

## 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