



Till:

Barn- och utbildningsnämnden
Nämnden för teknik, fritid och kultur
Stadsbyggnadsnämnden
Socialnämnden

För kännedom:

Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktige

Förstudie: Service och tillgänglighet

Vi, de förtroendevalda revisorerna i Vaxholms stad, har uppdragit till PwC att genomföra en fördjupad riskanalys i form av en förstudie avseende service och tillgänglighet avseende riktlinjer på området, målsättningar och uppföljning av dessa.

I förstudien konstateras att det finns riktlinjer som berör området och att det finns mål kring service och tillgänglighet fastställda i Mål och budget.

Målen följs upp inom ramen för stadens mål- och budgetprocess. Uppföljning av målen som avser service och tillgänglighet görs bl.a. genom olika enkätundersökningar som redovisas på en aggregerad nivå i delårsrapport och årsredovisning.

Nämnderna följer upp sina mål och vid avvikelse redovisas en handlingsplan med aktiviteter för att nå målet. Inom ramen för budgetprocessen och nämndernas yttrande över mål och budget 2021 beskriver SBN och KS som inte når sina mål varför måluppfyllelsen ser ut som den gör och vilka åtgärder som ska vidtas/ vidtagits. Enheterna på KLK följer var och en upp planerade aktiviteter (för att nå målet om tillgänglighet och service) i verksamhetssystemet Stratsys.

Utifrån gjorda iakttagelser kan vi inte se att det föreligger ett behov av att i nuläget genomföra någon fördjupad granskning avseende kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Vi önskar dock få svar på följande frågeställningar:

- Hur arbetar nämnden för att leva upp till medborgarnas krav på en hög tillgänglighet och ett gott bemötande?
- Hur ser arbetet ut i praktiken på enhetsnivå med frågor rörande exempelvis svarstider på telefon och e-post, telefondisciplin m.m.?

Revisionen beslutar att överlämna förstudien till samtliga nämnder och önskar svar på de frågeställningar som framgår i detta missiv. Svar önskas senast den 15 mars 2021 samt till Kommunstyrelsen och Kommunfullmäktige för kännedom.

För Vaxholms stads förtroendevalda revisorer

Anders Haglund
Ordförande