

§ 9:8

## Svar på revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

### Sammanfattning

Byggnadsnämnden redogör i yttrande för hur nämnden ställer sig till det som framkommit i den aktuella rapporten. Vidare redogörs för hur nämnden avser att hantera de rekommendationer som ges i rapporten. Härvid konstateras att kommunen just nu befinner sig i vad som kan kallas ett ”mellanläge”, då ett servicecenter är under upprättande.

### Beslut

#### Byggnadsnämndens beslut

Byggnadsnämnden överlämnar föreliggande yttrande till Österåkers kommuns revisorer.

### Omedelbar justering

Paragrafen är föremål för omedelbar justering

### Bakgrund

PwC har fått i uppdrag av de förtroendevalda revisorerna att genomföra en granskning 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 i kommunen.

PwC bedömer att kommunstyrelsen samt nämnderna delvis bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredsställande tillgänglighet för och service mot allmänheten. Bedömningen baseras på granskningens kontrollfrågor enligt nedan:

- Finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service och tillgänglighet?
- Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider etc?
- Genomförs uppföljning på området, och säkerställs en tillräcklig kontroll på utvecklingen?
- Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?
- Granskningen omfattar kommunstyrelsen och nämnder från ett övergripande perspektiv, med ett särskilt fokus mot processen för bidragsansökningar från föreningar.

Inom några områden har revisorerna iakttagit brister som de bedömer behöver åtgärdas. Revisorerna rekommenderar kommunstyrelsen samt nämnderna att:

1. Målstyrningen samt uppföljningen, utifrån det kommunövergripande inriktningsmålet avseende service och bemötande, utvecklas.
2. En kommunövergripande riktlinje avseende service samt tillgänglighet upprättats och implementeras i verksamheterna för att möjliggöra en god service samt tillgänglighet för kommunmedborgarna.
3. Kommunövergripande riktlinjer avseende öppettider upprättas.
4. Kommunövergripande rutiner avseende synpunktshantering upprättas.
5. Genomföra en översyn avseende i vilken utsträckning som tjänstedeklarationerna nyttjas och fungerar på ett bra sätt.
6. Tillse fullgoda rutiner för uppföljning av området.
7. Överväga formalisering via flödesschemat för inkomna frågor samt tydliggörande av ansvarsfördelning mellan och inom förvaltningar.
8. Tillse tillgänglighet via telefon samt meddelande till mottagaren om att e-postmeddelandet mottagits.
9. Överväga att låta genomföra en egen större attitydundersökning till föreningar verksamma i kommunen rörande erfarenheter av kontakt med samt service och bemötande från kommunen.

### Nämndens slutsatser

Vad avser de kommunövergripande punkterna 1-4, 7 samt 9 inväntar byggnadsnämnden eventuella centrala initiativ i frågorna. Nämnden ser också att flera av rekommendationerna bör komma att ha sin naturliga hantering i samband med uppstartandet av kommunens servicecenter.

Vad gäller tjänstedekclarationer så har nämnden att uppfatta det som att dessa upphört att gälla i och med kommunfullmäktiges beslut KF § 4:8, 2017-05-15.

Vad gäller tillgänglighet per telefon samt meddelande till mottagare om att ett e-postmeddelande mottagits så kan först följande noteras: mailadress, med autosvar, till byggnadsnämnden finns på kommunens hemsida. När det gäller funktionsbrevlådor till nämndens olika verksamheter finns det en variation kring återkopplingen – vilket avses ses över. Gällande tillgängligheten via telefon så är nämndens bedömning att servicen gällande närheten till funktion är god – emedan det oftare kan vara svårt att denna väg nå en enskild person i organisationen.

Byggnadsnämnden tror och hoppas att uppstartandet av kommunens servicecenter, kommer att medföra att kommuninvånarna upplever nämndens funktioner som än mer nåbara än i dag. Samtidigt ska understrykas ovan nämnda bedömning; närheten till funktion är att se som god, men den enskilda tjänstepersonen kan med rätta ofta ses som svår att nå, framför allt via telefon.

Expedieras

Kommunstyrelsen

## Tjänsteutlåtande

Samhällsbyggnadsförvaltningen

Datum 2018-10-22

Dnr BNA 2018/0014(36)

Till Byggnadsnämnden

### Svar på revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

#### Sammanfattning

Byggnadsnämnden redogör i yttrande för hur nämnden ställer sig till det som framkommit i den aktuella rapporten. Vidare redogörs för hur nämnden avser att hantera de rekommendationer som ges i rapporten. Härvid konstateras att kommunen just nu befinner sig i vad som kan kallas ett "mellanläge", då ett servicecenter är under upprättande.

#### Beslutsförslag

##### Byggnadsnämndens beslut

Byggnadsnämnden överlämnar föreliggande yttrande till Österåkers kommuns revisorer.

#### Bakgrund

PwC har fått i uppdrag av de förtroendevalda revisorerna att genomföra en granskning 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 i kommunen.

PwC bedömer att kommunstyrelsen samt nämnderna delvis bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredsställande tillgänglighet för och service mot allmänheten. Bedömningen baseras på granskningens kontrollfrågor enligt nedan:

- Finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service och tillgänglighet?
- Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider etc?
- Genomförs uppföljning på området, och säkerställs en tillräcklig kontroll på utvecklingen?
- Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?
- Granskningen omfattar kommunstyrelsen och nämnder från ett övergripande perspektiv, med ett särskilt fokus mot processen för bidragsansökningar från föreningar.

Inom några områden har revisorerna iakttagit brister som de bedömer behöver åtgärdas. Revisorerna rekommenderar kommunstyrelsen samt nämnderna att:

## Tjänsteutlåtande

1. Målstyrningen samt uppföljningen, utifrån det kommunövergripande inriktningsmålet avseende service och bemötande, utvecklas.
2. En kommunövergripande riktlinje avseende service samt tillgänglighet upprättats och implementeras i verksamheterna för att möjliggöra en god service samt tillgänglighet för kommunmedborgarna.
3. Kommunövergripande riktlinjer avseende öppettider upprättas.
4. Kommunövergripande rutiner avseende synpunktshantering upprättas.
5. Genomföra en översyn avseende i vilken utsträckning som tjänstedeklarationerna nyttjas och fungerar på ett bra sätt.
6. Tillsätta fullgoda rutiner för uppföljning av området.
7. Överväga formalisering via flödesschemat för inkomna frågor samt tydliggörande av ansvarsfördelning mellan och inom förvaltningar.
8. Tillsätta tillgänglighet via telefon samt meddelande till mottagaren om att e-postmeddelandet mottagits.
9. Överväga att låta genomföra en egen större attitydundersökning till föreningar verksamma i kommunen rörande erfarenheter av kontakt med samt service och bemötande från kommunen.

### Förvaltningens slutsatser

Vad avser de kommunövergripande punkterna 1-4, 7 samt 9 inväntar byggnadsnämnden eventuella centrala initiativ i frågorna. Nämnden ser också att flera av rekommendationerna bör komma att ha sin naturliga hantering i samband med uppstartandet av kommunens servicecenter.

Vad gäller tjänstedeklarationer så har nämnden att uppfatta det som att dessa upphört att gälla i och med kommunfullmäktiges beslut KF § 4:8, 2017-05-15.

Vad gäller tillgänglighet per telefon samt meddelande till mottagare om att ett e-postmeddelande mottagits så kan först följande noteras: mailadress, med autosvar, till byggnadsnämnden finns på kommunens hemsida. När det gäller funktionsbrevlådor till nämndens olika verksamheter finns det en variation kring återkopplingen – vilket avses ses över. Gällande tillgängligheten via telefon så är nämndens bedömning att servicen gällande närheten till funktion är god – emedan det oftare kan vara svårt att denna väg nå en enskild person i organisationen.

Byggnadsnämnden tror och hoppas att uppstartandet av kommunens servicecenter, kommer att medföra att kommuninvånarna upplever nämndens funktioner som än mer nåbara än i dag. Samtidigt ska understrykas ovan nämnda bedömning; närheten till funktion är att se som god, men den enskilda tjänstepersonen kan med rätta ofta ses som svår att nå, framför allt via telefon.



Kent Gullberg

Samhällsbyggnadschef



Robert Blomdahl

Förvaltningsjurist