

Förstudie: Tillgänglighet och service

Vaxholms stad

Förstudie
December 2020



Innehållsförteckning

Inledning	sid 3
Iakttagelser	
Vad säger lagstiftningen om tillgänglighet och service?	sid 4
Vilka riktlinjer finns på området?	sid 5
Vilka mål har satts upp?	sid 8
Vilken uppföljning görs inom området?	sid 10
- mål inom området kvalitet (service och tillgänglighet)	sid 12
Slutsatser	sid 14

Inledning

Bakgrund

Sverige har från den 1 juli 2018 infört en ny förvaltningslag (2017:900). I denna tydliggörs frågan om tillgänglighet och service till medborgarna. Av lagen framgår bland annat att kommunens verksamheter dels ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda, dels informera om hur och när sådana kontakter ska tas. Kommunen ska även vidta de åtgärder som behövs för att den ska uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten om rätten att ta del av allmänna handlingar.

En kommuns hemsida är en viktig källa för information och service till medborgarna och andra intressenter. Bristfällig styrning och kontroll kan riskera att verksamheten inte bedrivs i enlighet med lagkrav och kommuninterna riktlinjer.

Syfte

Förstudien syftar till att ge revisionen ett underlag för vidare bedömning av om en fördjupad granskning ska genomföras avseende service och tillgänglighet. Förstudien ska belysa följande områden:

- vad säger lagstiftning om tillgänglighet och service?
- vilka riktlinjer finns på området?
- vilka mål har nämnderna satt upp?
- vilken uppföljning görs inom området?

På basis av ovanstående identifieras risker för brister ändamålsenlighet eller intern kontroll, och behov av eventuell fördjupad granskning preciseras.

Vad säger lagstiftningen om tillgänglighet och service?

Förvaltningslagen

Av förvaltningslagen framgår att en myndighet ska säkerställa att kontakterna med den enskilde ska vara så smidiga som möjligt. Vidare ska hjälpen kunna ges utan dröjsmål.

Kommunen ska hjälpa den enskilde i den omfattning som är lämplig beroende på frågans art. Den enskildes behov och myndighetens verksamhet. Vidare ska kommunen vara tillgänglig för kontakt med den enskilde samt informera allmänheten hur kontakt kan tas. Enligt samma lag och paragraf ska kommunen göra det möjligt för den enskilde att ta del av allmän handling.

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service

Fr o m den 23 september 2020 gäller lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Lagen innehåller bestämmelser om krav på tillgänglighet till digital service som tillhandahålls av en offentlig aktör. Bestämmelser innebär att tjänster och information som en offentlig aktör tillhandahåller genom en webbplats eller mobil applikation ska vara tillgänglig. Lagen ställer således krav på hur dessa tjänster ska tillgängliggöras. Kraven på informationen/service är att den ska vara möjlig att uppfatta, den ska hanterbar, begriplig samt robust.

Några exempel på viktiga egenskaper för digital tillgänglighet:

- Det ska gå att förstora/zooma utan att innehåll hamnar utanför skärmen.
- Det ska gå att navigera och använda alla funktioner via tangentbord eller röststyrning.
- Det ska gå att lyssna till innehållet via ett uppläsande hjälpmedel.
- Texten ska vara lätt att läsa och förstå.

Lagen innehåller även bestämmelser om att offentliga aktörer ska tillhandahålla en så kallad tillgänglighetsredogörelse, som bland annat ska beskriva hur den aktuella webbplatsen eller applikationen lever upp till kraven.

Iakttagelser

Vilka riktlinjer finns på området?

Kommunikationsstrategi

Staden har en kommunikationsstrategi som består av följande styrdokument; kommunikationspolicy med tillhörande rutin för kommunikation samt lokala rutiner för kommunikation. Av kommunikationsstrategin framgår att den är framtagen för att genom kommungemensamma mål skapa en vägledning för Vaxholms stads arbete med intern- och extern kommunikation, tillgänglighet och bemötande.

Inom ramen för denna kartläggning har vi tagit del av kommunikationsstrategin daterad 2016-05-12 med en tillhörande rutin för kommunikation, som som senast uppdaterades maj 2020.

Kommunikationspolicy och tillhörande rutiner

I kommunstrategin beskrivs styrdokumenterna enligt nedan:

1. Kommunikationspolicy: Policyn beskriver övergripande mål för stadens utveckling inom kommunikation och beslutas av kommunfullmäktige.
2. Rutiner för kommunikation: Rutinen kompletterar kommunikationspolicyn och tydliggör stadens övergripande kommunikationsmål och handlingar som syftar till att uppfylla dem. Rutinen revideras årligen.
3. Lokala rutiner för kommunikation: Dessa utgår från och kompletterar den övergripande rutinen genom att peka ut verksamheternas lokala aktiviteter som syftar till att nå uppsatta mål.
4. Övriga policies, riktlinjer och rutiner inom kommunikationsområdet. Vilka dessa är specificeras i Vaxholms stads övergripande rutiner för kommunikation.

I styrdokumentet Rutiner för intern och extern kommunikation specificeras Vaxholms stads kommunikationsmål på både kort och lång sikt mer utförligt.

Rutin för kommunikation

Av rutinen ovan framgår att ett den, rutin för kommunikation, är en av de styrande och vägledande dokument som tillsammans utgör stadens kommunikationsstrategi. Just nu består strategin av följande styrdokument:

- kommunikationspolicy
- rutin för kommunikation
- lokala rutiner för kommunikation

samt de övriga policies och riktlinjerna nedan:

- Vaxholms stads grafiska profil
- Vaxholms stads strategi för facebook och övriga sociala kanaler
- Vaxholms stads skrivregler

Rutin för kommunikation

Vaxholms stads rutin för intern och extern kommunikation

- *Kommunikationspolicy*
- **Rutin för kommunikation**
- *Lokala rutiner för kommunikation*
- *Strategi för facebook och övriga sociala kanaler*
- *Vaxholms stads skrivregler*

Rutinen för kommunikation utgör tillsammans med ovanstående dokument styrande och vägledande dokument stadens kommunikationsstrategi. Kommunikationsrutinen beskriver stadens mål med intern och extern kommunikation, ansvar och roller utifrån de övergripande mål som kommunstyrelsen beslutat. Till kommunikationsrutinen hör en aktivitetslista som pekar ut årets satsningar och prioriterade aktiviteter inom kommunikationsområdet. Kommunikationsrutinen uppdateras vid behov och aktivitetslistan uppdateras årligen.

Vaxholm, 2020-05-13

Iakttagelser

Vilka riktlinjer finns på området?

forts.

Regler för telefoni

Vidare finns ett dokument som beskriver vilka regler som gäller för telefoni (daterade/uppdaterade 2020) som närmare beskriver mål för användning av telefoni, ansvar och roller. Reglerna revideras årligen. Av dokument framgår att för att staden ska leva upp till de krav som medborgarna ställer är hög tillgänglighet och ett gott bemötande självklara krav. En effektiv telefonservice är en viktig funktion för att åstadkomma detta. Vidare framgår att vilka kvalitetskrav som gäller bland annat avseende hur jag i rollen som anställd ska hantera min telefon, röstbrevlåda etc.

Av dokumentet framgår att uppföljning av kvaliteten på telefonservicen sker kontinuerligt och att detta sker på olika sätt. Som exempel beskrivs enkätundersökning till medborgarna, via Internet och via samtalsmätningar som svarsfrekvens på enhets-/användarnivå.

Inom ramen för denna förstudie har vi inte tagit del av något resultat av denna uppföljning utöver resultatet av de uppföljningar som görs av målen som finns i Mål och budget 2020--2022, som beskrivs i följande avsnitt.

Iakttagelser

Vilka mål har satts upp?

Övergripande mål för kommunikation

I kommunikationspolicyn redovisas stadens övergripande mål för kommunikation. Följande mål presenteras:

1. Vaxholms stad ska ha en aktuell, trovärdig, proaktiv, och modern intern och extern kommunikation som bidrar till att skapa goda relationer med våra målgrupper och en positiv bild av Vaxholms stad.
2. Den externa informationen ska sprida kunskap om och skapa engagemang bland medborgarna för kommunala frågor, med målet att stimulera till aktivitet och medinflytande. Vaxholms stad ska finnas där medborgarna är och erbjuda kommunikation och dialog med våra målgrupper utifrån deras villkor.
3. Vaxholms stad ska ha en hög tillgänglighet till media och en proaktiv och öppen kontakt i syfte att erbjuda korrekta fakta och en realistisk bild av vår verksamhet.
4. Våra målgrupper ska uppleva en god tillgänglighet och ett gott bemötande i kontakten med våra verksamheter.
5. Inom Vaxholms stad ska en strävan efter samarbete över verksamhetsgränserna finnas. Den interna kommunikation ska stimulera till samarbete, skapa kännedom om Vaxholms stads verksamheter, mål och aktiviteter, främja vi-känslan, skapa en stark och enhetlig Vaxholms stadskultur som främjar ett starkt varumärke. Kommunikation ska ske i gemensamma kanaler.

Inom ramen för denna förstudie har vi inte tagit del av något resultat av denna uppföljning utöver resultatet av de uppföljningar som görs av målen som finns i Mål och budget 2020-2022.

Iakttagelser

Vilka mål har satts upp?

forts.

Nämndernas mål

På fråga om vilka mål som avser service och tillgänglighet hänvisas till följande mål som beslutats i Mål och budget 2020-2022. Under området kvalitet finns ett antal mål med tillhörande med bäring på god service som kännetecknas av god tillgänglighet och gott bemötande.

Nedan redovisas kommunstyrelsens mål för god tillgänglighet, bemötande och service.

Nämnd	Mål	Indikator	Utfall 2018	Utfall T2 2019	Målnivå	BM- värde ³
KS	Invånarna och företagen erbjuds god tillgänglighet, bemötande och service.	Nöjd Medborgar-Index (NMI)	56		59	59
		Nöjd Inflytande-Index (NII)	38		40	44
		Nöjd Kund-Index (NKI) företagsklimat	60		71	71
		Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel av maxpoäng (%)	85%		87%	87%

Iakttagelser

Vilken uppföljning görs inom området?

Uppföljning av beslutade mål i Mål och budget

Kommunövergripande

Följande uppföljningar genomförs som berör service och tillgänglighet:

- SCB:s medborgarundersökning
- Servicemätning, i denna mätning redovisas resultatet på förvaltningsnivå.
- Serviceundersökning företag genom SBA-Stockholm Business Alliance

Undersökningarnas resultat presenteras för berörda nämnder och kommunstyrelsen och utgör underlag och ingår som en integrerad del i processen för mål- och resultatstyrning. Resultaten utgör tillsammans med andra resultat och utvärderingar underlag för nulägesanalysen som i sin tur är underlag för de områden som prioriteras i mål och budget både på nämnds- och förvaltningsnivå.

I KS tertialrapport 2 beskrivs det utvecklingsarbete som har skett för att arbeta mot KS mål: *Invånarna och företagen erbjuds god tillgänglighet, bemötande och service*

Iakttagelser

Vilken uppföljning görs inom området?

forts.

Uppföljning av beslutade mål i Mål och budget

Uppföljning på enhetsnivå (KLK)

På kommunledningskontoret (enhetsnivå) följs bland annat de aktiviteter upp som är planerade för att arbeta mot målet: *Invånarna och företagen erbjuds god tillgänglighet, bemötande och service*. Enheterna sammanfattar sitt arbete och resultat mot målet i delårsrapport och årsredovisning. Uppföljning görs i verksamhetssystemet Stratsys.

Planering och åtgärder

Om målnivån för en indikator inte uppnås (blir röd) ska KS/nämnden upprätta en åtgärdsplan som sedan följs upp och redovisas varje tertial. KS och SBN har indikatorer som berör service och tillgänglighet där målnivån inte uppnåddes 2019 och har därför antagit åtgärdsplaner.

I KS och nämndernas yttrande 2021 beskrivs det fortsatta utvecklingsarbete som kommer att genomföra för att arbeta mot målen.

Mål inom området kvalitet - 1 (service och tillgänglighet)

På följande sidor redovisas de mål med tillhörande indikatorer (grönmarkerade) som staden särskilt anser vara mål för tillgänglighet och service år 2021. Vi noterar att mål inte formulerats för BUN där målen snarare formulerats kring trygghet istället.

Nämnd	Nämndens mål	Indikator	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde 2019	BM-värde 2020
KS	Invånarna och företagen erbjuds god tillgänglighet, bemötande och service <i>Vaxholms stad ska ge invånare och företag ett gott</i>	Nöjd Medborgar-Index (NMI), totalt (Kommunstyrelsen)	48		59	55	
		Nöjd Inflytande-Index (NII), totalt (Kommunstyrelsen)	32		40	39	
		Nöjd Kund-Index (NKI) företagsklimat (Kommunstyrelsen)	60	79	71	72	73
		Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel av maxpoäng (%) (Kommunstyrelsen)	90		87	90	

Nämnd	Nämndens mål	Indikator	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde 2019	BM-värde 2020
SN	Nöjda brukare: Invånare och närstående är nöjda med socialnämndens verksamheter.	Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%) (Socialnämnden)	91		92	85	85
		Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%) (Socialnämnden)	69		78	78	78
		Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning inom barn och ungdom 0-20 år, medelvärde (Socialnämnden)	83		90	103	103

Mål inom området kvalitet - 2 (service och tillgänglighet)

mnd	Nämndens mål	Indikator	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde 2019	BM-värde 2020
	Invånare och företagare är nöjda med bemötandet.	Nöjd Kund-Index (NKI), Bygglov (Stadsbyggnadsnämnden)	42	46	60	64	64
		Nöjda kunder i GIS-enkät, skala 1-5 (Stadsbyggnadsnämnden)	3,87	3,9	4		
	Handläggningstiderna är rimliga	Handläggningstid i veckor, ärende komplett till beslut (Stadsbyggnadsnämnden)	4,7	4	5	4,1	4,1
		Handläggningstid i veckor, ansökan inkommen till expedierad (Stadsbyggnadsnämnden)	16,8	12,6	12	13,4	13,4

Nämnd	Nämndens mål	Indikator	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	BM-värde 2019	BM-värde 2020
TFK	Invånarna har tillgång till bredbandsuppkoppling.	Tillgång till bredband om minst 100 mbit, andel av befolkning (%) (Nämnden för teknik, fritid och kultur)	78	81	80	89	90

Slutsatser

Efter genomförd förstudie framkommer följande:

- Det finns riktlinjer som berör området.
- I mål och budget, inom målområde kvalitet finns mål med bäring på service och tillgänglighet med tillhörande indikatorer.
- Resultat av de uppföljningar som görs följs upp och redovisas inom ramen för mål- och budgetprocessen.
- 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 service och tillgänglighet.

8 december 2020

Carin Hultgren

Uppdragsledare

pwc.se

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna] enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 23 april 2020. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.