

För kännedom:

Kommunfullmäktige
Partiernas gruppledare

Till:

Kommunstyrelsen
Samhällsbyggnadsnämnden

Granskning av tillgänglighet och service

På vårt uppdrag har KPMG genomfört en uppföljande granskning avseende tillgänglighet och service. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen och nämnderna bedriver ett tillräckligt arbete med tillgänglighet och service mot allmänheten där mötet bygger på ett gott bemötande.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen och nämnderna till viss del bedriver ett tillräckligt arbete med tillgänglighet och service mot allmänheten där mötet bygger på ett gott bemötande. Utifrån vad som framkommit i granskningen gör vi bedömningen att arbetet kan stärkas ytterligare. Bland annat inom följande områden;

- En tydligare politisk viljeriktning bör finnas inom området. Exempelvis genom att politiskt anta mål och riktlinjer för service och tillgänglighet så att de är en del i den politiska styrningen av arbete med tillgänglighet och service.
- Vi saknar en tillräcklig uppföljning på verksamhetsnivå för att säkerställa att ett tillräckligt arbete genomförs för att utveckla service, tillgänglighet och bemötande.
- Vidare gör vi bedömningen att kommunen bör utreda möjligheter att ytterligare integrera e-tjänster med verksamhetssystem som ett sätt att effektivisera verksamheten och frigöra resurser samt öka självbetjäningsgrad och tillgänglighet för medborgarna.
- Säkerställa att rutiner och ansvarsfördelning för att besvara inkommande e-post är tydliggjort då stickprov visar att endast ett fåtal av de frågeställningar som sänds till kommunen besvaras vilket inte är i förenligt med förvaltningslagens krav.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Fastställa övergripande mål avseende service och tillgänglighet för att visa den politiska viljeriktningen samt säkerställa att uppföljningsrutiner etableras för att bedöma att ett tillräckligt arbete sker.
- Via styrdokument visa den politiska viljan avseende tillgänglighet och service.
- Utreda om en värdegrund skulle bidra positivt till att medborgare upplever ett gott bemötande i sina kontakter med kommunen.
- Arbeta mot att integrera e-tjänsterna med kommunens verksamhetssystem där potentiella effektivitets- och/eller kvalitetsvinster bedöms kunna erhållas.
- Säkerställa att det finns en tydlig styrning och tillräckliga mätmetoder för att bedöma om det genomförs ett tillräckligt arbete med service, tillgänglighet och bemötande.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi nämnderna att:

- Tydliggöra och kommunicera rutiner för besvarande av e-post.
- Säkerställa att det finns en tydlig styrning och tillräckliga mätmetoder för att bedöma om det genomförs ett tillräckligt arbete med service, tillgänglighet och bemötande.

Revisorerna överlämnar härmed revisionsrapporten för kännedom och yttrande. Yttrande från kommunstyrelsen önskas senast den 30 juni 2022.

För Piteå kommuns revisorer



Gunnar Plym Forshell

Vice ordförande



Elin Johansson

Revisor