

Tjänsteutlåtande

Skolförvaltningen

Till Skolnämnden

Datum 2018-04-19

Dnr SKOLI5 2018/0063

Svar på revisionsrapport - Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

Sammanfattning

Kommunrevisorerna har hösten 2017 genomfört en granskning kommunens tillgänglighet och servicenivå. Skolnämnden kommenterar i föreliggande tjänsteutlåtande slutsatserna i rapporten och redovisar åtgärder som kommer att vidtas med anledning av granskningen.

Beslutsförslag

Skolnämndens beslut

Svar på revisionsrapport – *Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå* - överlämnas till Kommunstyrelsen.

Bakgrund

PwC har fått i uppdrag av de förtroendevalda revisorerna att genomföra en granskning av kommunens service och tillgänglighet med ett särskilt fokus på processen för bidragsansökningar från föreningar. Rekommenderade åtgärder rör huvudsakligen säkerställande av övergripande riktlinjer och rutiner samt handläggning av ansökningar från föreningar. I granskningen har beaktats att servicecenter kommer att införas under 2018, vilket förväntas omhänderta flera av de rekommenderade åtgärderna på övergripande nivå.

I granskningen framkommer även att uppföljning av inriktningsmålet angående service och bemötande behöver förbättras. I anslutning till kommunens inriktningsmål har samtliga nämnder beslutat om resultatmål och mätmetod. För Skolnämndens del sker uppföljning genom SCBs medborgarundersökning. Det framkommer i granskningsrapporten att medborgarundersökningen inte bedöms vara ett optimalt sätt att mäta service och tillgänglighet, beroende på att undersökningen endast genomförs vartannat år, att svarsfrekvensen är låg och att det finns liten möjlighet att påverka resultatet.

Förvaltningens slutsatser

Skolnämnden avser att i samverkan med servicecenter ta fram en mer tillförlitlig metod för mätning och uppföljning av inriktningsmålet avseende service och bemötande.

Tjänsteutlåtande

Tidigare beredning och beslutsunderlag

Revisionsrapport – *Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå*, PwC febr. 2018.

Bilagor

1. Revisionsrapport – *Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå*, PwC febr. 2018.



Staffan Erlandsson
skoldirektör



Kerstin Johansen
sakkunnig

Expedieras