



Granskning av tillgänglighet och service

Rapport

Piteå kommun

KPMG AB

2022-03-07

Antal sidor 13



Piteå kommun

Granskning av tillgänglighet och service

2022-03-07

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning/bakgrund	3
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	3
2.2	Revisionskriterier	4
2.3	Metod	4
3	Resultat av granskningen	5
3.1	Organisation och styrning	5
3.2	Strategiskt digitaliseringsarbete	8
3.3	Uppföljning och utveckling	9
3.4	Stickprov	10
4	Slutsats och rekommendationer	12

1 Sammanfattning

Vi har av Piteå kommuns revisorer fått i uppdrag att granska om kommunen har en god tillgänglighet och service till kommunens invånare samt att denna sker med ett gott bemötande. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen och samhällsbyggnadsnämnden 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 inom några 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 sända 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.
- Fortsätta arbetet med verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik, exempelvis genom att integrera e-tjänster 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 samhällsbyggnadsnämnden att:

- Skyndsamt se över rutiner och ansvarsfördelning 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.

2 Inledning/bakgrund

Vi har av Piteå kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens tillgänglighet och service till kommunens invånare. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

I förvaltningslagen (2019:700) anges myndigheternas serviceskyldighet. Här ställs krav på att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Den enskilde ska få sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälp ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål. Lagen ställer även krav på att en myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Medborgarnas krav och förväntningar på att själva kunna söka eller få information blir allt större vilket ställer höga krav på kommunens förmåga att exempelvis via hemsida, kontaktcenter, sociala medier och e-tjänster tillhandahålla aktuell och uppdaterad information samt ge återkoppling utan dröjsmål efter kontakt med kommunen. Att kommunicera snabbt och effektivt är en viktig service för kommuninvånarna och kan avlasta handläggare och tjänstemän om det används på rätt sätt.

Revisionen bedömer att det finns risk för bristande förtroende för den kommunala förvaltningen om tillgänglighet och servicen inte fungerar. Med anledning av det drar kommunens revisorer slutsatsen i sin riskanalys, att kommunens rutiner avseende service och tillgänglighet behöver granskas.

2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

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

Granskningen besvarar följande revisionsfrågor:

- Finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service och tillgänglighet?
- Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider?
- Finns ett strategiskt arbete för att utveckla hemsida, e-tjänster och andra digitala kanaler för att öka självbetjäning och tillgänglighet för allmänheten?
- Har analyser och anpassningar gjorts för att ta hänsyn till medborgarnas olika förutsättningar att ta till sig digital information?
- Genomförs uppföljning på området och säkerställs en tillräcklig kontroll av utveckling?
- Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller:

- Kommunallagen 6 kap. 6 §
- Förvaltningslag (1986:223)
- Tillämpbara interna regelverk, policys och beslut

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier av:

- Budget och verksamhetsplan 2021-2023
- Delårsrapport 2021
- Informations- och kommunikationspolicy
- Grafisk manual
- Övergripande plan 2022-2024 för ledningsuppdrag Verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik (rev 05)
- Verksamhetsplan kommunikationsavdelningen 2022

Intervjuer har genomförts med:

- Kommunikationschef
- Enhetschef för utvecklingsenheten
- Enhetschef för externt stöd
- Stabschef ledningsstaben förvaltning samhällsbyggnad
- Processledare, med fokus på kommunikationsflöden

Stickprov har genomförts genom mailutskick till kommunens funktionsbrevlåda.

Rapporten har genomgått en faktakontroll av tjänstepersoner som deltagit i intervjuer.

3 Resultat av granskningen

3.1 Organisation och styrning

3.1.1 Organisation och ansvar

Respektive nämnd ansvarar för att säkerställa att verksamheterna upprätthåller en tillfredsställande tillgänglighet och service gentemot invånarna/allmänheten. Förvaltningsorganisationen i Piteå kommun är indelad i följande förvaltningsområden:

- kommunledning
- utbildning
- kultur, park och fritid
- samhällsbyggnad
- socialtjänst
- fastighets- och service
- överförmyndarexpedition
- räddningstjänst.

Inom samhällsbyggnadsförvaltningen lyfts i intervjuer att samlokalisering till nya lokaler medfört att verksamheten kunde inrymma en medborgardel i lokalen för att öka tillgänglighet och service. Tanken var att kunna erbjuda medborgare att i högre grad göra spontanbesök och träffa handläggare och funktioner för dialog och få svar på frågor. En effekt som förväntades var även att fånga medborgare som inte vanligen deltar i samråd och dialoger genom att förvaltningsområde samhällsbyggnad även ansvarar för vuxenutbildning där invånare besöker kommunen för studievägledning mm. Dessvärre har pandemin medfört att syftet inte har kunnat uppnås med ytan i den nya lokalen för möten med medborgare då det funnits restriktioner för att förhindra smittspridning.

Förutom den handläggning och kontakt som medborgare har i specifika frågor och ärenden inom förvaltningsområdena så finns ett antal centrala funktioner som mer specifikt har uppdrag och ansvar för kommunens arbete med service, tillgänglighet och bemötande.

I intervjuer lyfts kommunikationsavdelningen som ansvarar för både extern och intern kommunikation. Kommunikationsavdelningen har dels ett kommunikationsansvar på övergripande nivå men är även stödjande i de olika förvaltningsområdenas kommunikationsarbete. En del för att effektivisera stödet och möta behov från förvaltningarna har varit att ta fram stödmaterial som kan användas i kommunikationen i form av mallar mm. Den externa kommunikationen sker bland annat genom webbsida, sociala medier samt en tidning som ges ut till invånarna. Den interna kommunikationen sker främst via intranät.

En utvecklingsavdelning finns som på kommunstyrelsens uppdrag har ansvar för ledningsuppdraget verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik, vilket syftar till att

stärka de kommunala verksamheternas förmåga att dra nytta av digitalisering i förnyelse av samhällstjänster och samverkan.

Inom ramen för kommunens medborgarservice anlitas idag en extern aktör som sköter växeltjänsten samt kundtjänstfunktionen. I intervjuer framgår dock att det är en förändring på gång där kommunfullmäktige väntas fatta beslut som innebär att växeltjänsten och kundtjänstfunktionen ska upphandlas under 2022. Vid intervjuer beskrivs att detta blir ett bra tillfälle att se över funktionen i syfte att få den medborgaranpassad och anpassad utifrån kommunens nuvarande behov. Av kommunens hemsida framgår att medborgarservice kan hjälpa till med enklare frågor eller en felanmälan som inte är akut. I intervjuer lyfter bland annat samhällsbyggnadsförvaltningen att de upprättat en enklare guide med frågor och svar för enklare frågor som medborgare kan ha, i syfte att avlasta handläggare, och medborgare kan få svar direkt i sina kontakter med medborgarservice.

Kommunhuset är öppet för besök varje vardag, vilket framgår av kommunens hemsida.

3.1.2 Styrande dokument och mål

Kommunfullmäktige har beslutat om strategiska områden där demokrati och öppenhet är ett av dessa. Utifrån de strategiska områdena har kommunstyrelsen fattat beslut om femton övergripande mål, varav ett lyder:

- Service och bemötande utformas jämställt i kommunens alla verksamheter.

Målet omfattar alla nämnder och helägda bolag och utifrån de kommunövergripande målen ska nämnder och bolag bryta ned dessa till egna verksamhetsmässiga mål och nyckeltal. Av dokumentet budget och verksamhetsplan 2021–2023 framgår att ett flertal av ledningsuppdragen inkluderar jämställdhetsaspekter som direkt eller indirekt påverkar utformning och anpassning av service och bemötande mot medborgare, föreningar och näringsliv. I intervjuer beskrivs dock av vissa verksamheter att det inte är helt tydligt vad målet innebär och vad som ska uppnås.

I budget och verksamhetsplan 2021–2023 framgår förutom målet ovan att dialog är en viktig del i styrkedjan. Det beskrivs vidare att ledningsuppdrag om tillit syftar till att bidra till måluppfyllelsen tillsammans med arbetet med dialoger. Från 2021 ska detta inkluderas i ledningsuppdraget för Agenda 2030. I intervjuer framgår att politiken bestämmer teman för medborgardialoger under året. Enligt intervjupersoner finns en resurs tillgänglig som samordnar dialoger och planerar vilka metoder som ska användas vid olika tillfällen samt organiserar och involverar olika funktioner från kommunens verksamheter. Det finns även digitala stöd och metoder för att genomföra dialoger utan att träffas fysiskt.

I kommunen finns en beslutad informations- och kommunikationspolicy¹. I den framgår att informations- och kommunikationsinsatser ska ingå i all verksamhetsplanering eftersom det är av avgörande betydelse för hur den enskilde ska kunna ta till sig innehåll i kommunala beslut och verksamheter. Målet enligt policyn är att ha en öppen, tydlig och effektiv information och kommunikation som ska bygga kunskap, skapa engagemang och främja dialog. I policyn finns beskrivning av kommunens

¹ Fastställd av kommunfullmäktige 2009-09-14, § 120, senast reviderad 2016-04-18.

kommunikationskanaler, ansvarsfördelning, målgrupp samt lagar och regler som styr arbetet med information och kommunikation.

I informations- och kommunikationspolicyn framgår att kommunens externa kommunikation ska:

- presenteras lättillgängligt i kommunens kanaler och vara målgruppsanpassad
- underlätta för olika målgrupper att använda kommunens service och tjänster
- bidra till att stärka medborgarnas samhörighet med kommunen samt skapa förtroende, intresse, förståelse och engagemang

Inom samhällsbyggnadsförvaltningen finns antagna anvisningar för posthantering. Dessa upprättades under 2014 och reviderades senast 2020-02-18. Förvaltningschef är dokumentägare och även den som beslutat om anvisningarna. Dokumentet innehåller bland annat rutiner för öppning av post, där det framgår hur den anställda ska hantera sin elektroniska post samt hur denne ska hantera sin personliga e-postbrevlåda vid frånvaro. Vidare framgår att det är bra om den anställda har som rutin att alltid skicka en bekräftelse till avsändaren när e-post som är av betydelse har mottagits.

I intervjuer framkommer att det inte finns någon kommungemensam värdegrund eller att det på andra sätt har kommunicerats ett önskat förhållningssätt för att bemöta medborgare.

3.1.3 Bedömning

Vi gör bedömningen att det i vissa delar finns styrande dokument som på en övergripande nivå kommunicerar en viljeriktning avseende kommunens information och kommunikation med medborgarna. Det saknas däremot i stora delar en tydlighet över hur detta ska uppnås och hur arbetet med tillgänglighet och service ska bedrivas. Det finns inte tydliggjort vilka krav som ställs på svarstider, handläggningstider eller öppettider för medborgarnas kontakt med kommunen förutom för det som anges i lag.

Vi gör bedömningen att det finns mål på övergripande nivå i syfte att säkerställa jämställdhetsperspektivet i kommunens arbete med service och tillgänglighet. Vår bedömning är dock att mål och strategisk styrning i övrigt saknas för att säkerställa att kommunen bedriver ett tillräckligt arbete med service, tillgänglighet och bemötande.

Vi kan konstatera att kommunen inte har beslutat om någon värdegrund. En värdegrund arbetas fram av den egna organisationen och innehåller värderingar och grundprinciper som organisationen vill stå bakom och arbeta efter. En värdegrund kan på så sätt bidra till att kommunen har ett förhållningssätt som genomsyras av bra service och bemötande i kontakt med medborgarna. Vi gör därför bedömningen att kommunen skulle kunna gagnas av att ha en värdegrund som är integrerad i verksamhetens ordinarie planerings- och uppföljningsrutiner.

3.2 Strategiskt digitaliseringsarbete

Kommunen har upprättat en övergripande plan för åren 2022–2024 avseende verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik. Av planen framgår att den ska ses som en grundplatta för förvaltningars och kommunala bolags mer verksamhetsspecifika planer.

Planen innefattar bland annat en nulägesbeskrivning, strategi samt utvecklingsåtgärder. Av nulägesbeskrivningen framgår att det finns stora skillnader i kapacitet och mognad mellan olika verksamheter. Det framgår även att samverkan mellan förvaltningar och centrala funktioner behöver förnyas. Trots ett antal åtgärder som beslutats och till viss del genomförts uppges det i planen att kommunens digitaliseringstakt är för låg och att de initiativ som tagits varit för spretiga för att kunna möta medborgarnas och politikens förväntningar på förnyelse och effektivisering.

Planen har utformats gemensamt av representanter från kommunens olika förvaltningar för utveckling inom följande tre områden:

- o Extern digitalisering (medborgarnära/samhällsnära processer och lösningar)
- o Intern digitalisering (verksamhetsnära processer och lösningar)
- o IT-miljö och infrastruktur (stödande teknik)

Inom ramen för uppdraget genomförs verksamhetsdialoger och omvärldsbevakning för att identifiera behov och förutsättningar för digitalisering. Av information i granskningen framgår att utvecklingsarbetet exempelvis sker i utsedda arbetsgrupper. I arbetsgrupp för extern digitalisering ingår medarbetare som ansvarar för e-tjänster, webb, telefoni, medborgarservice och sociala medier.

I intervjuer beskrivs att det finns ett pågående arbete att utveckla hemsida i syfte att den ska möta de lagkrav som finns utifrån Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. På hemsidan presenteras löpande tillgänglighetsutlåtanden och det senaste är daterat i december 2021. Ur utlåtandet framgår att hemsidan inte är förenlig med lag då tre tillgänglighetsproblem finns. Av informationen framgår att åtgärder pågår som ska vara färdigställda inför kommande genomlysning och utlåtande.

I kommunen används sociala medier i form av Facebook och Instagram. Kommunen har dels centralt konto som kommunikationsavdelningen ansvarar för men det finns även konton som förvaltningsområden ansvarar för. Kommunikationsavdelningen har upprättat instruktioner för hanteringen och bistår i vissa delar i hanteringen även om det är verksamhetens ansvar.

Samverkan finns etablerad med andra kommuner i länet för utveckling av e-tjänster och e-arkiv. Av delårsrapporten 2021 kan vi utläsa att pandemin har medfört en snabbare utveckling inom användningen av digital teknik. Bland annat har två e-tjänster inom försörjningsstöd och avgifter implementerats för att förenkla brukarens kontakter med socialtjänst och underlätta ärendehanteringen.

Det framkommer vidare i intervjuer att kommunen inte på något strukturerat sätt involverat intresseorganisationer eller exempelvis funktionshinderråd, pensionärsråd mm. för att fånga behov och förutsättningar för medborgare i det utvecklingsarbete som

pågår för e-tjänster. Dessa grupperingar involveras enligt uppgift i andra typer av frågor, exempelvis trygghetsvandringar och fysisk planering för att möta behov.

Inom samhällsbyggnadsförvaltningen beskrivs i intervjuer att det har genomförts ett aktivt digitaliseringsarbete. Hela bygglovsprocessen har digitaliserats från ansökan till arkivering i när-arkiv. I nuläget saknas digitalt centralarkiv. Det har genomförts utbildningar för alla chefer inom digitalisering och medborgarperspektivet har etablerats i de processer som genomförts. Det framgår att ansökningar även tas emot i pappersform om den sökande inte har tillgång till e-tjänst för ansökan. Verksamheten erbjuder även stöd för att göra en digital ansökan om så önskas. Därtill lyfts intentionerna med den nya lokalen där yta för att interagera med medborgare etablerats för öka tillgänglighet och service genom att fysiskt finnas tillhands för att svara på frågor och ge stöd.

3.2.1 Bedömning

Vår bedömning är att kommunen till stor del bedriver ett strategiskt arbete för att utveckla hemsida och göra den förenlig med de lagkrav som anges i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Vi gör bedömningen att kommunen har analyserat hemsidan i syfte att få kunskap om utvecklingsbehov och vidtagit åtgärder för att säkerställa att invånarnas olika behov och förutsättningar att ta till sig information beaktas. Kommunen har därtill ett aktivt arbete för att vara närvarande på sociala medier i syfte att stärka dialog och information till medborgarna.

Vår bedömning är att det pågår ett strategiskt arbete med att utveckla och implementera e-tjänster där dessa i vissa delar har integrerats med verksamhetssystem. Kommunen bör i arbetet utvärdera om de når ytterligare effektivisering genom att fler e-tjänster integreras med kommunens verksamhetssystem i fler förvaltningsområden än det i nuläget gjorts. Detta då det kan innebära att processen förenklas för medborgaren vilket leder till en ökad tillgänglighet och service, men även till en effektivisering för kommunens handläggare som frigör tid till mer kvalitativa uppgifter.

3.3 Uppföljning och utveckling

I delårsrapport 2021 framgår av uppföljningen för kommunfullmäktiges mål "Service och bemötande utformas jämställt i kommunens alla verksamheter" att målet var uppfyllt i hög grad 2020 och att prognosen 2021 visar på samma resultat.

I beskrivningen av måluppfyllelsen framgår:

"Det kommunala uppdraget grundas på ett gott värdeskap, ett jämlikt och jämställt bemötande och dessa frågor är i fokus i dagligt arbete. Den kommunala tillsynsverksamheten arbetar utifrån principer som rättssäkerhet och likabehandling. Införandet av allt fler e-tjänster stärker såväl likabehandling som jämställdhet."

Vidare beskrivs i delårsrapporten att jämställdhetsanalyser, uppföljningar och utvärderingar som genomförts har visat att service och bemötande uppfattas som jämställt i de kommunala verksamheterna. Vi har i granskningen inte delgetts några jämställdhetsanalyser eller dokumenterad uppföljning av kommunens arbete med

service och bemötande eller erhållit beskrivningar av hur e-tjänster stärkt likabehandling eller jämställdhet så att detta har kunnat utgöra underlag för bedömning.

Intervjupersoner har beskrivit att uppföljning på verksamhetsnivå sker avseende medborgarservice svarstider. Detta mäts på daglig basis men även i kvartalsuppföljningar med den externa leverantören.

3.3.1 Bedömning

Vår bedömning är att kommunen på övergripande nivå följer upp arbetet med service, tillgänglighet och bemötande utifrån målet om jämställdhet. Vi saknar dock uppföljning som visar på vilka sätt kommunen bedriver ett tillräckligt arbete med service, tillgänglighet och bemötande mot invånarna i ett bredare perspektiv.

Uppföljningsarbetet skulle därför kunna utvecklas genom att komplettera den uppföljning som görs i delårsrapport och årsredovisning med verksamhetsanpassade uppföljningar. Detta för att säkerställa att medborgarna upplever en god service, tillgänglighet och bemötande i sina kontakter med kommunen.

3.4 Stickprov

Som en del i granskningen har vi genomfört stickprovskontroll i syfte att kunna bedöma olika verksamheters svarstider. Stickprovskontrollerna var riktade till:

- Kommunstyrelsen
- Barn- och utbildningsnämnden
- Socialnämnden
- Samhällsbyggnadsnämnden
- Kultur- och fritidsnämnden
- Miljö- och tillsynsnämnden

Utskicken har gått till kommunens funktionsbrevlåda medborgarservice@pitea.se. Funktionsbrevlådan har mottagit fyra slumpmässigt utvalda frågor riktat mot kommunens olika verksamheter. Mätningen har skett från utskick till att vi fått svar på frågan. I sammanställningen framgår även om det har skett någon vidarebefordring.

Nedan följer resultatet av de stickprov vi har genomfört.

Kommunstyrelsen

I tre av fyra fall erhöll vi svar samma dag. I ett fall erhöll vi svar efter fem dagar. Samtliga frågor är därigenom besvarade.

Barn- och utbildningsnämnden

Vi har erhållit svar på två av fyra utskick. Ett svar erhöles samma dag och ett svar erhöles efter två dagar. Två frågor är således obesvarade.

Socialnämnden

Av utskicken som riktades till socialnämnden så har vi mottagit ett svar av de fyra utskicken. Svaret mottogs 15 minuter efter utskick. Tre frågor är således obesvarade.

Samhällsbyggnadsnämnden

Av fyra utskick riktade till samhällsbyggnadsnämnden fick vi svar i ett fall. Svaret mottogs dagen efter att utskicket genomförts. Tre frågor är således obesvarade.

Kultur- och fritidsnämnden

Två svar har erhållits av fyra frågeställningar. Svaren mottogs under samma dag som utskick skedde. Två frågor är således obesvarade.

Miljö- och tillsynsnämnden

I fyra av fyra fall har frågeställningar besvarats. Svar mottogs samma dag som frågan ställdes eller nästkommande dag. Samtliga frågor är därigenom besvarade.

3.4.1 Bedömning

Utifrån de stickprov som vi i granskningen genomfört kan vi konstatera att det endast är kommunstyrelsen och miljö- och tillsynsnämnden som besvarade inkommande frågor skyndsamt och i enlighet med förvaltningslagens krav.

Vi anser att övriga nämnders rutiner för besvarande av inkommande e-post visar på stora brister och att den service och tillgänglighet som kan förväntas av medborgare inte är i enlighet med förvaltningslagens krav. Vi anser att dessa nämnder skyndsamt bör se över sina rutiner och ansvarsfördelning för besvarande av mejl då endast sex av de 16 frågor som skickats till funktionsbrevlådan riktat till dessa verksamheter besvarades.

4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen och samhällsbyggnadsnämnden till viss del bedriver ett tillräckligt arbete med tillgänglighet och service mot allmänheten där mötet bygger på ett gott bemötande.

Vår bedömning är att arbetet kan stärkas genom en tydligare politisk viljeriktning där mål och riktlinjer kompletterar nuvarande mål och uppföljning. Vi anser att medborgarnas kontakter med kommunen i ett bredare perspektiv bör inkluderas i mål och uppföljning där vi i nuläget saknar en tillräcklig uppföljning på verksamhetsnivå för att säkerställa att ett tillräckligt arbete genomförs för att utveckla service, tillgänglighet och bemötande.

Vi uppfattar att det kan finnas potential i att integrera e-tjänster med verksamhetssystem som ett sätt att effektivisera verksamheten och eventuellt kunna frigöra resurser samt öka självbetjäningsgrad och tillgänglighet för medborgarna.

Utifrån genomförda stickprov ser vi ett betydande behov av att kommunen säkerställer sina rutiner och ansvarsfördelning för att besvara inkommande e-post då svar uteblivit i ett stort antal frågeställningar 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.
- Utredda om en värdegrund skulle bidra positivt till att medborgare upplever ett gott bemötande i sina kontakter med kommunen.
- Fortsätta arbetet med verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik, exempelvis genom att integrera e-tjänster 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 samhällsbyggnadsnämnden att:

- Skyndsamt se över rutiner och ansvarsfördelning 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.



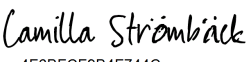
Piteå kommun

Granskning av tillgänglighet och service

2022-03-07

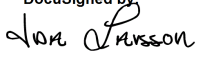
Datum som ovan

KPMG AB

DocuSigned by:

4F6BFCF9B4F744C...
Camilla Strömbäck
Certifierad kommunal revisor

DocuSigned by:

E1872868AB3D4FC...
Jenny Thörn
Kommunal revisor

DocuSigned by:

E0450C42F7F9456...
Ida Larsson
Kommunal revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.