

### **Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå**

Vi har låtit genomföra en granskning av den interna kontrollen avseende kommunens service och tillgänglighet. Revisionsfrågan har avsett om kommunstyrelsen och nämnderna bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredsställande tillgänglighet för och service mot allmänheten. Granskningen visar att kommunstyrelsen och nämnderna endast delvis bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredsställande tillgänglighet för och service mot allmänheten.

Av granskningen har följande framkommit:

- Att det finns potential för både målstyrning och uppföljning att utvecklas, exempelvis mäts detta inte årligen. Vidare noteras att det finns flera olika riktlinjer och rutiner avseende service samt tillgänglighet, samt att kommunövergripande riktlinjer avseende öppettider saknas. Vid granskningen har dessutom inte några åtgärder med anledning av resultatet från gjorda undersökningar om bemötande vidtagits.
- Att kommunens öppettider är i enlighet med förvaltningslagens intentioner. Att det finns möjlighet att lämna in eller begära ut handlingar under kontorstid är enligt vår bedömning att likställa med expeditionstid.
- Genomfört stickprov visar att nio av elva frågor besvarats skyndsamt. Två frågor har besvarats först efter nio respektive tretton dagar. Stickprovet visade även att kommunstyrelsens automatiska svarsfunktion inte alltid fungerar som tänkt.

Med anledning av ovanstående rekommenderas kommunstyrelsen och nämnderna bl.a. att:

- Utveckla kommunens målstyrning och uppföljning utifrån det kommunövergripande inriktningsmålet avseende service och bemötande.
- Inrätta kommunövergripande riktlinjer avseende service, tillgänglighet och öppettider för att säkra en god service samt tillgänglighet för kommunmedborgarna.
- Överväga att genomföra en översyn för att säkra att tjänstedeklarationerna nyttjas och fungerar på ett tillfredsställande sätt. I denna översyn bör även ansvarsfördelning mellan, och inom förvaltningar, behandlas.
- Överväga att låta genomföra en egen större attitydundersökning till föreningar verksamma i kommunen rörande erfarenheter av kontakt med samt service och bemötande från kommunen.

Vi är medvetna om att ett servicecenter införs i kommunen under våren 2018. Vår bedömning är att de iakttagelser och rekommendationer som framkommer i rapporten bör kunna bidra i det pågående utvecklingsarbetet.

Vi översänder granskningen till kommunstyrelsen samt nämnderna och emotser ett yttrande senast den 31 maj 2018.

För Österåkers kommuns revisorer, 2018-03-15

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bengt Olin', with a horizontal line extending to the right.

Bengt Olin  
Ordförande i kommunrevisionen