

§ 7:15

Dnr. 2018-10-15

Svar på revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

Miljö- och hälsoskyddsnämndens 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 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 upprättas och implementeras i verksamheterna för att möjliggöra en god service samt tillgänglighet för kommunmedborgarna
3. Kommunövergripande riktlinjer avseende öppettider upprättas.
4. Kommunövergripande rutiner avseende synpunkshantering 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

Sammanfattning

I de fall revisorernas rekommendationer omfattar Miljö- och hälsoskyddsnamndens kontroll och tillsynsområde avser enheten att följa dessa och göra de utredningar och åtgärder som bedöms behövas.

Beslutsunderlag

Se tjänsteutlåtande daterat 2018-10-15.

Bilagor

Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå, missiv och rapport

Tjänsteutlåtande

Österåkers kommun
Miljö- och hälsoskydds enheten
Handläggare: Maria Lindström

Till Miljö- och hälsoskydds nämnden

Datum: 2018-10-15
Ärendenr: MHN-2018-1774-007

Svar på revisionsrapport – Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

Sammanfattning

PwC har fått i uppdrag av de förtroendevalda revisorerna att genomföra en granskning avseende kommunens service och tillgänglighet. Revisorerna rekommenderar kommunstyrelsen samt nämnderna att vidta vissa förbättringsåtgärder.

Beslutsförslag

Miljö- och hälsoskydds nämndens 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 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 synpunkshantering 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.

Enhetens slutsatser

I de fall revisorernas rekommendationer omfattar Miljö- och hälsoskyddsnämndens kontroll och tillsynsområde avser enheten att följa dessa och göra de utredningar och åtgärder som bedöms behövas.

Beträffande tjänstedeklarationerna innebär Kommunfullmäktiges beslut KI' §4:8, 2017-05-15 att dessa har upphört att gälla som tjänstedekclarationer.

Bilagor

1. Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå, missiv och rapport



Maria Lindström
Miljö- och hälsoskyddschef

Expedieras till: kommunstyrelsen, akt