

## Revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

Följande nämnder har svarat på revisionsrapporten

- Kommunstyrelsen
- Produktionsstyrelsen
- Skolnämnden
- Kultur- och fritidsnämnden
- Vård- och omsorgsnämnden
- Socialnämnden

Byggnadsnämnden har svarat att nämnden har läst rapporten, tar till sig synpunkterna i sitt fortsatta arbete, och avser återkomma i frågan under hösten.

## Ordförandebeslut

Kommunstyrelsens ordförande  
Michaela Fletcher

Till Kommunstyrelsen

Datum 2018-06-04  
Dnr KS 2018/0095

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

#### Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Österåkers kommun har PwC AB granskat kommunens tillgänglighet och service. Revisionsrapporten har avsett om Kommunstyrelsen och nämnderna bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredställande tillgänglighet för och service mot allmänheten.

Beslutet fattas med stöd av Kommunallagens bestämmelser om beslut på brådskande delegation 6 kap 39 §, jämte Kommunstyrelsens delegationsordning p. 15.1.


#### Beslutsförslag

##### **Kommunstyrelsens ordförande beslutar**

Som yttrande till de förtroendevalda revisorerna överlämna kommunstyrelsens kontors tjänsteutlåtande daterat 2018-05-15.

#### Bilagor

Kommunstyrelsens kontors tjänsteutlåtande 2018-05-15



Michaela Fletcher  
Kommunstyrelsens ordförande

## Tjänsteutlåtande

### Kommunstyrelsens kontor

Datum 2018-05-15  
Dnr KS 2018/0095

Till Kommunstyrelsen

## Svar på revisionsrapport Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

### Bakgrund

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Österåkers kommun har PriceWaterhouseCoopers AB (PwC) granskat kommunens tillgänglighet och service. Revisionsrapporten har avsett om kommunstyrelsen och nämnderna bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredsställande tillgänglighet för och service mot allmänheten.

I förvaltningslagen (1986:223) anges myndigheternas serviceskyldighet. Det ställs krav på att respektive myndighet ska, så snart som möjligt, lämna upplysningar och ge råd i frågor som rör myndighetens verksamhet. En enskild person ska kunna kommunicera med myndigheten genom besök, telefon, e-post eller fax. Dessutom bör myndigheten hjälpa en enskild till rätta som av misstag vänt sig till fel myndighet.

### Beslutsförslag

#### Kommunstyrelsen beslutar

Som yttrande till de förtroendevalda revisorerna överlämna tjänsteutlåtande daterat 2018-05-15.

### Sammanfattning

Revisorerna 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.



## Tjänsteutlåtande

Granskningens fokus mot bidragsansökningar från ideella föreningar avser kommunstyrelsen, socialnämnden och kultur- och fritidsnämnden.

Inom några områden har brister iakttagits. Dessa brister behöver åtgärdas. Revisorerna rekommenderar kommunstyrelsen samt nämnderna att:

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

I kommunstyrelsens delårsbokslut 2017 framgår att ett servicecenter ska skapas. Kommunens servicecenterchef har påbörjat ett arbete med att starta upp ett servicecenter för kommunens invånare. Tanken är att detta ska lanseras runt kommande årsskifte och att servicecentret sedan kommer att byggas upp stegvis. Servicecentret ska erbjuda invånare "en väg in" i Österåkers kommun och många frågor samt viss handläggning av enklare ärenden ska kunna hanteras direkt av medarbetarna i servicecentret.

I samband med inrättade av servicecenter avses kommunövergripande riktlinjer inom området upprättas samt överenskommelser slutas med kommunens förvaltningar för att tydliggöra ansvarsområden. Det har under granskningen uppgivits att för ärenden eskalerade till förvaltningarna, förbinder sig respektive förvaltning i en skriftlig överenskommelse att återkoppla till medborgaren inom en fastslagen tid. Servicecenter kommer att ansvara för att informera medborgaren om återkopplingstiden. Ett ärendehanteringssystem kommer även att införas.



## Tjänsteutlåtande

I ärendehanteringssystemet finns ett flödesschema för hantering av inkomna e-postmeddelanden, telefonsamtal, brev och sociala medier.

Kommunstyrelsens kontor har inhämtat redogörelser från berörda förvaltningar över vilka åtgärder som avses vidtas avseende brister som påträffats i granskningen. Respektive nämnds inhämtade redogörelse till och med 2018-06-05 redovisas i bilagor enligt nedan.

### Bilagor

1. Revisionsrapport Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå.
2. Kultur-och fritidsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2018-04-13.
3. Skolförvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2018-04-19.
4. Socialförvaltningens (VON) tjänsteutlåtande daterat 2018-04-16.
5. Socialförvaltningens (SN) tjänsteutlåtande daterat 2018-05-04.
6. Protokollsutdrag Byggnadsnämnden 2018-05-22 § 5:12.

Jan-Olof Friman  
Kommundirektör



Monica Paul-Pont  
Servicecenterchef

PS § 5:9

Dnr PS 2018/0037 (3)

## Revisionsrapport- Granskning av kommunens tillgänglighet och service

### Produktionsstyrelsens beslut

Godkänna beslutsförslaget att tacka för informationen samt lägga densamma till handlingarna.

### Sammanfattning

Kommunens förtroendevalda revisorer har uppdragit till PwC att genomföra en granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå. Revisionsfrågan har avsett om kommunstyrelse och nämnder bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredsställande tillgänglighet och servicenivå mot medborgarna i Österåkers kommun. Revisionsrapporten konstaterar att tillgängligheten för kommunikation via telefon och e-post samt att hjälpa enskilda medborgare som har vänt sig till fel myndighet kan förbättras inom Österåkers kommun och därför också inom Produktionsstyrelsens verksamheter. Förvaltningen ser fram emot att den nyinrättade serviceenheten kommer att bidra med en ökad kvalitet inom de delar som revisionen omfattat.

### Beslutsunderlag

- 1.Revisionsrapport- Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå
- 2.Missiv förtroendevalda revisorer- Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

### Förslag till beslut

Gunnar Fristedt (M) yrkar bifall till produktionsförvaltningens beslutsförslag innebärande att tacka för rapporten och lägga densamma till handlingarna.

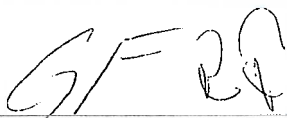
### Propositionsordning

Ordföranden frågar om Produktionsstyrelsen beslutar enligt Gunnar Fristedts (M) yrkande och finner att så är fallet.

---

Expedieras

- Akten



Justerandes signaturer

Utdragsbestyrkande

## Tjänsteutlåtande

Produktionsförvaltningen

Datum 2018-05-08

Dnr PS 2018/0037

Till Produktionsstyrelsen

### Svar på revisionsrapport- Granskning av kommunens tillgänglighet och service

#### Sammanfattning

Kommunens förtroendevalda revisorer har uppdragit till PwC att genomföra en granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå. Revisionsfrågan har avsett om kommunstyrelse och nämnder bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredställande tillgänglighet och servicenivå mot medborgarna i Österåkers kommun.

#### Beslutsförslag

##### Produktionsstyrelsens beslut

Tacka för rapporten och lägga rapporten till handlingarna.

#### Bakgrund

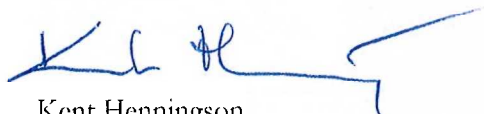
Av granskningen har framkommit iakttagelser och rekommendationer gällande att utveckla kommunens målstyrning och uppföljning utifrån det kommunövergripande inriktningsmålet avseende service och bemötande.

#### Förvaltningens slutsatser

Revisionsrapporten konstaterar att tillgängligheten för kommunikation via telefon och e-post samt att hjälpa enskilda medborgare som har vänt sig till fel myndighet kan förbättras inom Österåkers kommun och därför också produktionsförvaltningens verksamheter. Förvaltningen ser fram emot att den nyinrättade serviceenheten kommer att bidra med en ökad kvalitet inom de delar som revisionen omfattat.

#### Bilagor

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



Kent Henningson

Produktionschef



SKN § 4:8

Dnr SKOL 2018/0063

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

### Skolnämndens beslut

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

### Sammanfattning

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

### Beslutsunderlag

- Skolförvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2018-04-19.

### Förslag till beslut

Kenneth Netterström (M) yrkar bifall till Skolförvaltningens beslutsförslag innebärande att svar på revisionsrapport – *Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå* – överlämnas till Kommunstyrelsen.

### Propositionsordning

Ordföranden frågar om Skolnämnden beslutar enligt Kenneth Netterströms (M) yrkanden och finner att så är fallet.

---

### Expedieras

- Kommunstyrelsen
- Akten



Justerandes signaturer

Utdragsbestyrkande

## 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



KFN § 3:9

Dnr KFN 2018/0025

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

### Kultur- och fritidsnämndens beslut

1. Som yttrande till revisorernas granskningsrapport överlämna Kultur- och fritidförvaltningens 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.

### Sammanfattning

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

### Beslutsunderlag

Kultur- och fritidsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2018-04-13.

### Förslag till beslut

Mathias Lindow (L) yrkar bifall till Kultur- och fritidsförvaltningens beslutsförslag innebärande följande:

1. Som yttrande till revisorernas granskningsrapport överlämna Kultur- och fritidförvaltningens 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.

### Propositionsordning

Ordföranden frågar om Kultur- och fritidsnämnden beslutar enligt Mathias Lindows (L) yrkande och finner att så är fallet.

### Expedieras

- Förtroendevalda revisorer
- Kommunstyrelsen
- Akten



Justerandes signaturer

Utdragsbestyrkande

## 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



VON § 5:9

Dnr. VON 2018/0032

## Yttrande över revisorernas granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

### Vård- och omsorgsnämndens beslut

1. Svar på revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå, PwC mars 2018 – överlämnas till Kommunstyrelsen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad

### Sammanfattning

En revision av kommunens tillgänglighet och servicenivå har resulterat i rekommendationer till Kommunstyrelsen och nämnderna. Vård- och omsorgsnämnden avser att beakta de iakttagelser och rekommendationer som gäller nämnden i avvaktan på inrättande av kommunövergripande riktlinjer och att servicecenter införs i kommunen.

### Beslutsunderlag

Socialförvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2018-05-04.

### Förslag till beslut

Mikael Ottosson (KD) yrkar bifall till Socialförvaltningens beslutsförslag innebärande:

1. Svar på revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå, PwC mars 2018 – överlämnas till Kommunstyrelsen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

### Propositionsordning

Ordföranden frågar om Vård- och omsorgsnämnden beslutar enligt Mikael Ottossons (KD) yrkande och finner att så är fallet.

---

Expedieras

Kommunstyrelsen  
Akten

M.O. Me

## Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen  
Yvonne Aili

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2018-04-16  
Dnr VON 2018/0032

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

#### Sammanfattning

En revision av kommunens tillgänglighet och servicenivå har resulterat i rekommendationer till kommunstyrelsen och nämnderna. Vård- och omsorgsnämnden avser att beakta de iakttagelser och rekommendationer som gäller nämnden i avvaktan på inrättande av kommunövergripande riktlinjer och att servicecenter införs i kommunen.

#### Beslutsförslag

##### Vård- och omsorgsnämndens beslut

1. Svar på revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå, PwC mars – överlämnas till Kommunstyrelsen
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad

#### Bakgrund

PwC har på uppdrag av Österåkers Kommuns förtroendevalda revisorer granskat kommunens tillgänglighet och servicenivå genom att bedöma följande kontrollmål:

- Finns handläggningstider, svarstider och öppentider?
- Genomförs uppföljning på ovanstående område?
- Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?

Granskningen har resulterat i fyra rekommendationer:

1. Utveckla kommunens målstyrning och uppföljning utifrån det kommunövergripande inriktningsmålet avseende service och bemötande.
2. Inrätta kommunövergripande riktlinjer avseende service, tillgänglighet och öppentider för att säkra en god service samt tillgänglighet för kommunmedborgarna.
3. Överväga att genomföra en översyn för att säkerställa att tjänstedeklarationerna nyttjas och fungerar på ett tillfredsställande sätt. I denna översyn bör även ansvarsfördelningen mellan och inom förvaltningen behandlas.
4. Överväga att låta genomföra en egen större attitydundersökning till föreningar verksamma i kommunen rörande erfarenheter av kontakten med samt service och bemötande från kommunen.

Revisorerna har begärt svar senast den 31 maj 2018.

## Tjänsteutlåtande

### Förvaltningens slutsatser

Förvaltningen redovisar svar på respektive rekommendation.

#### **1. Utveckla kommunens målstyrning och uppföljning utifrån det kommunövergripande inriktningsmålet avseende service och bemötande.**

Socialförvaltningen har en säkerhetsinstruktion och en bemötandepolicy daterad 2017-09-21. Dessa är kända för alla medarbetare och ingår i informationen till "ny anställd på socialförvaltningen". Återkommande dialoger om bemötande fanns på varje enhets APT under 2017. Förvaltningen har under 2017 haft två obligatoriska föreläsningar med temat bemötande. "Vår arbetsorganisation" med professor Tomas Brytting, docent i företagsekonomi och specialiserad på etik- och moralfrågor samt bemötandets etik med Erik Blenberger professor och teologie dr.

Socialförvaltningen gör brukarundersökningar med fokus på bemötande. Den senaste finns redovisad på kommunens hemsida. I undersökningen finns frågor om hur brukaren upplever service och bemötande. Av de 266 inkomna svaren tyckte 9 av 10 att det var lätt att få kontakt och att förstå informationen. Denna brukarundersökning är redovisad som ett av resultatmål för mål- och resultatstyrning för Vård- och omsorgsnämnden 2018.

Socialförvaltningen anser att rekommendationen är uppfylld.

#### **2. Inrätta kommunövergripande riktlinjer avseende service, tillgänglighet och öppettider för att säkra en god service samt tillgänglighet för kommunmedborgarna.**

I rapporten har det uppmärksammats att det saknas information om socialförvaltningens receptions öppettider. Detta har åtgärdats genom information på kommunens hemsida och genom anslag i Alceahuset. Socialförvaltningens reception följer kommunhusets receptions öppettider med undantag för lunch, klockan 12-13, då socialförvaltningens reception håller stängt.

Varje enhets specifika tillgänglighet ska anslås på kommunens hemsida och i anslutning till respektive lokal.

Vård- och omsorgsnämnden har sin specifika e-postadress på kommunens hemsida, vilket har förtydligats. Ett automatiserat bekräftelsemail finns enligt följande:  
"Hej och tack för din e-post!  
Den har tagits emot av Vård- och omsorgsnämnden. Vi läser inkommande e-post varje arbetsdag. Om frågor har ställts i meddelandet, återkommer vi med svar så snart som möjligt."

Socialförvaltningen är funktionsindeldad vilket innebär att inkommande post vidarebefordras till den enhetschefen som ansvarar för respektive funktion alternativt till en funktionsbrevlåda.

#### **3. Överväga att genomföra en översyn för att säkerställa att tjänstedeklarationerna nyttjas och fungerar på ett tillfredsställande sätt. I denna översyn bör även ansvarsfördelningen mellan och inom förvaltningen behandlas.**

Vård- och omsorgsnämnden har två tjänstedekclarationer:



## Tjänsteutlåtande

- Hemtjänst
- Stöd till dig med funktionsnedsättning

Dessa innehåller aktuell information och skall framöver delas ut till brukarna. De beskriver vad som brukaren kan förvänta sig av en tjänst. Det är varje chef som ansvarar att uppdatera dessa och informera medarbetare om att dessa ska användas som beskrivning av tjänsten. Tanken är att tjänstedeklarationerna ska hjälpa brukaren att få information om vad de kan förvänta sig av tjänsten och därmed kunna påtala eventuella brister som kan ligga till grund för förvaltningens förbättringsarbete. I avvaktan på ett kommunövergripande beslut i frågan kommer socialförvaltningen att använda de befintliga tjänstedekclarationer men avvakta att skapa flera.

#### **4. Överväga att låta genomföra en egen större attitydundersökning till föreningar verksamma i kommunen rörande erfarenheter av kontakten med samt service och bemötande från kommunen.**

Vård- och omsorgsnämnden ansvarar inte för några föreningsbidrag, varför denna rekommendation inte är aktuell.

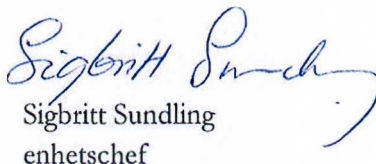
När servicecenter införs i kommunen kommer det att bidra till en positiv utveckling i frågor som rör kommunens tillgänglighet och servicenivå.

### Bilagor

Missiv 2018-03-15 och revisionsrapport "Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå"  
PWC februari 2018



Susanna Kiesel  
Socialdirektör



Sigbritt Sundling  
enhetschef

---

### Expedieras

Kommunens revisorer  
Akt

SN § 5:9

Dnr. SN 2018/0040

## Svar på kommunrevisionens granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

### Socialnämndens beslut

1. Svar på revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå, PwC mars 2018 – överlämnas till Kommunstyrelsen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

### Sammanfattning

En revision av kommunens tillgänglighet och servicenivå har resulterat i rekommendationer till Kommunstyrelsen och nämnderna. Socialnämnden avser att beakta de iakttagelser och rekommendationer som gäller nämnden i avvaktan på inrättande av kommunövergripande riktlinjer och att servicecenter införs i kommunen.

### Beslutsunderlag

Socialförvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2018-05-04.

### Förslag till beslut

Christina Funhammar (M) yrkar bifall till Socialförvaltningens beslutsförslag innebärande

1. Svar på revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå, PwC mars 2018 – överlämnas till Kommunstyrelsen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

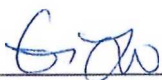
### Propositionsordning

Ordföranden frågar om Socialnämnden beslutar enligt Christina Funhammars (M) yrkande och finner att så är fallet.

---

Expedieras

Kommunstyrelsen  
Akten



---

Justerandes signaturer

Utdragsbestyrkande

## Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen  
Yvonne Aili

Till Socialnämnden

Datum 2018-05-04  
Dnr SN 2018/0040

### Kommunrevisionens granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

#### Sammanfattning

En revision av kommunens tillgänglighet och servicenivå har resulterat i rekommendationer till Kommunstyrelsen och nämnderna. Socialnämnden avser att beakta de iakttagelser och rekommendationer som gäller nämnden i avvaktan på inrättande av kommunövergripande riktlinjer och att servicecenter införs i kommunen.

#### Beslutsförslag

##### Socialnämnden beslut

1. Svar på revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå, PwC mars 2018 – överlämnas till Kommunstyrelsen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

#### Bakgrund

PwC har på uppdrag av Österåkers kommuns förtroendevalda revisorer granskat kommunens tillgänglighet och servicenivå genom att bedöma följande kontrollmål:

- Finns handläggningstider, svarstider och öppettider?
- Genomförs uppföljning på ovanstående område?
- Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?

Granskningen har resulterat i fyra rekommendationer:

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

Revisorerna har begärt svar senast den 31 maj 2018.

#### Förvaltningens slutsatser

Förvaltningen redovisar svar på respektive rekommendation.



## Tjänsteutlåtande

### **1. Utveckla kommunens målstyrning och uppföljning utifrån det kommunövergripande inriktningsmålet avseende service och bemötande.**

Socialförvaltningen har en säkerhetsinstruktion och en bemötandepolicy daterad 2017-09-21. Dessa är kända för alla medarbetare och ingår i informationen till "ny anställd på socialförvaltningen". Återkommande dialoger om bemötande fanns på varje enhets arbetsplatsträff (APT) under 2017. Förvaltningen har under 2017 haft två obligatoriska föreläsningar med temat bemötande. "Vår arbetsorganisation" med professor Tomas Brytting, docent i företagsekonomi och specialiserad på etik- och moralfrågor samt bemötandets etik med Erik Blenberger professor och teologie dr.

Socialförvaltningen gör årliga brukarundersökningar med fokus på bemötande. Den senaste finns redovisad på kommunens hemsida. I undersökningen finns frågor om hur brukaren upplever service och bemötande. Av de 266 inkomna svaren tyckte 9 av 10 att det var lätt att få kontakt och att förstå informationen. Denna brukarundersökning är redovisad som ett av resultatmål för mål- och resultatstyrning för Socialnämnden 2018.

Socialförvaltningen anser att rekommendationen är uppfylld.

### **2. Inrätta kommunövergripande riktlinjer avseende service, tillgänglighet och öppettider för att säkra en god service samt tillgänglighet för kommunmedborgarna.**

I rapporten har det uppmärksammats att det saknas information om socialförvaltningens receptions öppettider. Detta har åtgärdats genom information på kommunens hemsida och genom anslag i Alceahuset. Socialförvaltningens reception följer kommunhusets receptions öppettider med undantag för lunch, klockan 12-13, då socialförvaltningens reception håller stängt.

Varje enhets specifika tillgänglighet ska anslås på kommunens hemsida och i anslutning till respektive lokal.

Socialnämnden har sin specifika e-postadress på kommunens hemsida., vilket har förtydligats. Ett automatiserat bekräftelsemail har införts enligt följande:

"Hej och tack för din e-post!

Den har tagits emot av Socialnämnden. Vi läser inkommande e-post varje arbetsdag.

Om frågor har ställts i meddelandet, återkommer vi med svar så snart som möjligt."

Socialförvaltningen är funktionsindelad vilket innebär att inkommande post vidarebefordras till den enhetschef som ansvarar för respektive funktion alternativt till en funktionsbrevlåda t.ex. frågor om ekonomiskt bistånd och försörjningsstöd sorteras till enhetschefen för ekonomiskt bistånd osv.

### **3. Överväga att genomföra en översyn för att säkerställa att tjänstedeklarationerna nyttjas och fungerar på ett tillfredsställande sätt. I denna översyn bör även ansvarsfördelningen mellan och inom förvaltningen behandlas.**

Socialnämnden har tre tjänstedeklarationer:



## Tjänsteutlåtande

- Familjebehandling
- Familjerådgivning
- Försörjningsstöd

Dessa innehåller aktuell information och ska framöver delas ut till brukarna. De beskriver vad som brukaren kan förvänta sig av en tjänst. Det är varje chef som ansvarar att uppdatera dessa och informera medarbetare om att dessa ska användas som beskrivning av tjänsten. Tanken är att tjänstedeklarationerna ska hjälpa brukaren att få information om vad de kan förvänta sig av tjänsten och därmed kunna påtala eventuella brister som kan ligga till grund för förvaltningens förbättringsarbete. I avvaktan på ett kommunövergripande beslut i frågan kommer socialförvaltningen att använda de befintliga tjänstedekclarationer men avvakta med att skapa flera.

#### **4. Överväga att låta genomföra en egen större attitydundersökning till föreningar verksamma i kommunen rörande erfarenheter av kontakten med samt service och bemötande från kommunen.**

Socialnämnden ansvarar för föreningsbidrag inom den "sociala sektorn". Kultur och fritidsförvaltningen har fått uppdrag att ta fram kommunövergripande riktlinjer för bidrag till ideella föreningar. Förhoppningsvis kommer detta att resultera i större tydlighet om hur bidragsanökningar ska gå till, hur dessa ska handläggas, hur återkoppling ska ske samt hantering av synpunkter. I avvaktan på kommunövergripande riktlinje kommer Socialnämnden att hantera ansökningar som tidigare, enligt riktlinjer beslutade av Socialnämnden 2014, med tillägget att sökande ska få en återkoppling per post eller e-post om att ansökan mottagits. Socialförvaltningen har inte för avsikt att göra en egen attitydundersökning av föreningarna, men medverkar gärna i en kommunövergripande attitydundersökning.

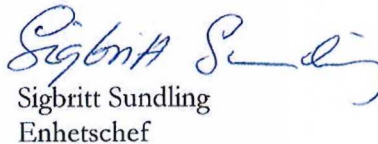
När servicecenter införs i kommunen kommer det att bidra till en positiv utveckling i frågor som rör kommunens tillgänglighet och servicenivå.

### Bilagor

Missiv med rapport "Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå" PWC revisionsrapport, februari 2018



Susanna Kiesel  
Socialdirektör



Sigbritt Sundling  
Enhetschef

---

### Expedieras

Kommunens revisorer

## Tjänsteutlåtande

Kommunstyrelsen  
Akten

§ 5:11

**Revisionsrapport – Program för uppföljning av privata utförare**

Byggnadsnämnden har i samband med kallelse till dagens sammanträde tillställts rubricerad revisionsrapport. Nämnden har läst rapporten, tar till sig synpunkterna i sitt fortsatta arbete, och avser återkomma i frågan under hösten.

§ 5:12

**Revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå**

Byggnadsnämnden har i samband med kallelse till dagens sammanträde tillställts rubricerad revisionsrapport. Nämnden har läst rapporten, tar till sig synpunkterna i sitt fortsatta arbete, och avser återkomma i frågan under hösten.