kunnat räkna ut genom att analysera rapporter från ärendehanteringsprogrammet EDP Vision.

Förutom ärenden med lång behandlingstid har också ärenden med väldigt kort behandlingstid slumpmässigt granskats. Dessutom har vi granskat ett antal helt slumpmässigt utvalda ärenden. De slumpmässiga stickproven togs för att få en mer rättvisande bild av urvalet, men sammanfattningsvis har vi främst koncentrerat oss på ärenden med långa behandlingstider.

Vi har dessutom valt att lägga mer vikt på djurskyddsärenden jämfört med andra avdelningskoder. I kategorin djurskyddsärenden har det funnits fall där det har förekommit problem i hanteringen, vilket har lett till långa behandlingstider. Vi vill ändå redan i det här skedet poängtera att det har skett en stor förbättring i hanteringen av djurskyddsärenden. Hanteringen av djurskyddsärenden har på basis av de utförda stickproven fungerat bra under 2019. Förutom djurskyddsärenden har vi särskilt fokuserat på avdelningar som behandlar ett stort antal ärenden, bland annat alkohol, avfall samt muddring och utfyllnad. Ärenden betecknade som "Övergripande ärenden" har vi utelämnat ur granskningen då dessa rör ärenden som inte kan anses vara relevanta för specialrevisionen. Laboratorieärenden ingår inte heller i revisionen. Laboratorieverksamheten är ISO-certifierad och auditeras regelbundet med anledning av det.

Totalt togs 273 stycken stickprov på prövningsärenden. Av dessa hörde 70 stycken till år 2016, 66 stycken till år 2017, 56 stycken till år 2018 och 61 stycken till år 2019. Dessutom granskades 20 stycken prövningsärenden som enligt ärendehanteringsprogrammet EDP Vision vid tidpunkten för revisionen fortfarande var under handläggning. Totalt granskades 20,2 % av de avslutade prövningsärendena från åren 2016 - 2019.

I stickprovgranskningen av ärendehanteringens fokuserade vi speciellt på om ärendet behandlats utan dröjsmål eller ej, om motparten hörts i frågan, om beslutets innehåll och motivering är i enlighet med förvaltningslagen samt om en besväransvisning bifogats med beslutet. Vi har inte tagit ställning till ärendets sakinnehåll, vilket var överenskommet med uppdragsgivaren på förhand. En korrekt förvaltningsprocess säkerställer besvärshöjningen som fungerar som rättsskydd för motparten gällande ärendets sakinnehåll.

I stickprovgranskningen kunde vi konstatera att ärendenas behandlingstid ofta är lång. I vissa av de granskade ärendena berodde den långa behandlingstiden på saker utanför ÅMHM:s kontroll som exempelvis att behövligt material inte inkommit i tid eller att ärendets status ändrats till vilande på den sökandes begäran. I många av de granskade ärendena kan trots det konstateras att den långa behandlingstiden ofta beror på ineffektivt eller passivt agerande av ÅMHM.

Ett exempel på detta är att ärenden som i princip varit färdigbehandlade och endast saknat ett beslut blivit liggande istället för att beslut om avgörande tagits. Det här verkar gälla speciellt för djurskyddsärenden. Att ärenden blir liggande är inte förenligt med förvaltningslagen för landskapet Åland (2008:9) 20 § som stipulerar att ett ärende som inletts hos myndigheten skall behandlas utan ogrundat dröjsmål och såvitt möjligt upptas för avgörande inom tre månader från den dag då ärendet inleddes. Vi anser att ÅMHM behöver införa rutiner för hur öppna ärenden går igenom och avklaras.

Prövningsärendenas handläggningstid, exklusive miljötillståndsärenden, översteg 90 dagar i ungefär 17 % av ärendena åren 2016 och 2017. År 2018 minskade andelen kraftigt och var endast 7 %. Under år 2019 har andelen igen stigit till nästan 16 %.

Handläggningstid över 90 dagar	Andel
2016	56 17,3 %
2017	51 16,6 %
2018	22 7,1 %
2019	46 15,6 %

Förvaltningslagens 19 § fastställer att om en handling som tillställts en myndighet är bristfällig skall myndigheten uppmana avsändaren att komplettera handlingen. Det tar ofta lång tid för ÅMHM att inbegära kompletteringar, enligt förvaltningslagens 20 § bör kompletteringar inbegäras utan ogrundat dröjsmål. Vi anser därför att ÅMHM i samband med en genomgång av sina uppföljningsrutiner bör se över sin praxis kring inbegärande av uppgifter och kompletteringar.

Att ett ärendes behandling drar ut på tiden beror i många fall inte direkt på ÅMHM, utan dröjsmålet har orsakats till exempel av att motparten inte har lämnat in begärt material. Vi anser ändå att ÅMHM borde sträva efter att mer aktivt indriva behövt material av motparten, till exempel genom att mer aktivt skicka påminnelser. Vi upplever att avsaknaden av en rutin för uppföljning av öppna ärenden leder till att ÅMHM inte så aktivt vidtar åtgärder för att avsluta öppna ärenden, utan ärendena blir ofta öppna.

Förutom problemet med att inaktiva ärenden förblir öppna har vi observerat att det ibland tar oskäligt lång tid innan ÅMHM agerar i inkomna ärenden och att det kan gå relativt lång tid mellan utförda handlingar. Det är ändå värt att notera att vissa ärenden till sin natur är sådana att de kräver att motparten ges tid att åtgärda brister innan ÅMHM kan vidta åtgärder. Vi anser ändå att ÅMHM även i de här fallen kunde vara aktivare i kontakt med motparten genom att komma med påminnelser.

I revisionen konstaterades att det finns ärenden som hade varit möjliga att avsluta tidigare om ÅMHM begärt uppgifter av andra myndigheter. I ett ärende dröjde det fyra år innan ÅMHM skickade en begäran om utlåtande till Landskapsregeringen. Exemplet gäller bara ett specifikt ärende, men visar på att det finns ärenden som blivit öppna trots att ärendet inte krävde särskilt ovanliga åtgärder. Vi tror att dylika fall lätt kunde undvikas om man hade en rutin för hur öppna ärenden följs upp.

I stickprovsgranskningen har vi noterat att material inte alltid tillkommer ÅMHM inom utsatt tid. Detta gäller speciellt för borrningsprotokoll som enligt myndighetsbeslut ska inkomma inom en månad efter utförd borrnings. Vi har vidare konstaterat att en försenad inlämning av begärt material inte verkar leda till någon åtgärd av ÅMHM. Vi konstaterade också att det finns ärenden där borrnings utförts på ett annat ställe än vad myndighetsbeslutet stadgat. Enligt ÅMHM är det relativt vanligt att man av borrningsstekniska skäl avviker något från den plats som uppgivits i ansökan. ÅMHM meddelas i sådana fall, ofta per telefon, om den nya borrningsplatsen och tar ställning till om den nya platsen kan godkännas.

Vi har observerat att ÅMHM förhållandevis ofta förlitar sig på uppgifter tillhandahållna av motparten i ärendet utan att granska uppgifternas riktighet. Förvaltningslagen § 26 fastställer att *En myndighet skall se till att ett ärende utreds tillräckligt och på behörigt sätt*. Det är naturligtvis inte ändamålsenligt att principfast granska korrektheten i all information som motparten uppger, men det kan anses befogat att ÅMHM ska kunna fastslå sanningsenligheten för uppgifter som är betydande för ärendets avgörande. I exempelvis några djurskyddssärenden är det fattade beslutet grundat på uppgifter vars riktighet inte alls har kontrollerats.

Ärendehanteringssystemet EDP Vision fungerar enligt vår uppfattning i huvudsak bra. Vi har dock observerat att upprättnings- eller beslutsdatum inte alltid är riktiga i EDP Vision, vilket medför att statistik gällande ärendens handläggningstid inte alltid är fullständigt tillförlitlig. Med andra ord kan i vissa fall det registrerade beslutsdatumet i EDP Vision vara ett annat än det verkliga datumet för beslutet.

Alla dokument som arkiveras i den fysiska akten skannas inte in för att sparas elektroniskt i ärendehanteringssystemet. EDP Vision är ur arkivsynvinkel endast ett frivilligt komplement till det fysiska arkivet, så ÅMHM har ingen skyldighet att även

spara dokumenten elektroniskt. Trots detta tycker vi att det vore bra om så många dokument som möjligt även fanns inskannade i EDP Vision eftersom handläggare då kan gå igenom gamla ärenden direkt i programmet utan att behöva söka upp de fysiska dokumenten. Det lönar sig också att fundera på om EDP-Visions olika funktioner kunde utnyttjas mer än i dagsläget. Till exempel då behandlingen av ett ärende fördröjs, kunde handläggaren gärna kommentera orsaken till det. Vi rekommenderar att man upprättar tydligare riktlinjer för dokumentering i EDP-Vision som en del av processgenomgången.

I granskningen av prövningsärenden har vi inte upptäckt några allvarliga brister då det kommer till motpartens rätt att bli hörd. Vi kan konstatera att förfarande kring de granskade beslutens innehåll och motivering är i linje med förvaltningslagen. Vi har däremot, vilket tidigare nämnts, inte tagit ställning till beslutens sakmässiga innehåll. I alla de granskade ärendena hade en besväransvisning bifogats beslutet.

Vid granskningen av de prövningsärenden som ännu handläggs uppdagades ett antal ärenden med så bristfällig dokumentation att det är omöjligt att säga varför ärendet inte avslutats. Därtill noterades ett antal ärenden som blivit liggande utan att ÅMHM egentligen handlat i frågan. Det här förfarandet är i strid med Förvaltningslagen för landskapet Åland 20 §, Behandling utan ogrundat dröjsmål. I granskningen observerades dessutom några ärenden i vilka det tagits beslut om avslutande eller avskrivning, men som ändå hade beteckningen "handläggs" i EDP Vision. Enligt diskussion med ledningen förekommer det ibland att avslutade ärendens status inte har uppdaterats i ärendehanteringsprogrammet, vilket förvränger statistiken gällande behandlingstider. Detta beror helt enkelt på mänskliga misstag men är inte vanligt förekommande. Vi tror att gamla ärenden som utan orsak finns öppna i ärendehanteringen ganska lätt kunde fås bort om en rutin för genomgång av öppna ärenden infördes.

Under de granskade åren har den genomsnittliga handläggningstiden för prövningsärenden, exklusive miljötillstånd, minskat från 78 och 95 dagar år 2016 och 2017 till 73 dagar år 2018 och 60 dagar år 2019. Det är värt att notera att denna statistik baserar sig på ärenden som avslutats det året. Således ökar genomsnittet om ÅMHM under året lyckats avsluta flera gamla ärenden som tidigare blivit liggande. Medianen, som kan anses ge en mer rättvisande bild av hur lång handläggningstid ett ärende i regel har, sjönk år 2018 till 13 dagar från 15 respektive 19 dagar åren 2016 och 2017. År 2019 har medianen sedan stigit till 20 dagar. Det är ändå skäl att poängtera att statistiken om handläggningstider inte kan anses vara helt tillförlitlig på grund av de tidigare nämnda orsakerna gällande dokumentering i EDP Vision.

Handläggningstid förvaltning (dagar)		
	Medeltal	Median
2016	77,7	15
2017	95,3	19
2018	72,6	13
2019	60,3	20

En absolut jämförelse av handläggningstider för ärenden från olika avdelningar är inte ändamålsenlig, eftersom ärendena har så olika karaktär att handläggningstider inte är direkt jämförbara avdelningar emellan. Vi vill ändå lyfta fram avfall och djurskyddsärenden som kategorier som sett över hela den period som granskningen omfattar generellt sett har haft längre handläggningstider.

Avdelningarna för alkohol- och bergvärmeärenden har å andra sidan i regel korta handläggningstider. Den genomsnittliga handläggningstiden för alkohol var 22 dagar och för bergvärme 16 dagar. Medianen var 13 respektive 11 dagar. Ärenden rörande miljötillstånd inkluderades inte i dessa beräkningar av handläggningstider.

3. Tillsyn

Vi har granskat hanteringen av tillsynsärenden genom att på samma sätt som tidigare beskrivits gå igenom ärenden i ärendehanteringsprogrammet. Vi valde att granska alla tillsynsärenden från åren 2016 - 2019 och fick på det sättet ett heltäckande sampel till vår granskning. Totalt granskade vi 104 stycken ärenden¹, varav 21 stycken från år 2016, 26 stycken från år 2017, 36 stycken från år 2018 och 21 stycken från år 2019. Dessutom granskades fyra tillsynsärenden från de här åren som vid granskningstillfället ännu var under handläggning.

I uträkningen av handläggningstiderna har ärenden betecknade som projekt exkluderats. Orsaken till att vi har valt att inte beakta projekten i vår statistik är att deras handläggningstider enligt ärendehanteringssystemet ofta är missvisande. Projektärenden är öppna i ärendehanteringssystemet under det år som arbetet utförs. Detta leder till att handläggningstiderna enligt ärendehanteringssystemet inte motsvarar den verkliga tidsåtgången.

I granskningen av tillsynsärenden fokuserade vi på huruvida ärendet behandlats utan dröjsmål eller ej, om motparten hörts i frågan, att beslutets innehåll och motivering är i enlighet med förvaltningslagen samt att en besväransvisning bifogats med beslutet. Således följde granskningen samma punkter som vid granskningen av prövningsärenden. För ärenden gällande tillsyn på eget initiativ kontrollerade vi dessutom att tillsyn har skett i enlighet med fastställda tillsynsplaner.

Under den granskade perioden har den genomsnittliga handläggningstiden för tillsynsärenden minskat från 191 respektive 173 dagar åren 2016 och 2017 till 90 dagar år 2018 för att sedan stiga till 129 dagar år 2019. Det är ändå värt att notera att det under åren 2018 och 2019 skickats ut ett antal uppmärksamgöranden vilket förkortar den genomsnittliga handläggningstiden avsevärt då ett uppmärksamgörande vanligen upprättas och avslutas samma dag. Det är således troligen mer ändamålsenligt att jämföra mediantiden. Denna har minskat från 109 dagar år 2016 till 49 respektive 56 dagar åren 2017 och 2018 och ytterligare till 21 dagar år 2019. Precis som för prövningsärenden är de dokumenterade upprättnings- och avslutningsdatumen för tillsynsärenden ibland felaktiga. Således är statistiken för handläggningstider inte helt tillförlitlig. Det är värt att notera att en absolut jämförelse av de olika årens handläggningstider kan vara missvisande på grund av att vi inte har beaktat vilken typ

¹ Både ärenden som baserar sig på anmälan och gjorda på eget initiativ.

av ärenden respektive år innehåller. Det samma kan sägas om en jämförelse av handläggningstiderna för tillsyns- och prövningsärenden.

Handläggningstid tillsyn (dagar)		
	Medel	Median
2016	205,5	102,5
2017	186,5	50
2018	90,1	46,5
2019	157,8	30,5

I granskningen av tillsynsärenden konstaterades ett antal ärenden vars handläggningstid är oskäligt lång. Precis som för prövningsärenden berodde flera av de utdragna handläggningstiderna på saker utanför ÅMHM:s direkta kontroll. Exempel på orsaker till fördröjning är att det varit svårt att kontakta den granskade parten, att det tagit lång tid för behövligt material att komma in till myndigheten eller att den granskade parten behövt lång tid för att utföra nödvändiga åtgärder.

Vissa av de utdragna handläggningstiderna kan ändå anses vara ett resultat av att ÅMHM:s agerande varit passivt eller ineffektivt. Vi har bland annat hittat fall där ärendet blev liggande oskäligt länge innan beslut om avslut slutligen fattades. Ett ärende hade varit möjligt att avsluta ett år tidigare än det gjordes om ÅMHM kontaktat byggnadsinspektionen för att säkerställa att en ligghall konstaterats vara acceptabel. Ett annat ärende fördröjdes på grund av att ÅMHM inte begärt bekräftande dokumentation på de uppgifter som inlämnats. Lakttagelserna gällande långa behandlingstider är i stort sett samma som för prövningsärendena. Precis som för prövningsärenden rekommenderar vi således att ÅMHM implementerar rutiner för uppföljning av tillsynsärenden. Fastställda rutiner för regelbunden genomgång av öppna ärenden skulle sannolikt leda till att ärenden inte blir öppna utan orsak, samt bidra till att myndigheten på ett mer strukturerat sätt skulle begära in uppgifter som saknas. De brister i dokumentationen i EDP Vision som beskrevs i föregående kapitel förekommer i vissa fall även för tillsynsärenden.

I granskningen av tillsynsärenden har inte några allvarliga brister framkommit gällande motpartens rätt att bli hörd. På basis av granskningen uppfyller innehållet i besluten och motiveringen av dem de krav som finns i förvaltningslagen. Vi har däremot, vilket tidigare nämnts, inte granskat beslutens sakinhåll.

I alla de granskade ärendena hade en besväransvisning bifogats med beslutet eller en förklaring om att det inte är möjligt att söka besvär i dylika ärenden samt en hänvisning till relevant lag. Vi har inte heller upptäckt anmärkningsvärda brister i hur dessa tillsynsuppgifter skötts. De ännu öppna tillsynerna har av oklara orsaker lämnats öppna. Dessa oklarheter kan i två av fallen förklaras av bristande dokumentation i EDP Vision. I det tredje fallet har ärendet förelagts i februari 2018. Det framkommer inte ur EDP Vision om det finns en plan för att slutföra ärendet. I det fjärde fallet hade behövliga uppgifter inkommit från motparten och det torde således vara möjligt att avsluta ärendet.

ÅMHM gör årligen upp en tillsynsplan. Syftet med tillsynsplanen är att bestämma hur många inspektioner som under verksamhetsåret ska utföras på de olika verksamheterna. I revisionen framkom att det inte görs någon systematisk uppföljning av huruvida de planerade inspektionerna faktiskt har genomförts. Genom att på ett strukturerat sätt jämföra utfallet med tillsynsplanen kan man dra slutsatser om hur väl planen har uppfyllts och hur eventuella avvikelser bör beaktas i kommande tillsynsplaner.

Genom att översiktligt jämföra tillsynsplanerna med statistik tagen från ärendehanteringsprogrammet har vi kunnat dra slutsatsen att tillsynsplanerna till väsentliga delar har följts. I diskussioner med ÅMHM framkom hursomhelst att vissa inspektioner blivit ogjorda på grund av tidsbrist.

4. Åtgärdsrekommendationer och sammanfattning

Som helhet kan konstateras att behandlingstiderna för ärenden ofta är längre än vad som förutsätts av en myndighet. Andra väsentliga problem har inte i revisionen kunnat konstateras i verksamheten utan den förvaltningsmässiga behandlingen fungerar i regel bra med undantag av behandlingstidernas längd.

Vi konstaterar att ÅMHM inte har en intern process för uppföljning av i vilken behandlingsfas inkomna ärenden är. Det faller således på enskilda tjänsteinnehavare att ansvara för att ett ärende blir slutbehandlat efter att det tillställts tjänsteinnehavaren. Vi anser att ÅMHM bör skapa en process där ÅMHM och dess tjänsteinnehavare kan följa med i vilket skede ärenden är och vilka ärenden som behöver slutföras för att behandlingstiderna enligt förvaltningslagen för landskapet Åland skall efterföljas.

Möjligheten att följa upp i vilken behandlingsfas ärenden är skall inte endast fungera som en kontroll för den enskilde handläggaren utan också ge signaler om vilka ärenden som behöver prioriteras i organisationen. Systematiska och väldokumenterade processer och arbetssätt är också nödvändiga för att kunna följa med om ÅMHM:s resurser är tillräckliga.

Vår slutsats är alltså att ÅMHM bör vidta åtgärder för att förkorta behandlingstiderna för ärenden. En viktig del av arbetet med att förkorta behandlingstiderna är enligt oss att skapa en process för hanteringen av öppna ärenden. Det är viktigt att processen implementeras ordentligt bland tjänsteinnehavarna så att det verkligen blir en intern kontrollprocess med fokus på självkontroll.

Mariehamn den 29 november 2019

BDO Audiator Ab, revisionsammanslutning



Andreas Holmgård
OFGR, CGR