

§ 54 Svar på revisorernas kompletterande frågor kring förstudie tillgänglighet och service 2020 Vaxholm

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

Informationen noteras till protokollet.

Ärendebeskrivning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet. Syftet är att ge revisionen underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen har önskat att samtliga nämnder kompletterar med nedanstående frågeställningar:

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

Nämnderna har besvarat frågorna utifrån de olika verksamheternas perspektiv på tillgänglighet och service. Nämndernas svar lämnas vidare till kommunfullmäktige för information.

Yrkanden

Ordföranden yrkar bifall till förvaltningens beslutsförslag och finner bifall till eget yrkande.

Handlingar

Tjänsteutlåtande, Anette Lingesund, 2021-02-23

Missiv från revisorerna angående tillgänglighet och service, 2020-12-14

Revisionsrapport, Förstudie - service och tillgänglighet 2020 Vaxholm, 2020-12-14

Protokollsutdrag SN 2021-02-16/§ 4

Tjänsteutlåtande SN, Svar på revisorernas fråga om tillgänglighet och service, inkom 2021-02-19

Protokollsutdrag BUN 2021-02-08/§ 6

Tjänsteutlåtande BUN, Barn- och utbildningsnämndens svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, inkom 2021-02-10

Protokollsutdrag SBN 2021-02-17/§ 11

Tjänsteutlåtande SBN, Stadsbyggnadsnämndens svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service, inkom 2021-02-23

Protokollsutdrag TFK 2021-02-18/§ 5

Tjänsteutlåtande TFK, Svar angående Förstudie Tillgänglighet och service, inkom 2021-02-26

Kopia på beslutet till

För åtgärd: Kansliet



Kommunledningskontoret
Anette Lingesund
Nämndsekreterare/utredare

Nämndernas svar på revisorernas kompletterande frågor kring förstudie tillgänglighet och service 2020 Vaxholm

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta:

Informationen noteras till protokollet.

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet. Syftet är att ge revisionen underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen har önskat att samtliga nämnder kompletterar med nedanstående frågeställningar:

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

Nämnderna har besvarat frågorna utifrån de olika verksamheternas perspektiv på tillgänglighet och service. Nämndernas svar lämnas vidare till kommunfullmäktige för information.

Handlingar i ärendet

Tjänsteutlåtande, Anette Lingesund, 2021-02-23

Missiv från revisorerna angående tillgänglighet och service, 2020-12-14

Revisionsrapport, Förstudie - service och tillgänglighet 2020 Vaxholm, 2020-12-14

Protokollsutdrag SN 2021-02-16/§ 4

Tjänsteutlåtande SN, Svar på revisorernas fråga om tillgänglighet och service, inkom 2021-02-19

Protokollsutdrag BUN 2021-02-08/§ 6



Tjänsteutlåtande BUN, Barn- och utbildningsnämndens svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, inkom 2021-02-10

Protokollsutdrag SBN 2021-02-17/§ 11

Tjänsteutlåtande SBN, Stadsbyggnadsnämndens svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service, inkom 2021-02-23

Protokollsutdrag TFK 2021-02-18/§ 5

Tjänsteutlåtande TFK, Svar angående Förstudie Tillgänglighet och service, inkom 2021-02-26

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Kansliet



§ 5 Svar angående Förstudie Tillgänglighet och service

Nämnden för teknik, fritid och kulturs beslut

Svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, godkänns och överlämnas till revisionen.

Nämnden för teknik, fritid och kultur föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta
Informationen noteras till protokollet.

Ärendebeskrivning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

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

Nämnden för teknik, fritid och kultur har besvarat frågorna utifrån hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Yrkanden

Ordföranden yrkar bifall till förvaltningens beslutsförslag och finner bifall till eget yrkande.

Handlingar

Nämnden för teknik, fritid och kultur svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service, 2021-02-03

Förstudie - tillgänglighet och service 2020 Vaxholm, 2020-12-14

Missiv - förstudie tillgänglighet och service 2020 Vaxholm, 2020-12-14

Missiv till förstudie: Tillgänglighet och service, 2020-12-14

Kopia på beslutet till

För åtgärd: Revisorerna i Vaxholms stad
Kommunstyrelsen

För kännedom: Susanne Eden, sbf
Jeanette Kävrestad Jonsson, SBF
Kristoffer Staaf, klk

Stadsbyggnadsförvaltningen
Alexander Wahlstedt
Fastighetschef

Nämnden för teknik, fritid och kultur svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service

Förslag till beslut

Svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, godkänns och överlämnas till revisionen.

Nämnden för teknik, fritid och kultur föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta
Informationen noteras till protokollet.

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

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

Nämnden för teknik, fritid och kultur har besvarat frågorna utifrån hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Ärendebeskrivning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

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

Nämnden för teknik, fritid och kultur arbetar likt övriga nämnder och styrelse utifrån de övergripande styrdokument inom området som nämns i förstudien och därför kommer nedanstående svar fokusera på hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Svar från Nämnden för teknik, fritid och kultur:

Hur arbetar nämnden för att leva upp till medborgarnas krav på en hög tillgänglighet och ett gott bemötande?

Mot nämnden för teknik, fritid och kultur svarar tekniska enheten, fastighetsenheten och stadsbiblioteket där även kulturfrågorna ingår. Nämnden har ett brett ansvarsområde där samtliga verksamheter tillhandahåller service och tjänster som riktar sig till såväl allmänhet och lokalt näringsliv som andra kommunala verksamheter. Tillgänglighet och bemötande har fokus både på en övergripande nivå samt inom respektive enhet. På den övergripande nivån handlar det om att samordna och utveckla det gemensamma arbetet med kommunikation, information samt digital utveckling.

De olika verksamheterna möts av olika krav på tillgänglighet och bemötande beroende på vilka områden man är verksam inom. Information om vad som händer och planeras i vår offentliga miljö efterfrågas i allt högre grad och snabbare takt. Varje enhet har en utsedd webbredaktör som kontinuerligt ser över och uppdaterar information på webbplatsen. På stadens nya webbplattform finns nu också möjlighet att publicera aktuella drift- och underhållsnyheter. Arbetet med att utveckla informationen på webbplatsen leds av en förvaltningens huvudwebbredaktör och sker i nära samarbete med kommunikationsenheten.

Stadsbyggnadsförvaltningens gemensamma kommunikationsrutin revideras årligen. Den ger stöd och vägledning för såväl chefer och personal kring kommunikation, tillgänglighet och bemötande. Som ett led i att utveckla den externa kommunikationen har månatliga avstämningsmöten mellan förvaltningens verksamhetsutvecklare och kommunens kommunikationsenhet införts.

Digitalisering ger möjlighet till förbättrad tillgänglighet. Det kommungemensamma kundtjänstsystemet Artwise har införts på tekniska enheten och fastighetsenheten. Artwise ger stöd för att samla ärenden som skickas till en enskild e-post eller till en funktionsbrevlåda i ett system. På det sättet kan inkomna ärenden fördelas utifrån expertis och tillgänglighet. Den som skickat in ett ärende får ett automatiskt svar med ärendenummer och förväntad svarstid. Fler enheter inom förvaltningen kommer att få Artwise under det kommande året.

De senaste åren har e-tjänster tagits fram för många av nämndens verksamheter. E-tjänsterna erbjuder större möjlighet att sköta ärenden på egen hand och vid en tidpunkt som passar för den enskilde.

Utveckling och utökning av tillgängliga e-tjänster sker kontinuerligt i syfte att, utefter medborgarnas krav och önskemål, säkerställa att de både är användarvänliga och informativa.

En handlingsplan för digitalisering är framtagen för de kommande åren. Fortsatt utveckling av e-tjänster och implementering av andra digitala hjälpmedel prioriteras.

Hur ser arbetet ut i praktiken på enhetsnivå med frågor rörande exempelvis svarstider på telefon och e-post, telefondisciplin m.m.?

Stadsbiblioteket

Bibliotekschefen har en egen telefon, den är synkad med Outlook kalendern. Biblioteket har utöver det två gemensamma telefoner där personalen svarar från 8.30 och fram till att biblioteket stänger, i normalfallet klockan 17 eller 19. Lördagar är telefontiden 9.30-14. De gemensamma telefonerna har alltid uppdaterad röstbrevlåda med aktuella öppettider och eventuellt annan viktig information.

Inkommande e-post till bibliotekets funktionsbrevlåda besvaras i stor utsträckning samma dag eller nästa arbetsdag. Det är särskilt viktigt när det gäller frågor om öppettider, kontaktförfrågningar eller lån/omlån av material. Alla som arbetar på biblioteket har behörighet att läsa mejl i funktionsbrevlådan, varje morgon kommer man överens om vem som tar hand om det som inkommit.

Alla läser sin mejl dagligen, för de som inte arbetar alla dagar dröjer det självklart en extra dag. Personalen uppmanas att ha biblioteket som avsändare för ärenden där någon annan i personalen kan svara på följdfrågor. Detta för att undvika att ärenden/frågor fastnar hos en enskild. Vid ledighet hänvisar man mejlen till bibliotekets funktionsbrevlåda.

Biblioteket har sedan många år e-tjänster för reservationer, omlån, förfrågningar om inköp och om fjärrlån. Biblioteket har också ett digitalt bibliotek. Dessa e-tjänster finns numera inte endast på bibliotekets hemsida utan ingår även i kommunens gemensamma portal för e-tjänster.

Tekniska enheten och fastighetsenheten

För alla på tekniska enheten och fastighetsenheten gäller att telefonen ska vara öppen under kommunens öppettider 08:00-16:00 . Är personen upptagen/frånvarande ska telefonen vara hänvisad med ett korrekt röstmeddelande. Missade samtal och röstmeddelanden ska besvaras så snart som möjligt. För samtal som går till växelns finns en lista på sökord som används för att hänvisa samtal till rätt person. Sökorden uppdateras löpande.

För alla anställda gäller att mejlen ska kontrolleras varje dag. Vid frånvaro är man som enskild ansvarig för att antingen kontrollera mejlen själv eller att ha den hänvisad till annan brevlåda. Ärenden som inkommer ska hanteras skyndsamt och normalt inom 2-3 arbetsdagar. Trots att det finns tydliga rutiner för hur man ska hantera sin e-post finns det alltid risker med alla enskilda anställdas e-post. Detta då det till exempel är svårt att följa upp hur snabbt enskilda anställda svarar på mejl. För att minimera dessa risker och förstärka tillgängligheten används två funktionsbrevlådor, en för tekniska enheten och en för fastighetsenheten. Funktionsbrevlådorna kontrolleras regelbundet varje dag, flera personer har behörighet till dessa och de minimerar risken för att ett ärende ska hamna "mellan stolarna" och bidrar till att den enskilda kan få snabbt svar av rätt person.

Handlingar i ärendet

Nämnden för teknik, fritid och kultur svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service, 2021-02-03

Förstudie - tillgänglighet och service 2020 Vaxholm, 2020-12-14

Missiv - förstudie tillgänglighet och service 2020 Vaxholm, 2020-12-14

Missiv till förstudie: Tillgänglighet och service, 2020-12-14

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Revisorerna i Vaxholms stad
Kommunstyrelsen

För kännedom: Susanne Eden, sbf
Jeanette Kävrestad Jonsson, SBF
Kristoffer Staaf, klk

§ 11 Stadsbyggnadsnämndens svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service

Stadsbyggnadsnämndens beslut

Svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, godkänns och överlämnas till revisionen.

Stadsbyggnadsnämnden föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta

Informationen noteras till protokollet

Ärendebeskrivning

PwC (Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB) har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

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

Stadsbyggnadsnämnden har besvarat frågorna utifrån hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Yrkanden

Ordföranden yrkar bifall till förvaltningens beslutsförslag och finner bifall till eget yrkande.

Handlingar

Tjänsteutlåtande, Stadsbyggnadsnämndens svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service, 2021-02-04

Brev från revisorerna till nämnden, inkom 2020-12-14

Missiv angående tillgänglighet och service från revisorerna, inkom 2020-12-14

Förstudie Tillgänglighet och service, inkom 2020-12-14

Kopia på beslutet till

För åtgärd: Bygglov- och GIS-enheten
Revisorerna i Vaxholms stad
Kommunstyrelsen

För kännedom: Susanne Edén, sbf
Jeanette Kävrestad Jonsson, sbf
Kristoffer Staaf, klk



Stadsbyggnadsförvaltningen
Christoffer Amundin
Bygglov- & GISchef

Stadsbyggnadsnämndens svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service

Förslag till beslut

Svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, godkänns och överlämnas till revisionen.

Stadsbyggnadsnämnden föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta

Informationen noteras till protokollet

Sammanfattning

PwC (Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB) har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

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

Stadsbyggnadsnämnden har besvarat frågorna utifrån hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Ärendebeskrivning

PwC (Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB) har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet. Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

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

Stadsbyggnadsnämnden arbetar likt övriga nämnder och styrelse utifrån de övergripande styrdokument inom området som nämns i förstudien och därför kommer nedanstående svar fokusera på hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Stadsbyggnadsnämndens svar

1. *Hur arbetar nämnden för att leva upp till medborgarnas krav på en hög tillgänglighet och ett gott bemötande?*

Stadsbyggnadsnämnden ansvarar för lovprocess, anmälansärenden, tillsyn, strandskydd samt kartor, mätning, namnsättning och GIS. Arbetet med tillgänglighet och bemötande handlar mycket om att hitta en balans mellan myndighetsansvar och att erbjuda information och service till den enskilde på ett så lättförståeligt och tydligt sätt som möjligt.

Stadsbyggnadsförvaltningens gemensamma kommunikationsrutin revideras årligen. Den ger stöd och vägledning för såväl chefer och personal kring kommunikation, tillgänglighet och bemötande. Som ett led i att utveckla den externa kommunikationen har månatliga avstämningsmöten mellan förvaltningens verksamhetsutvecklare och kommunens kommunikationsenhet införts.

Att söka bygglov eller göra en anmälanpliktig åtgärd ställer stora krav på den enskilde. Att tillgängliggöra information om hur processen fungerar och vad som gäller är en viktig del av nämndens uppdrag. I samband med att staden har uppdaterat sin webbplats har ett omfattande arbete gjorts för att förbättra innehållet på kommunens webbplats. Arbetet med att utveckla informationen på webbplatsen har letts av en bygglov- och GIS-enhetens egen webbredaktör med stöd av förvaltningens huvudwebbredaktör och kommunikationsenheten.

De senaste åren har hanteringen av lov- och anmälansärenden till stor del digitaliserats. E-tjänster erbjuds för de flesta typer av ärenden vilket ger större möjlighet för den enskilde att sköta ärenden på egen hand och oavsett tid på dygnet. Utveckling och utökning av tillgängliga e-tjänster sker kontinuerligt i syfte att, utefter medborgarnas krav och önskemål, säkerställa att de både är användarvänliga och informativa.

En handlingsplan för stadsbyggnadsförvaltningens digitalisering är framtagen för de kommande åren. Fortsatt utveckling av e-tjänster och implementering av andra digitala hjälpmedel prioriteras.

2. *Hur ser arbetet ut i praktiken på enhetsnivå med frågor rörande exempelvis svarstider på telefon och e-post, telefondisciplin m.m.?*

För allmänna frågor om lov och anmälningspliktiga åtgärder har Bygglov- och GIS enheten ett speciellt telefonnummer till bygglovsrådgivningen med telefontid under 2 h varje vecka. För att säkerställa snabba svarstider och god tillgänglighet under denna tid är alla handläggare för bygglov, strandskydd och tillsyn samt byggnadsingenjörer tillgängliga för att svara på frågor. Övriga tider bemannas detta nummer av kommunens växel som har möjlighet att ta emot meddelanden samt vid akuta frågor koppla direkt till handläggare. För telefoni i övrigt följs kommunens riktlinjer för telefoni som är publicerade på Stimmet.

Allmänna och ärendespecifika frågor kan även ställas till enhetens funktionsbrevlåda som kontrolleras regelbundet varje dag. De frågor som handläggare ska besvara fördelas av koordinatör men flera personer har behörighet till funktionsbrevlådan och det minimerar risken för att en fråga ska hamna "mellan stolarna" och bidrar till att den enskilda kan få snabbt svar av rätt person.

För den som vill ha tips och råd innan en lovansökan lämnas in ges rådgivning per telefon, via e-post eller vid ett möte. Den utveckling som skett mot att ha digitala möten avspeglas även i rådgivningsverksamheten och har visat sig ha fördelar både för förvaltningen och för sökandena.

För alla anställda gäller att mejlen ska kontrolleras varje dag. Vid frånvaro är man som medarbetare ansvarig för att antingen kontrollera mejlen själv eller att ha den hänvisad till annan brevlåda. Ärenden som inkommer ska hanteras skyndsamt och normalt inom 1-2 arbetsdagar. Om det tar längre tid än så att utreda och besvara en fråga, ska frågeställaren få en återkoppling om detta via e-post eller telefon. För att förstärka tillgängligheten och skapa en personoberoende funktion hänvisas generella ärenden och frågor till enhetens funktionsbrevlåda.

Handlingar i ärendet

Tjänsteutlåtande, Stadsbyggnadsnämndens svar på revisorernas förstudie om tillgänglighet och service, 2021-02-04

Brev från revisorerna till nämnden, inkom 2020-12-14

Missiv angående tillgänglighet och service från revisorerna, inkom 2020-12-14

Förstudie Tillgänglighet och service, inkom 2020-12-14

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Bygglov- och GIS-enheten
Revisorerna i Vaxholms stad
Kommunstyrelsen

För kännedom: Susanne Edén, sbf
Jeanette Kävrestad Jonsson, sbf
Kristoffer Staaf, klk

§ 4 Svar på förstudie: Tillgänglighet och service

Socialnämndens beslut

Svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, godkänns och överlämnas till revisionen.

Socialnämnden föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta

Informationen noteras till protokollet.

Ärendebeskrivning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet. Syftet är att ge revisionen underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar att samtliga nämnder komplettera med nedanstående frågeställningar:

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

Socialnämnden besvarar frågorna utifrån de olika verksamheternas perspektiv på tillgänglighet och service.

Yrkanden

Ordföranden yrkar bifall till förvaltningens beslutsförslag och finner bifall till eget yrkande.

Handlingar

- Tjänsteutlåtande
- Förstudie service och tillgänglighet
- Missiv förstudie service och tillgänglighet

Kopia på beslutet till

För åtgärd: Revisorerna i Vaxholms stad

För kännedom: Agneta Franzén, Förvaltningschef socialförvaltningen

Socialförvaltningen
Camilla Lundholm
Avdelningschef

Svar på revisorernas fråga om tillgänglighet och service

Förslag till beslut

Svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, godkänns och överlämnas till revisionen.

Socialnämnden föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta

Informationen noteras till protokollet.

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet. Syftet är att ge revisionen underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar att samtliga nämnder komplettera med nedanstående frågeställningar:

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

Socialnämnden besvarar frågorna utifrån de olika verksamheternas perspektiv på tillgänglighet och service.

Ärendebeskrivning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet. Syftet är att ge revisionen underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar att samtliga nämnder komplettera med nedanstående frågeställningar:

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

Socialnämnden besvarar frågorna utifrån de olika verksamheternas perspektiv på tillgänglighet och service.

Svar på fråga 1.

Ett arbete med att digitalisera pågår som följs upp kontinuerligt. Förvaltningen har infört E-ansökningar vilka i dagsläget ska ses som ett kvalitetskomplement för de som upplever det enklare att sköta sina ärenden digitalt.

Vi mäter på övergripande nivå andra nyckeltal utöver svarstider på telefon. Det kan handla om tillgänglighetsindikatorer såsom:

- handläggningstider (inom enheten för LSS/ äldre)
- brukartider (hemtjänst)
- väntetider (ekonomiskt bistånd)
- hur snabbt beslut blir verkställda (främst inom hemtjänst) men även särskilt boende
- uppföljning av synpunkter och klagomål: *finns det systematiska avvikelser? Handlar det om bemötande eller andra brister?*

Fasta telefontider är införda både hos utförarna och på myndighet för att minimera väntan i telefon.

Inom myndigheten finns en "jour telefon". En extra telefon som hanteras i rullande schema av handläggarna. Syftet är att handläggarna kan fördela samtalen till rätt person och för att besvara enklare frågor som ett led i att minska risken för en upptagen linje. Inom barn- och ungdomsenheten är det särdeles viktigt att jourtelefonen inte är upptagen med andra ärenden än anmälningar. Det finns en fastslagen rutin för hur jourtelefonen hanteras för varje enhet.

Svar på fråga 2.

Vid frånvaro har varje enhet till ansvar att utse en närvarande för kontrollera e-posten. Den interna målsättningen är att besvara/ återkoppla inom ett dygn. Medborgarna kan även komma i kontakt via en **Social brevlåda** som kontrolleras varje dag.

Handlingar i ärendet

- Tjänsteutlåtande
- Förstudie service och tillgänglighet
- Missiv förstudie service och tillgänglighet

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Revisorerna i Vaxholms stad

För kännedom: Agneta Franzén, Förvaltningschef socialförvaltningen

§ 6 Svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet

Barn- och utbildningsnämndens beslut

Svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, godkänns och överlämnas till revisionen.

Barn- och utbildningsnämnden föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta

Informationen noteras till protokollet.

Ärendebeskrivning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

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

Barn- och utbildningsnämnden har besvarat frågorna utifrån hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Yrkanden

Ordföranden yrkar bifall till förvaltningens beslutsförslag och finner bifall till eget yrkande.

Handlingar

Tjänsteutlåtande, 2020-01-19

Kopia på beslutet till

För åtgärd: Revisorerna i Vaxholms stad

För kännedom: Lena Svensson, uf



Utbildningsförvaltningen
Johanna Frunck
Nämndsekreterare/utredare

Barn- och utbildningsnämndens svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Svar på revisorernas förstudie: service och tillgänglighet, godkänns och överlämnas till revisionen.

Barn- och utbildningsnämnden föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta

Informationen noteras till protokollet.

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

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

Barn- och utbildningsnämnden har besvarat frågorna utifrån hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Ärendebeskrivning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört en förstudie avseende service och tillgänglighet i syfte att ge revisionen ett underlag för bedömning om en fördjupad granskning av området bör genomföras. Förstudien belyser aktuell lagstiftning, vilka riktlinjer som finns på området, vilka mål nämnderna har satt upp samt vilken uppföljning som görs inom området.

Utifrån genomförd förstudie bedömer inte revisionen att det finns något behov av att genomföra en fördjupad granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete med service och tillgänglighet.

Revisionen önskar dock att samtliga nämnder besvarar nedanstående frågeställningar:

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

Barn- och utbildningsnämnden arbetar likt övriga nämnder och styrelse utifrån de övergripande styrdokument inom området som nämns i förstudien och därför kommer nedanstående svar inte beskriva aktuella styrdokument utan fokusera på hur det praktiska arbetet på förvaltningen ser ut.

Barn- och utbildningsnämndens svar

Hur arbetar nämnden för att leva upp till medborgarnas krav på en hög tillgänglighet och ett gott bemötande?

Barn- och utbildningsnämnden ansvarsområde sträcker sig från de övergripande administrativa ansvarerna på förvaltningen ner till enhetsnivå på skolor och förskolor. En stor del av barn och utbildningsnämndens övergripande arbete med tillgänglighet och gott bemötande handlar om att säkerställa och utveckla de digitala kanalerna för både tjänster och kommunikation/information.

Barn- och utbildningsnämnden har ett antal e-tjänster som möjliggör för medborgare att sköta sin ärenden digitalt när de passar dem. E-tjänsterna utvecklas kontinuerligt i syfte att, utefter medborgarnas krav/önskemål, säkerställa att de både är användarvänliga och informativa.

De krav som ställs från medborgare på barn- och utbildningsnämnden gällande tillgänglighet och gott bemötande kretsar i stor utsträckning kring vårdnadshavares behov av information kring sitt barn och den verksamhet barnet vistas i. För att säkerställa dessa behov arbetar barn- och utbildningsnämnden med digitala plattformar där det till exempel finns möjlighet att rikta information till viss vårdnadshavare, viss klass, skola eller alla vårdnadshavare. Nämnden arbetar för att utvärdera och utveckla användandet av dessa plattformar kontinuerligt.

Utöver detta så arbetar nämnden för att säkerställa uppdaterad information på hemsidan. Genom att till exempel löpande lägga upp större händelser som nyheter, svara på de vanligaste frågor och säkerställa korrekt kontaktinformation till olika verksamheter är målet att många ska få svar på sina frågor redan under sitt besök på Vaxholms stads webbplats.

Hur ser arbetet ut i praktiken på enhetsnivå med frågor rörande exempelvis svarstider på telefon och e-post, telefondisciplin m.m.?

För de personer som arbetar med de mer övergripande ansvarerna på förvaltningen gäller att telefonen ska vara öppen under kommunens öppettider 08:00-16:00 . Är personen upptagen/frånvarande ska telefonen vara hänvisad med ett korrekt röstmeddelande. Missade samtal och röstmeddelanden ska besvaras så snart som möjligt. Det har inte framkommit några indikationer på att telefondisciplinen skulle vara bristfällig, att många samtal missas eller att återuppringning inte sker. Det går att ta fram

telefonstatistik som bland annat visar grad av missade samtal. Detta har inte gjorts under de senaste åren och är något som ska ses över och utvecklas.

För de personer som arbetar ute i verksamheterna ser möjligheterna att svara i telefon annorlunda ut. Varje skola och förskola har sina egna rutiner för hur den dagliga tillgängligheten för vårdnadshavare ska säkras men alla vårdnadshavare blir informerade om hur de ska kontakta sitt barns verksamhet för olika ärenden. Inte heller för verksamheterna har det framkommit indikationer på att vårdnadshavare upplever det svårt att vid behov kontakta sitt barns verksamhet på telefon.

För alla anställda gäller att mejlen ska kontrolleras varje dag. Vid frånvaro är man som enskild ansvarig för att antingen kontrollera mejlen själv eller att ha den hänvisad till annan brevlåda. Ärenden som inkommer ska hanteras skyndsamt och normalt inom 2-3 arbetsdagar. Trots att det finns tydliga rutiner för hur man ska hantera sin e-post finns det alltid risker med alla enskilda anställdas e-post. Detta då det till exempel är svårt att följa upp hur snabbt enskilda anställda svarar på mejl. För att minimera dessa risker och förstärka tillgängligheten har skolor och förskolor i högre grad börjat använda sig av funktionsbrevlådor och informerat vårdnadshavare om att använda dessa. Funktionsbrevlådorna kontrolleras regelbundet varje dag, flera personer har behörighet till dessa och de minimerar risken för att ett ärende ska hamna "mellan stolarna" och bidrar till att den enskilda kan få snabbt svar av rätt person.

På den övergripande förvaltningen infördes i januari 2020 Artvise. Artvise ger stöd för att samla ärenden som skickas till en enskild e-post eller till en funktionsbrevlåda i ett system. På det sättet kan inkomna ärenden fördelas utifrån expertis och tillgänglighet. Artvise är precis som användandet av funktionsbrevlådor i verksamheterna ett sätt att minimera risken för ärenden hamnar "mellan stolarna" och säkerställa att enskilda får snabba svar av rätt person.

Handlingar i ärendet

Tjänsteutlåtande, 2020-01-19

Kopia på beslutet till:

För åtgärd: Revisorerna i Vaxholms stad

För kännedom: Lena Svensson, uf