

### **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

# Revisionsrapport

## Granskning av kommunens tillgänglighet och servicenivå

*Lina Olsson Cert. kommunal revisor*

*Per Larson*

*Februari 2018*

### Österåkers kommun

# Innehåll

<b>1.</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>5</b>
2.1.	Bakgrund .....	5
2.2.	Revisionsfråga och kontrollmål.....	5
2.3.	Metod och avgränsning .....	5
<b>3.</b>	<b>Förvaltningslag (1986:223) .....</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Granskningsresultat .....</b>	<b>8</b>
4.1.	Mål och riktlinjer i kommunen kring service och tillgänglighet .....	8
4.1.1.	Riktlinjer och rutiner .....	8
4.1.2.	Kommunövergripande mål.....	8
4.1.3.	Mål och rutiner avseende handläggningstider, svarstider och öppettider .....	11
4.1.4.	Bedömning.....	13
4.2.	Tillgänglighet.....	13
4.2.1.	Kontaktuppgifter .....	14
4.2.2.	Utbildning.....	15
4.2.3.	Föreningsbidrag .....	15
4.2.4.	Bedömning.....	17
4.3.	Uppföljningar av området för att säkerställa en tillräcklig kontroll av utvecklingen.....	17
4.3.1.	Undersökningar.....	17
4.3.2.	Rutiner för avvikelshantering .....	19
4.3.3.	Rutiner för uppföljning .....	19
4.3.4.	Bedömning.....	20
4.4.	Resultat av stickprov och enkätundersökning .....	20
4.4.1.	Bedömning.....	22

# 1. Sammanfattning

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.

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

Kontrollmål	Bedömning
<p>Finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service och tillgänglighet? Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider etc?</p>	<p>Vår bedömning är att kontrollmålen inte fullt ut är uppfyllda.</p> <p>Vi rekommenderar att målstyrningen samt uppföljningen utvecklas. Det finns ett kommunövergripande mål avseende service och bemötande. Utifrån uppföljningen av resultatet noterar vi att indikatorn för att mäta kommunens mål avseende service och bemötande avser NII, via medborgarundersökningen. Medborgarundersökningen genomförs endast vartannat år, vilket medför att målet inte kan mätas varje år. Exempelvis skedde inte en uppföljning av målet år 2016.</p> <p>Vi noterar att det finns flera olika riktlinjer och rutiner avseende service samt tillgänglighet. Vi rekommenderar att en kommunövergripande riktlinje för området upprättats samt implementeras i verksamheterna för att uppmuntra styrningen av god service samt tillgänglighet för kommunmedborgarna.</p> <p>Kommunövergripande riktlinjer avseende öppettider saknas. Sådana riktlinjer bör tas fram för att säkerställa att förvaltningarna lever upp till förvaltningslagens intentioner.</p>
<p>Genomförs uppföljning på området, och säkerställs en tillräcklig kontroll på utvecklingen?</p>	<p>Vi kan inte finna att åtgärder har vidtagits utifrån resultatet av de undersökningar om bemötande som har skett. Vi bedömer därför inte att kommunen har fullgoda rutiner för uppföljning av området och rekommenderar att detta utformas. Genom det systemstöd som kommer att användas av servicecentret, har det under granskningen uppgivits att möjligheten till uppföljning av svarstider samt tillgänglighet kommer att finnas.</p>

	Vi rekommenderar även att kommunövergripande rutiner avseende synpunkshantering upprättas.
Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?	<p>Vi anser 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.</p> <p>Nio av elva frågor i stickprovet har besvarats skyndsamt. Två frågor har besvarats först efter nio och tretton dagar.</p> <p>Vår bedömning är att tillgängligheten via telefon och e-post, kan förbättras. Utifrån stickprovet noterar vi att kommunstyrelsens automatiska svarsfunktion inte alltid fungerar. Utifrån genomfört stickprov rekommenderar vi att ett flödesschema för inkomna frågor formaliseras. Via flödesschemat kan även ansvarsfördelningen stärkas mellan och inom förvaltningarna. Även detta är något som uppgivits kommer att upprättas i samband med inrättande av servicecentret.</p>

Vi 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.

Granskningen genomfördes under hösten 2017 och kompletterades därefter med en enkätundersökning. I samband med faktakontroll av utkastet till granskningen, under november, uppgavs att flertalet av rekommendationerna kommer att omhändertas när ett servicecenter införs i kommunen. Detta beräknas ske under våren 2018 och ett arbete pågår därmed. Se mer information om servicecentret samt arbetet som kommer ske inom ramen för dess verksamhet i avsnitt 4.2.

## **2. Inledning**

### **2.1. Bakgrund**

Revisorerna har efter genomförd risk- och väsentlighetsanalys beslutat att granska mål och uppföljning avseende bemötande och tillgänglighet.

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, sociala medier eller e-post. Dessutom bör myndigheten hjälpa en enskild till rätta som av misstag vänt sig till fel myndighet.

### **2.2. Revisionsfråga och kontrollmål**

Bedriver kommunstyrelsen och nämnderna ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredsställande tillgänglighet för och service mot allmänheten?

Granskningen avser följande kontrollfrågor:

- 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?

### **2.3. Metod och avgränsning**

Granskningen omfattar kommunstyrelsen och nämnder från ett övergripande perspektiv, med ett särskilt fokus mot processen för bidragsansökningar från föreningar. Granskningens fokus mot bidragsansökningar från ideella föreningar avser kommunstyrelsen, socialnämnden och kultur- och fritidsnämnden.

Granskningen har skett genom dokumentstudier, intervjuer och stickprov. Intervjuer har skett med kanslichef, registrator, kommunikationschef, servicecenterchef, förvaltningschef för kultur- och fritidsförvaltningen, bitr. samhällsbyggnadschef, väg- och trafikchef, strategisk planeringschef samt handläggare av föreningsbidrag inom socialförvaltningen och kultur- och fritidsförvaltningen. Inom ramen för stickprovet har vi genom pseudonym, via e-post, skickat en fråga till respektive nämnd. Syftet med stickprovet har varit att se hur lång tid det tar att få svar på en allmän fråga om information eller begäran av handling. Därutöver har vi tillställt 10 föreningar en enkät rörande uppfattning om kommunens följsamhet till riktlinjer och policies inom området.



Rapporten har faktakontrollerats av kommundirektör, servicecenterchef, bitr. samhällsbyggnadschef och representant från socialförvaltningen. Kultur- och fritidschef har getts möjlighet till faktakontroll.

### **3. Förvaltningslag (1986:223)**

Enligt Förvaltningslagens (FL) 4 § ska varje myndighet lämna upplysning, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp samt myndighetens verksamhet. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt och om en enskild av misstag vänder sig till fel myndighet bör myndigheten hjälpa honom eller henne till rätta.

Vidare ska myndigheter enligt 5§ FL ta emot besök och telefonsamtal från enskilda och om särskilda tider för detta är bestämda ska allmänheten underrättas på lämpligt sätt. Enligt 5 § FL ska myndigheten även ha öppet under minst två timmar varje helgfri måndag till fredag för att kunna ta emot och registrera allmänna handlingar och för att kunna ta emot framställningar om att få ta del av allmänna handlingar som förvaras hos myndigheten. Detta gäller dock inte om sådan dag samtidigt är midsommarafton, julafton eller nyårsafton. Myndigheterna skall också se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt.

En ny förvaltningslag beslutades i september 2017 och träder i kraft 1 juli 2018. Syftet med den nya lagstiftningen är att enklare och modernare regler för förvaltningsmyndigheternas arbete ytterligare ska stärka rättssäkerheten för de enskilda medborgarna. Lagen innehåller bland annat bestämmelser om:

- möjligheten att snabbare få ett beslut i sitt ärende om handläggningen har förse-  
nats
- rätten till tolkning och översättning
- jäv
- hur ett ärende inleds och vad som gäller om myndigheternas utredningsansvar
- möjligheter att få information om handläggningen av sitt ärende
- hur myndigheter ska motivera sina beslut
- när en myndighet får ändra ett beslut
- vilka beslut som får överklagas.

## 4. Granskningsresultat

### 4.1. Mål och riktlinjer i kommunen kring service och tillgänglighet

#### 4.1.1. Riktlinjer och rutiner

I kommunikationsplanen som beslutades av fullmäktige 2010-06-14 anges att kommunens information ska vara lätt att nå och förstå. Det ska vara enkelt att kontakta och få svar från kommunen. Vidare framgår att kommunen ska ge god service och utifrån offentlighetsprincipen säkra allmänhetens rätt till insyn. Det anges även att den som tar kontakt med kommunen ska känna sig väl mottagen. Kontakten ska präglas av hög tillgänglighet och professionellt bemötande. Det anges även att chefer och nämndsordföranden ansvarar för att skapa effektiva kontakter och god information samt kommunikation kring egna beslut och egen verksamhet.

Det har under granskningen uppgivits att det i övrigt inte finns centrala riktlinjer avseende service och tillgänglighet, utan respektive förvaltning upprättar själva detta.

Det finns en rutin avseende postöppning för kommunstyrelsens kontor. I denna framgår förfaringsätt avseende inkomna handlingar via post. Vad gäller e-post anges exempelvis att personal ska gå igenom inkommen mejl (bevakning under hela dagen). Inkomna mejl ska vidarebefordras till berörd förvaltning. Det är sakinnehållet som avgör till vilken förvaltning ärendet ska skickas. I rutinen framgår att funktionsbrevlådor ska användas, inte personliga adresser.

I avsnitt 4.1.3 finns mer information om riktlinjer och rutiner avseende telefoni samt öppettider.

#### 4.1.2. Kommunövergripande mål

##### **Verksamhetsplan 2018-2019, budget 2017 och delårsrapporter 2017**

I verksamhetsplan 2018-2019- budget 2017 framgår att ett av kommunfullmäktiges övergripande mål (inriktningsmål) är:

”Invånarna skall uppleva en professionell service av hög kvalité och ett gott bemötande för all kommunal service.”

”Nöjdhetsindex (NKI) i medborgarundersökning och Stockholm Business Alliance (SBA) undersökning” utgör indikatorer för att mäta måluppfyllelsen. Respektive nämnd har utformat egna verksamhetsmål utifrån det kommunövergripande målet. I kommunens delårsrapport 2017 har inte en uppföljning skett av målet, utan det anges att nämnderna i sina respektive delårsbokslut ska specificera vilka aktiviteter de genomfört under året samt måluppfyllelse. Mer information om vad som anges i respektive nämnds delårsrapport 2017 framgår i nästa avsnitt.

## Årsredovisning samt verksamhetsberättelser år 2016

Motsvarande kommunövergripande mål samt indikator för uppföljning fanns även år 2016. Det har inte skett någon kommunövergripande sammanställning av måluppfyllelsen utifrån det kommunövergripande målet i årsredovisning 2016. Istället anges det i årsredovisningen att måluppfyllelse ska ske i respektive nämnds verksamhetsberättelse. Vi har tagit del av kommunstyrelsens samt nämndernas verksamhetsberättelse för år 2016. Följande framgår avseende det kommunövergripande målet om att invånarna ska uppleva en professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande för all kommunal service.

- Kommunstyrelsen

Resultatmål Kommunstyrelsens kontor	Utfall 2015	Utfall 2016	Styrtal målnivå	Period	Mätmetod
<b>Nöjdheten med förvaltningens service och bemötande ska öka</b>					
Indikator (NII i medborgarundersökning)*	42	*	50	2016-18	Undersökning
Indikator (ranking företagsklimat enligt Svenskt Näringsliv)	61 av 290	57 av 290	40 av 290	2016-18	Undersökning

\* NII = Nöjd Inflytande Index. Den del av medborgarundersökningen som avser kontakt, information, påverkan och förtroende. Undersökningen genomförs vartannat år, senast 2015.

Resultatmål samhällsbyggnadsförvaltningens delar inom kommunstyrelsen	Utfall 2015	Utfall 2016	Styrtal målnivå	Period	Mätmetod
<b>Nöjdheten med förvaltningens service och kvalitet ska öka</b>					
Indikator (hanterade felanmälningar inom utsatt servicetid)	600	800	800	2016-18	Statistik

I kommunstyrelsens delårsbokslut augusti 2017 framgår motsvarande resultatmål samt indikatorer för år 2017. Det framgår dock att en medborgarundersökning inte kommer att genomföras under året.

- Kultur- och fritidsnämnden

Kommunfullmäktiges inriktningsmål	Resultatmål för KFN	Utfall 15	Utfall 16	Styrtal målnivå	Period	Mätmetod
<b>Invånarna ska uppleva en professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service:</b>	<b>Nöjdheten med kommunens idrotts- och motionsanläggningar samt kulturutbud ska öka.</b>					
Indikator: NMI Idrotts- och motionsanläggningar.		-	56	61 (snittet för kommuner i samma storleksklass)	2016-2018	Enkät
Indikator: NMI Kultur		-	61	61 (snittet för kommuner i samma storleksklass)	2016-2018	Enkät

I nämndens delårsbokslut augusti 2017 framgår motsvarande indikatorer samt resultatmål för år 2017. I informationen framgår att den senast genomförda undersökningen genomfördes år 2015 och att det var då som indikatorerna senast mättes.

- Skolnämnden

Kommunfullmäktiges inriktningsmål	Resultatmål (Skolnämnden)	Utfall 15	Utfall 16	Styrtal målnivå	Mätmetod	Resultat
Invånarna ska uppleva en professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service:	Nöjdheten med förvaltningens bemötande och tillgänglighet ska öka					
	Indikator* (NKI i medborgarundersökning)	49	49	54	2015 medborgarundersökning SCB	Ej uppnått

I nämndens delårsbokslut augusti 2017 framgår motsvarande resultatmål samt indikatorer för år 2017.

- Vård- och omsorgsnämnden

Kommunfullmäktiges inriktningsmål	Resultatmål Vård- och omsorgsnämnd	Nuläge	Styrtal målnivå	Period	Mätmetod
I. Invånarna ska uppleva en professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service:	Nöjdheten med förvaltningens service och bemötande ska öka				
Indikator (NKI i medborgarundersökning)		47 (2015)	plus 5	2017-19	Undersökning

I nämndens delårsbokslut augusti 2017 framgår motsvarande resultatmål samt indikatorer för år 2017.

- Produktionsstyrelsen

KF mål	Verksamhetens delmål	Delmålet uppfyllt	Kommentar
Professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service	Förbättra NKI-resultat i våra verksamheter	Delvis	95 % rekommenderar sitt barns förskola (93% 2015) och 95 % anser att deras barn är trygga (95% 2015). Svarefrekvensen var 78 %

I nämndens delårsbokslut augusti 2017 framgår inte motsvarande delmål som år 2016 och vi kan inte finna att information utifrån fullmäktiges övergripande mål anges.

- Socialnämnden

Kommunfullmäktiges inriktningsmål	Resultatmål Socialnämnd	Nuläge	Styrtal målnivå	Period	Mätmetod
I. Invånarna ska uppleva en professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service:	Nöjdheten med förvaltningens service och bemötande ska öka				
Indikator (NKI i medborgarundersökning)		42 (2013)	plus 10 %	2017-19	Undersökning
Indikator (SBA:s NKI-undersökning)		67			

I nämndens delårsbokslut augusti 2017 framgår motsvarande resultatmål samt indikatorer för år 2017. I nuläget anges dock ett resultat avseende år 2015 (41) samt att SBA:s NKI-undersökning inte kommer att genomföras. Det har under granskningen uppgivits att undersökningen inte mäter verksamheter inom nämndens ansvarsområden.

- Byggnadsnämnden

Kommunfullmäktiges inriktningsmål	Resultatmål Byggnadsnämnden	Utfall 2015	Budget 2016	Utfall 2016	Styrtal målnivå	Period	Mätmetod
Invånarna ska uppleva en professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service:	Nöjdheten med bygglovverksamheten service och kvalitet ska uppnå satt målnivå						
Indikator (Bygglövsalliansens NKI-undersökning)		67		63	70	2016-18	Enkät
Indikator (SBA:s NKI-undersökning)		66		63	70	2016-18	Enkät

I nämndens delårsbokslut augusti 2017 framgår att nämnden har mål för kundnöjdhet bland bygglovsökande och bostadsanpassning. Kundnöjdheten anges mätas genom den enkät som bygglovsalliansen löpande skickar ut och som nu genomförs i samarbete med Stockholm Business Alliance. Avseende målpuppfyllelse för kundnöjdhet gällande bostadsanpassning anges inte att någon mätning kommer att ske år 2017 utan först år 2018.

- Miljö- och hälsoskydds nämnden

Kommunfullmäktiges inriktning/mål	Resultatmål MHN	Utfall 2015	Budget 2016	Utfall 2016	Styrtal målnivå	Period	Märkeröd
Invånarna ska uppleva en professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service:	Ökad kundnöjdhet inom miljö- och hälsoskyddstillsyn samt avseende serveringstillstånd						
Indikator (Miljö- och hälsoskydd SBA:s NKI-undersökning) (1.)		71		79	75	2016-18	Undersökning
Indikator (Serveringstillstånd SBA:s NKI-undersökning)		74		(5)	80	2016-18	Undersökning

Den första indikatorn avser snittvärdet av de tre kategorierna livsmedelskontroll, hälsoskydd och miljöskydd.

I delårsbokslutet 2017 framgår samma inriktningsmål och resultatmål. Indikatorn utgörs av SBA:s NKI-undersökning och avser livsmedelskontroll.

#### 4.1.3. *Mål och rutiner avseende handläggningstider, svarstider och öppettider*

För närvarande har kommunen tre receptioner. Det finns en central reception i entrén till Alceahuset, en reception till socialförvaltningen och en till samhällsbyggnadsförvaltningen. Detta kommer dock att förändras eftersom kommunen har beslutat att inrätta ett servicecenter med en samlad reception.

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av olika rutiner från den centrala växeln i Alceahuset, samhällsbyggnadsförvaltningen samt socialförvaltningen. Vi har även tagit del av upprättade riktlinjer för besök, säkerhet och bokningar i Alceahuset. Det finns exempelvis arbetsbeskrivningar för kundservice, reception samt teknik upprättade.

Vad gäller samhällsbyggnadsförvaltningen finns en säkerhetsinstruktion för förvaltningen. I instruktionen framgår exempelvis att receptionen på plan tre är bemannad och öppen under den tid som kommunen håller öppet (normalt mellan kl. 8-17 måndag till torsdag samt kl. 8-16 på fredagar, lunchstängt kl. 12-13). I vissa fall då ordinarie personal inte är på plats, hålls receptionen ändå öppen. Besökare kan då kalla på hjälp med ringklocka som finns vid entrén till receptionen.

En säkerhetsinstruktion finns även för socialförvaltningen. I instruktionen anges exempelvis att förvaltningen ska ha en god telefonkultur, där personalen ger korrekta besked och där en rimlig tillgänglighet finns. Information om receptionens öppettider framgår inte.

Socialförvaltningen har även en bemötandepolicy, daterad, 2017-09-21. I denna anges att den enskilde ska uppleva:

- hög grad av tillgänglighet,



- att den möts med respekt och vänlighet,
- att den möter professionell och engagerad personal.

För att uppnå detta, ska förvaltningen bland annat:

- ha en bemannad reception,
- ha god telefon- och e-postservice, t.ex. i form av att återuppringning ska ske senast nästkommande arbetsdag, att man ska vara tillgänglig under telefontid samt besvara e-post inom två arbetsdagar.

Vidare framgår att för att säkerställa att bemötandepolicyn efterlevs, kommer förvaltningen att följa upp den genom:

- årliga bemötandeenkäter,
- att använda resultat från andra mätningar som exempelvis "Kommunens kvalitet i korthet" och medarbetarundersökningar,
- förvaltningens klagomålsrutiner,
- återkommande dialoger vid olika personalträffar.

Socialförvaltningen genomför årliga bemötandeundersökningar och den senaste skedde under hösten år 2017.

### **Handläggningstider**

I kommunstyrelsens och nämndernas verksamhetsberättelser för år 2016 framgår inte några mål avseende handläggningstider. Eftersom mål även upprättas för respektive verksamhetsområde utifrån nämndens mål, kan det dock förekomma att enskilda avdelningar har mål avseende handläggningstider.

### **Svarstider**

Det finns en telefonpolicy som inte är daterad. I denna finns information om den enskilde medarbetarens ansvar för att t.ex. vara tillgänglig under kontorstid och svarstid. Det framgår även att kommunen ska ha mätbara kvalitativa mål som kontinuerligt följs upp för att säkerställa att god kommunal service upprätthålls genom svarstid hos telefonist, svarstid hos handläggare, trafikmätningar, uppföljning internt samt enkät hos allmänhet. Vi har inte funnit att detta sker med systematiskt. De mätningar som sker framgår i kommunstyrelsens och nämndernas inriktningsmål och resultatmål.

Det finns övergripande information avseende telefonservice på kommunens intranät. Där anges t.ex. att kommunen ska lämna god telefonservice, vilket betyder snabb kontakt, gott bemötande och att den uppringande får sitt ärende utfört. Vidare framgår att;

- All personal i Österåkers kommun ska vara tillgängliga via telefon och ge bra telefonservice
- Hänvisningssystemet är ett viktigt verktyg som ska nyttjas av all personal för att kunna ge så bra telefonservice som möjligt
- All personal i Österåkers kommun besvarar telefonmeddelanden skyndsamt.

Hänvisningssystemet är kopplat till respektive medarbetare Outlookkalender. Medarbetare uppmanas därför, i de interna rutinerna, att tillse en uppdaterad kalender för korrekt hänvisning vid telefonsamtal.

Kommunen har utöver de interna rutinerna även riktlinjer för telefoni inom kommunen som upprättats 2008-09-15. I dokumentet tydliggörs telefonväxelns, verksamhetens samt medarbetarens ansvar. Exempelvis att det är respektive medarbetares ansvar att svara skyndsamt, ge den som ringer svar eller besked om när den träffas samt möjlighet att lämna meddelande, besvara telefonmeddelanden skyndsamt (helst inom en dag) samt dagligen lyssna av röstmeddelanden på röstbrevlådan.

### **Öppettider**

Enligt kommunens hemsida har receptionen i Alceahuset och telefonväxeln öppet kl. 8-17 måndag till torsdag och kl. 8-16 på fredag. Öppettiderna förkortas under helgdagar och dag innan helgdag. Öppettiderna samt information om förkortningar av öppettider vid helgdagar framgår även i ett internt dokument avseende öppettider i Alceahuset ink. växel.

#### **4.1.4. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålen om det finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service och tillgänglighet samt om det finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider etc. inte fullt ut är uppfyllt.

Vi rekommenderar att målstyrningen samt uppföljningen utvecklas. Det finns ett kommunövergripande mål avseende service och bemötande. Utifrån uppföljningen av resultatet noterar vi att indikatorn för att mäta kommunens mål avseende service och bemötande avser NII, via medborgarundersökningen. Medborgarundersökningen genomförs endast vartannat år, vilket medför att målet inte kan mätas varje år. Exempelvis skedde inte en uppföljning av målet år 2016.

Vi rekommenderar att en kommunövergripande riktlinje för området upprättats samt implementeras i verksamheterna för att uppmuntra styrningen av service och tillgänglighet för kommunmedborgarna. Vi noterar att det finns flera olika riktlinjer och rutiner avseende service samt tillgänglighet. Vi noterar även att, förutom kommunikationspolitiken, så finns det inte centrala och övergripande riktlinjer för området. Socialförvaltningen har upprättat en bemötandepolicy, vilket vi anser vara positivt.

Receptionen i Alceahuset och telefonväxeln har öppet kl. 8-17 måndag till torsdag och kl. 8-16 på fredag. Detta framgår på kommunens hemsida. Vi anser att dessa öppettider är i enlighet med förvaltningslagens intentioner. Kommunövergripande riktlinjer avseende öppettider saknas. Sådana riktlinjer bör upprättas för att säkerställa att förvaltningarna lever upp till förvaltningslagens intentioner.

### **4.2. Tillgänglighet**

För närvarande har kommunen tre receptioner. Det finns en central reception i entrén till Alceahuset, en reception till socialförvaltningen och en till samhällsbyggnadsförvaltningen. Detta kommer dock att förändras då kommunen har beslutat att inrätta ett servicecenter.

För närvarande vidarebefordrar alceareceptionen ärenden, men har ingen sakkunskap (utom vad gäller vattenprover som man ansvarar för). Samhällsbyggnadsförvaltningens



reception har under granskningen uppgivits likna ett servicecenter, genom att medarbetare i viss utsträckning är behjälplig i handläggning av enklare ärenden. Kommunen har även en gemensam växel med flera andra kommuner.

I kommunstyrelsens delårsbokslut 2017 framgår att ett servicecenter ska skapas. Under 2018 kommer Alceaservice att omorganiseras och operativt inte längre hanteras inom kommunikationsenheten. Kommunens servicechef 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.

Tidigare har kommunikationschefen varit chef över växeln i Alceaservice. Ansvarsområdet kommer dock att övergå till servicechefen under hösten 2017. Det har under granskningen uppgivits att arbetet med ett kontaktcenter kommer påbörjas med ett pilotprojekt under hösten 2017. Detta utifrån receptionen i samhällsbyggnadsförvaltningen. Ett kontaktcenter i sin helhet kommer att arbetas fram under våren 2018. Kommunens samtliga tre receptioner kommer då att bli en gemensam reception i form av ett kundcenter i entréplan. 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. I ärendehanteringssystemet finns även ett flödesschema för hantering av inkomna e-postmeddelanden, telefonsamtal, brev och sociala medier.

Det har under granskningen uppgivits att medborgarnytta är främsta orsaken till att upprätta ett servicecenter. Detta avses uppnås genom att samordna förvaltningarna för att uppnå en högre servicenivå samt effektivisering, då ordinarie medarbetare avlastas av personal som har tränats i service och bemötande. Det har under granskningen uppgivits att "bemötande" är en kunskap som ingår i utbildningen för medarbetare i servicecentret i form av ett enhetligt bemötande i samtalsstruktur, formuleringar, ramar och kommunikation.

#### *4.2.1. Kontaktuppgifter*

Endast tre av tio nämnder har specifika e-postadresser listade på kommunens hemsida (skolnämnden, överförmyndarnämnden och kommunstyrelsen), övriga e-postmeddelanden går genom kommunstyrelsen. Respektive nämnd har dock en egen e-postadress. Vad gäller samhällsbyggnadsförvaltningen finns även enskilda enhetsbrevlådor (t.ex. plan- och exploatering, bygglov samt miljö), detta för att försöka uppnå en god servicenivå.

Ambitionen är att det ska finnas "en väg in" till kommunen genom att e-postmeddelanden skickas centralt (till [kommunstyrelsen@osteraker.se](mailto:kommunstyrelsen@osteraker.se)), för att sedan skickas vidare till berörd nämnd. När ett ärende inkommer via e-post skickas ett automatiserat bekräftelsemail, men inget ärendenummer anges. Det har under granskningen uppgivits att inkommen e-post ska diarieföras av respektive nämnd.

Varje nämnds post levereras via PostNord till nämndernas förvaltningsbrevlådor. Brev som levereras direkt till Alceahuset sorteras och levereras av kommunens registrator.

Kommunens förvaltningar har ingen särskild telefontid, utan handläggare från respektive förvaltning sköter ärenden löpande under kontorstid.

#### **4.2.2. Utbildning**

Kommunen har under hösten 2016 anlitat en extern aktör för utbildning i kommunallagen, tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen samt förvaltningslagen. Utbildningen har skett under flera dagar. Samtliga förvaltningschefer informerades om utbildningen och ombads anmäla deltagare. Deltagare på utbildningen avsåg nämndsekreterare, upphandlare, handläggare samt kansli.

Det har under granskningen uppgivits att nämndsekreterare har informerats om den nya förvaltningslagen via kansliet, som har tagit fram ett informationsmaterial om den nya lagstiftningen och om offentlighetsprincipen. Det har under granskningen uppgivits att under våren kommer kommunen arbeta vidare med de utökade krav på serviceskyldighet som framgår i den nya förvaltningslagen.

I övrigt informeras nyanställda om offentlighets- och sekretesslagen samt förvaltningslagen vid introduktionen för nyanställda.

Det har under granskningen uppgivits att roller samt ansvar kan behöva tydliggöras liksom medvetenheten om lagstiftningen.

#### **4.2.3. Föreningsbidrag**

Nedan framgår kommunens riktlinjer avseende föreningsbidrag utifrån respektive nämnds område.

### **Socialnämnden**

Riktlinjer gällande föreningsbidrag

Riktlinjer gällande föreningsbidrag har beslutats av socialnämnden 2014-02-20. Föreningsbidraget syftar till att stödja lokala föreningar i kommunen som arbetar inom det sociala området. Det sociala området definieras som verksamhet som berör socialförvaltningens ansvarsområde. Det kan handla om förebyggande arbete inom missbruk, försörjning, äldre, personer med funktionshinder och/eller stöd till utsatta barn, ungdomar och familjer. I riktlinjerna anges att socialnämnden har fått i uppdrag att ansvara för hantering av ansökningar om föreningsbidrag inom den sociala sektorn. Därtill har avsatts 200 000 kr. Av avsatta medel har Kvinnojouren sedan flera år beviljats ett bidrag med 1 kr per kommuninvånare. Även lokalhyra för AA bekostas sedan år 2013 av dessa medel.

Det har under granskningen uppgivits att frågor rörande socialförvaltningens föreningsbidrag besvaras inom 48 timmar. När ansökan inkommer registeraras ansökan vid postöppning av registrator, som därefter skickar ansökan vidare till utsedd handläggare inom socialförvaltningen. Det finns inte någon specifik rutin avseende bidragshandläggning, men det finns en bemötandepolicy inom socialförvaltningen.

Mail om bidrag som inkommer till socialnämnden slussas vidare till förvaltningens handläggare. Det anges i informationen om bidraget att det kan sökas sista april samt att beslut fattas av nämnden i juni. Annonsering sker på kommunens hemsida och i lokaltidningen. I samband med annonsering och ansökan informeras sökanden om kontaktperson. Återkoppling av att ansökan har inkommit sker inte alltid. Återkoppling har dock uppgivits ske vid behov av eventuella kompletteringar. Sökanden meddelas sedan om beslutet genom att socialnämndens beslut skickas till sökanden. Nämndbeslutet vidarebefordras till ekonomienheten som betalar ut bidraget.

### **Kultur- och fritidsnämnden**

- Riktlinjer för föreningsbidrag, antagna av kultur- och fritidsnämnden 2016-12-08
- Reviderade riktlinjer – bidrag till kultur för äldre, daterade 2017-01-12. Det framgår inte huruvida kultur- och fritidsnämnden antagit riktlinjerna.
- Riktlinjer för bidrag till bygdegårdar – antagna av kommunstyrelsen 2015-11-25 – handläggning sker av kultur- och fritidsförvaltningen.

Inom kultur- och fritidsförvaltningen arbetar två handläggare med ansökningar avseende föreningsbidrag. Kontaktperson har uppgivits framgå i ansökningsblanketten. När ansökan har beviljats meddelas ekonomiavdelningen som sköter utbetalningen. Det har under granskningen inte uppgivits finnas dokumenterade rutiner avseende återkoppling till sökanden t.ex. i form av information om att ansökan har inkommit samt återkoppling av att ansökan beviljats eller avslagits.

Kultur- och fritidsförvaltningen har genomfört en bidragsöversyn av bidrag i kommunen på uppdrag av fullmäktige. I översynen var en åtgärd att ta fram en gemensam policy/riktlinje för föreningsbidrag, som ska fastställas i fullmäktige samt avse alla nämnder. Respektive nämnd kan sedan, utifrån de gemensamt antagna riktlinjerna, utforma egna kriterier/riktlinjer för det ansvar som är angivet i reglementen. Detta för att skapa transparens och likställighet för föreningar. Det har under granskningen uppgivits att riktlinjer ska upprättas av kultur- och fritidsförvaltningen samt rapporteras till kommunstyrelsen.

### **Kommunstyrelsen**

- Riktlinjer för bidrag till bryggor eller motsvarande – antagna av kommunstyrelsen 2016-04-27. Det har under granskningen uppgivits att det främst är samfälligheter som söker dessa bidrag och inte ideella föreningar. Handläggning sker inom samhällsbyggnadsförvaltningen.
- Riktlinjer för bidrag till föreningar och organisationer avseende tillgänglighetsanpassade åtgärder – antagna av kommunstyrelsen 2017-05-22.
- Riktlinjer för bidrag till föreningar och organisationer avseende miljöförbättrande åtgärder – antagna av kommunstyrelsen 2017-05-22

Vad gäller bidrag till föreningar och organisationer avseende tillgänglighetsanpassade åtgärder sker handläggning av kommunens tillgänglighetsamordnare. Riktlinjerna beslutades i maj 2017 och år 2017 är därmed också första gången som kommunen ger bidraget.

Information om kontaktperson förmedlas via kommunens hemsida. I riktlinjerna anges när ansökningar ska skickas in. Det har under granskningen uppgivits att det inte finns dokumenterade rutiner avseende att bekräftelse ska skickas till sökanden om att ansökan mottagits. Besluten kommer att meddelas senast den 20 november 2017, i enlighet med riktlinjerna. Beslut kommer att fattas av kommunstyrelsen.

Vad gäller riktlinjer för bidrag till föreningar och organisationer avseende miljöförbättrande åtgärder sker handläggning av ansökningar inom samhällsbyggnadsförvaltningen av kommunens hållbarhetsstrateg. Riktlinjerna beslutades i maj 2017. År 2017 är första gången som kommunen ger bidraget. Ansökan skickas via ett webformulär som anger när ansökan är inskickad. Därefter skickas en bekräftelse med e-post där ifylld text från formuläret delges. Ansökningarna registreras i kommunens ärendehanteringssystem. Information om kontaktperson förmedlas via hemsidan samt i samband med ansökan. I riktlinjerna anges när ansökningar ska skickas in. Besluten kommer att meddelas den 20 november 2017, i enlighet med riktlinjerna.

#### *4.2.4. Bedömning*

Enligt 5 § FL ska myndigheten ha öppet under minst två timmar varje helgfri måndag till fredag för att kunna ta emot och registrera allmänna handlingar och för att kunna ta emot framställningar om att få ta del av allmänna handlingar som förvaras hos myndigheten. Att det finns möjlighet att lämna in eller begära ut handlingar under kontorstid är enligt vår bedömning att likställa med expeditionstid. Sammantaget innebär detta att förvaltningslagens krav på tillgänglighet är uppfyllt.

Vi anser det vara positivt att ett servicecenter ska inrättas i kommunen. Vi anser det även vara positivt att gemensamma riktlinjer inom området, då avses upprättas. Vidare anser vi det vara bra med överenskommelser med förvaltningarna för att tydliggöra ansvarsfördelning. Vi anser det även vara viktigt att riktlinjer avseende service samt tillgänglighet sprids även till kommunens övriga förvaltningar samt verksamheter.

### *4.3. Uppföljningar av området för att säkerställa en tillräcklig kontroll av utvecklingen*

#### *4.3.1. Undersökningar*

##### **SCB: smedborgarundersökning**

SCB genomför kommunens medborgarundersökning. Den skickas till 1000 slumpvis utvalda kommunmedborgare som besvarar ett antal frågor, vilka skickas till SCB för sammanställning. Den senaste medborgarundersökningen i kommunen genomfördes år 2015.

Det har under granskningen uppgivits att medborgarundersökningen inte är ett bra verktyg i kommunens mål- och resultatstyrning. Det främsta skälet, som uppgivits, är att det är en attitydundersökning som kommunen har mycket små möjligheter att påverka, eftersom det är kommunmedborgares synpunkter på kommunens verksamhet som nödvändigtvis inte baserar sig på egna erfarenheter. Det har under granskningen även uppgivits att svarsfrekvensen är låg och att det är svårt att basera åtgärdsplanering mot bakgrund av vad som framkommer i medborgarundersökningen. Medborgarundersökningen har uppgivits kunna ge kommunen ett informationsmått, som kan användas för att se trender och allmän attityd hos kommunmedborgarna.

## **Servicemätning via telefon och e-post, Profitel**

Servicemätningen, som genomförs av företaget Profitel, avser kommunens servicegrad utifrån svar via telefon och e-post. Den senaste servicemätningen skedde år 2016.

Det framgår att i jämförelse med övriga kommuner har Österåkers kommun ett ”betydligt lägre” genomsnitt avseende följande;

- Telefoni - Tillgänglighet
- Telefoni – Intresse och engagemang
- E-post – Svarskvalitet

samt ”lägre” genomsnitt avseende

- Telefoni – Svar på frågan
- Telefoni – Bemötande
- Telefoni – Svarstid huvudnummer
- Telefoni – Helhetsintryck.

I jämförelse med andra kommuner har Österåkers kommun ett högre genomsnittsbetyg avseende e-post- medelsvarstid i timmar.

## **Svenskt Näringslivs ranking av företagsklimatet i Sveriges kommuner**

Varje år presenterar Svenskt Näringsliv en ranking av företagsklimatet i Sveriges 290 kommuner. Syftet är att visa var i landet det är bäst att starta och driva företag. Ranking- en innehåller totalt 18 faktorer som viktas olika tungt. I 2017 års ranking hade Österåkers kommun plats 54 av Sveriges kommuner.

## **SKLs Löpande insikt**

Inför år 2018 har även SKL:s Löpande insikt benämnts som en resultatindikator. Vad gäller SKL:s Öppna jämförelser- Företagsklimat 2016- En servicemätning av kommunernas myndighetsutövning, framgår att Österåkers kommuns ranking totalt är 58 (samtliga kommuner var 70 st) med NKI 72. Kommunens totala NKI-resultat har ökat från år 2014 då motsvarande NKI-värde var 68. Kommunen har exempelvis höga NKI-resultat avseende bygglov.

Öppna jämförelser Företagsklimat har genomförts i samverkan med Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG). Undersökningen mäter enbart faktorer som kommunerna själva kan påverka och det är uteslutande företag som har varit i kontakt med kommunerna som ingår i studien. Denna undersökning är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning gentemot företagare inom sex myndighetsområden: brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll och serveringstillstånd. De företag som har haft ärenden med kommunen inom ett eller flera av dessa myndighetsområden under år 2016 har fått möjlighet att svara på en enkät med

frågor inom sex serviceområden (information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet, effektivitet) samt med hjälp av tre frågor fått göra en helhetsbedömning av kommunens service. Det är helhetsbedömningen som ligger till grund för måttet "Nöjd-Kund-Index" (NKI).

### **SKL – Information till alla?**

SKL har genomfört en granskning av kommunernas webbplatser 2016 avseende information till medborgare och företagare. Rapporten heter "Information till alla?" och avser om telefonanknytning och e-postadress kan återfinnas på kommunens webbplats till nio utvalda befattningar inom kommuner. Österåkers kommun hade i denna undersökning 67 procent av maxpoängen.

#### **4.3.2. Rutiner för avvikelshantering**

På kommunens hemsida finns information om tjänstedeklarationer. En tjänstedeklaration beskriver vad kommuninvånaren kan förvänta sig av en viss kommunal tjänst, service eller verksamhet. På hemsidan anges att tanken är att tjänstedeklarationerna ska hjälpa till att förbättra kvaliteten på kommunens tjänster och att åtgärda eventuella brister. Vidare framgår att medborgarna i Österåker ska vara nöjda med kommunens tjänster. Kommunen tar gärna emot synpunkter och förslag, till förbättringar, om kommunen inte lever upp till sina åtaganden. Det går därför att lämna synpunkter genom att fylla i ett formulär som finns längst ner i varje tjänstedeklaration. Totalt finns 28 tjänstedeklarationer på kommunens hemsida inom olika områden. Under genomförda intervjuer har vi fått en bild av att tjänstedeklarationerna inte används aktivt.

På kommunens hemsida finns möjlighet för kommunmedborgare att lämna synpunkter och förslag. Dessa kan lämnas via det formulär som finns på webbplatsen eller genom att skicka ett e-postmeddelande. På hemsidan anges att svar ges inom två arbetsdagar. Inkomna synpunkter registreras centralt på kommunstyrelseförvaltningen. Därefter får den berörda förvaltningen information om inkomna synpunkter och klagomål.

Inom ramen för granskningen har vi, från socialförvaltningen, tagit del av riktlinjer för hantering av klagomål och synpunkter som är daterade 2015-04-13. I dessa framgår vem som kan lämna förslag, klagomål och synpunkter samt vad som kan rapporteras, hur synpunkter kan rapporteras, vad som händer med inlämnade klagomål och synpunkter, redovisning till socialnämnden samt vård- och omsorgsnämnden och förvaring. Exempelvis framgår att återkoppling ska ske inom 14 dagar till den som framfört synpunkten. Vi har dock inte funnit att motsvarande riktlinjer avseende synpunkshantering finns upprättade centralt för kommunen.

Det finns även information på kommunens hemsida om att medborgare kan lämna felanmälan avseende saker som är trasiga eller måste åtgärdas på kommunens gator, torg eller parker. Arbetet med felanmälan sker inom samhällsbyggnadsförvaltningen. Det har under granskningen uppgivits att medborgarna som kontaktar förvaltningen får autosvar och återkoppling (under förutsättning att kontaktuppgifter angivits).

#### **4.3.3. Rutiner för uppföljning**

Det är möjligt att ta fram statistik avseende telefoni inom kommunen, i form av antal inkommande samtal till olika verksamheter. Statistiken följs inte upp systematiskt utan



sammanställs efter förfrågan från förvaltningarna. Statistiken används för att åskådliggöra under vilka tider som kommunen tar emot en stor andel samtal och för bemanningsplanering utifrån detta.

Inom ramen för granskningen har vi inte sett att man gör någon systematisk uppföljning av svarstider eller tillgänglighet via telefon och mail (utöver den servicemätning som har skett av Profitel 2016). I nuläget finns inte något systemstöd för att genomföra uppföljning av service och tillgänglighet i form av t.ex. svarstider, tillgänglighet via telefon eller mail. Den formen av uppföljning har inte heller efterfrågats. Genom införandet av kontaktcentret under 2018 kommer ett ärendehanteringssystem att implementeras. I det systemet kommer inkommande samtal och mail att bli ärenden, vilket under granskningen har uppgivits innebära möjligheter till systematisk uppföljning inom området.

#### **4.3.4. Bedömning**

Utifrån den servicemätning via telefon och e-post som skett av Profitel under år 2016 bör kommunstyrelsen och nämnder vidta åtgärder för att förbättra service samt tillgänglighet för kommunmedborgarna. Vi kan inte finna att åtgärder vidtagits utifrån resultatet av de undersökningar avseende bemötande som har skett. Vi anser därför inte att kommunen har fullgoda rutiner för uppföljning av området och rekommenderar att detta utformas. Genom det systemstöd som kommer att användas av servicecentret, har det under granskningen uppgivits att möjligheten till uppföljning av svarstider samt tillgänglighet kommer att finnas.

Vi rekommenderar även att kommunövergripande rutiner avseende synpunktshantering upprättas. Därutöver rekommenderas kommunen att genomföra en översyn avseende i vilken utsträckning som tjänstedeklarationerna nyttjas och fungerar på ett bra sätt.

#### **4.4. Resultat av stickprov och enkätundersökning**

Enligt Förvaltningslagens (FL) 4 § ska varje myndighet lämna upplysning, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp samt myndighetens verksamhet. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt och om en enskild av misstag vänder sig till fel myndighet bör myndigheten hjälpa honom eller henne till rätta. Enligt 5 § FL ska myndigheterna se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt.

#### **Stickprov**

PwC har under granskningen skickat e-postmeddelanden till Österåker kommuns tio nämnder. E-postmeddelandena har skickats från tre pseudonymkonton. Två e-postmeddelanden har skickats specifikt till kommunstyrelsen, övriga nämnder har fått ett e-postmeddelande. Syftet med undersökningen har varit att pröva service- och tillgänglighetsnivån i praktiken utifrån ett medborgarperspektiv.

Av 11 frågor har:

- Sex frågor bevarats under samma dag.

- Tre frågor bevarats inom ett dygn.
- En fråga tagit nio dagar att besvara.
- En fråga inte besvarats och påminnelse har skickats efter tretton arbetsdagar. Frågan besvarades samma dag, efter att påminnelsen skickats.

Vi noterade att endast tre av tio nämnder har specifika e-postadresser listade på kommunens hemsida (skolnämnden, överförmyndarnämnden och kommunstyrelsen). E-postmeddelanden till övriga nämnder skickas till kommunstyrelsens e-postadress. Inkomna frågor vidarebefordras således centralt från kommunstyrelsens e-postadress till respektive förvaltning i kommunen. Av de svar som har mottagits förefaller det som att frågorna antingen vidarebefordras till berörd förvaltnings e-postadress eller skickas till specifika handläggare.

Det finns en tendens att de frågor som tar längst tid att få svar på skickas vidare i flera led innan de besvaras, medan de nämnder som har specifika e-brevlådor besvarar frågorna tämligen omgående. Exempelvis har en av de två frågor som tagit längst tid att besvara, först skickats till förvaltningens e-brevlåda och sedan vidarebefordrats till enskild enhets e-postadress, för att avslutningsvis skickas till en handläggare. Detta pekar på att ansvarsfördelningen mellan och inom förvaltningarna kan behöva stärkas. De frågor som går direkt till berörd person eller förvaltning har besvarats skyndsamt.

En handläggares svar på frågan har skickats till oss och till nämndens e-postadress. Denna e-postadress är dock inte offentlig på Österåkers kommuns hemsida. Handläggaren ber oss återkomma om vi har ytterligare frågor och erbjuder sig att ”slussa oss rätt”. Detta stärker bilden av att det inte finns något formellt flödesschema i fråga om hantering av inkomna frågor inom kommunen utan att man är beroende av enskilda tjänstepersoners organisationskännedom.

Kommunens tillgänglighet för kommunmedborgarna påverkas även av kommunledningens centrala kompetens för att vidarebefordra frågor till enskilda berörda tjänstemän, vilket ofta medför ett snabbare svar. Det finns även en risk avseende detta om medarbetare som ansvarar för att vidarebefordra frågorna avslutar sin tjänst och efterträdande tjänstepersonen inte känner till var inkomna frågor ska skickas.

Det kan sammanfattningsvis finnas behov av att formalisera ett flödesschema för inkomna frågor.

Av de tio mail som har skickats till kommunstyrelsens e-postadress har endast två fått automatiska svar om att meddelandet mottagits.

## **Enkätundersökning**

Inom ramen för granskningen har vi under januari och februari 2018 genomfört en enkätundersökning till ett urval föreningar i kommunen, totalt 10 föreningar inom såväl det sociala området som kultur- och fritidsområdet. Syftet med enkäten har varit att få en bild av hur föreningarna upplever kontakt, service och bemötande från kommunens sida. Sex föreningar besvarade enkäten, och resultaten återges kortfattat nedan:



- Flertalet föreningar anser att det har varit lätt att få kontakt med kommunen.
- Flertalet föreningar instämmer bara till liten del i att det material som de tagit del av från kommunen varit lätt att förstå. I fritextsvar framgår att det kan lång tid att få ta del av handlingar.
- Flertalet föreningar anser inte att det har gått snabbt att få kontakt med en kommunanställd som kan besvara dess fråga samt att återkoppling sker inom en dag. Däremot anser nästan samtliga föreningar att de fått ett bra bemötande när de har kommit i kontakt med kommunen via telefon.
- Vad gäller e-post anser flertalet föreningar inte att det har gått snabbt att få kontakt med personal som kan ge svar i ärendet eller att bli vidarekopplad till berörd personal. Även vad gäller bemötande menar flertalet föreningar att de till liten del eller inte alls fått ett bra bemötande och service.

#### **4.4.1. Bedömning**

Nio av elva frågor i stickprovet har besvarats skyndsamt. Två frågor har besvarats först efter nio och tretton dagar.

Vår bedömning är att tillgängligheten via telefon och e-post kan förbättras. Utifrån stickprovet noterar vi även att kommunstyrelsens automatiska svarsfunktion inte alltid fungerar. Utifrån genomfört stickprov rekommenderar vi att ett flödesschema för inkomna frågor formaliseras. Via flödesschemat kan även ansvarsfördelningen stärkas mellan och inom förvaltningarna.

Enkätresultatet indikerar att det finns ett missnöje kopplat till kontakt, service och bemötande hos åtminstone några föreningar verksamma i kommunen. För att ta reda på om detta är en mer generell uppfattning inom föreningslivet i kommunen kan det vara lämpligt att kommunen låter genomföra en motsvarande, men mer heltäckande, undersökning.

2018-02-26

***Lina Olsson***

*Projektledare*

***Henrik Fagerlind***

*Uppdragsledare*