

Tjänsteutlåtande

Kultur- och fritidsförvaltningen

Till Kultur- och fritidsnämnden

Datum 2018-04-13

Dnr KFN15 2018/0025

Svar på revisionsrapport - Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

Sammanfattning

Kommunens förtroendevalda revisorer har uppdragit PwC att genomföra granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå. Revisionsfrågan har avsett om kommunstyrelse och nämnder bedrivit ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredsställande tillgänglighet för och service mot allmänheten. En punkt i rapporten fokuserar särskilt på föreningsbidrag.

Beslutsförslag

Kultur- och fritidsnämndens beslut

1. Som yttrande till revisorernas granskningsrapport överlämna Kultur- och fritidsförvaltningens slutsatser, 2018-04-13
2. Uppdra Kultur och fritidsförvaltningen att genomföra en attitydundersökning till föreningar verksamma inom nämndens ansvarsområde gällande kontakt, service och bemötande med redovisning i november.

Bakgrund

Av granskningen har framkommit iakttagelser och rekommendationer gällande att utveckla kommunens målstyrning och uppföljning utifrån det kommunövergripande inriktningsmålet avseende service och bemötande. En rekommendation, och som berör Kultur- och fritidsnämnden, är att en större attitydundersökning till föreningar verksamma i kommunen rörande erfarenheter av kontakt med samt service och bemötande från kommunen bör genomföras.

Förvaltningens slutsatser

Revisionen har rekommenderat att kommunen ska genomföra en mer heltäckande undersökning för att ta reda på om det finns ett missnöje kopplat till kontakt, service och bemötande. Kultur och fritidsnämnden bör undersöka om sådant missnöje finns ibland de föreningar som verkar inom nämndens ansvarsområde.

I och med att kultur och fritidsförvaltningen har i uppdrag att ta fram kommunövergripande riktlinjer för bidrag till det ideella föreningslivet kommer det att resultera i en större tydlighet hur bidragsökning, i samtliga nämnders verksamhetsområden, går till. Rutiner för återkoppling när det gäller mottagna ansökningar och beviljade bidrag samt hantering av synpunkter kommer även att kunna utarbetas. Revisorerna påpekar också en medvetenhet om att när servicecenter införs i kommunen så kommer det kunna bidra till en positiv utveckling av de iakttagelser och rekommendationer som givits, och förvaltningen instämmer i den slutsatsen.

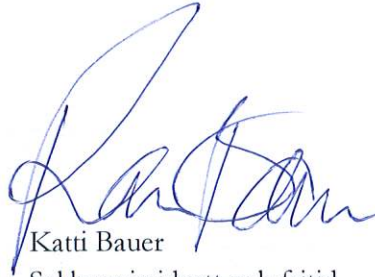
Tjänsteutlåtande

Bilagor

1. Revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå, februari 2018
2. Missiv förtroendevalda revisorer – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå, 2018-03-15



Eva Wiström
Förvaltningschef



Katti Bauer
Sakkunnig idrott och fritid

Expedieras

- Förtroendevalda revisorer