



Granskning av kommunens arbete med tillgänglighet och service till kommunens invånare

Rapport

Ale kommun

KPMG AB

2021-01-18

Antal sidor 15



Ale kommun

Granskning av kommunens arbete med tillgänglighet och service till kommunens invånare

2021-01-18

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning/bakgrund	3
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	3
2.2	Revisionskriterier	4
2.3	Metod	4
3	Resultat av granskningen	5
3.1	Organisation och styrning	5
3.2	Uppföljning och kontroll	12
4	Slutsats och rekommendationer	14
4.1	Rekommendationer	15

1 Sammanfattning

Vi har av Ale kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens arbete med tillgänglighet och service till invånare. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2020.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen och nämnderna bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredställande tillgänglighet och service mot allmänheten. Särskilt fokus i granskningen har varit på det arbete som bedrivs i kommunens kontaktcenter, mottagningsenheten samt bygglovsenheten.

Granskningen har visat att det merparten av de styrdokument som finns inom området inte aktuella och/eller ändamålsenliga. Det saknas också mål avseende handläggningstider, svarstider, öppettider etc. på en övergripande nivå i kommunen. Mål som berör området går dock att finna i ett fåtal verksamhets-/enhetsplaner. Ett arbete pågår för att ta fram nya styrdokument och revidera befintliga för att säkerställa aktualitet och ändamålsenlighet. I verksamhetsplanen som KF beslutat för 2021 synliggörs området också på ett tydligare sätt. Det sker inte heller en tillräcklig uppföljning och kontroll som återrapporteras till styrelse och nämnder. Detta bedöms ha en stark koppling till avsaknaden av aktuella styrdokument och mål inom området.

Granskningen har dock visat att det i de verksamheter som varit fokus för granskningen bedrivs ett kontinuerligt arbete för att såväl upprätthålla som utveckla en god tillgänglighet och servicenivå gentemot allmänheten. Genom kommunens kontaktcenter säkerställs att allmänheten kan komma i kontakt med kommunen i en omfattning som motsvarar förvaltningslagens intentioner. För att säkerställa att tillgängligheten upprätthålls även gällande e-post så bör kontaktcenter följa upp att e-post besvaras inom angiven tid (inom 48 h). Utvecklingsarbetet bedöms även kunna utvecklas inom vissa verksamheter genom att bedriva det på ett mer strukturerat och systematiskt sätt.

Mot bakgrund av ovan iakttagelser och bedömningar rekommenderar vi kommunstyrelsen och nämnderna att:

- Säkerställa att arbetet med att ta fram nya och revidera befintliga styrdokument inom området färdigställs och förankras i hela organisationen
- Tillse att en kommunikationsplan upprättas för att säkerställa att framtida gällande styrdokument förankras och även fortsättningsvis hålls aktuella i hela organisationen
- Tillse att kommunövergripande riktlinjer tas fram avseende öppettider, svarstider etc. för att säkerställa att förvaltningarna lever upp till förvaltningslagens krav och intentioner, och att en likvärdig service erbjuds i hela organisationen
- Utifrån framtida gällande styrdokument systematiskt följa upp hur väl styrelsen och nämndernas verksamheter lever upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet.
- Säkerställa att mål- och mätvärden analyseras och utgör grund för det fortsatta förbättringsarbetet i verksamheten
- Säkerställa att tillgängligheten upprätthålls även i de kontakter som sker via e-post.

2 Inledning/bakgrund

Vi har av Ale kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens arbete med tillgänglighet och service till invånare. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2020.

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. Hjälpen 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. Myndigheten ska också inom sitt verksamhetsområde samverka med andra myndigheter och i rimlig utsträckning hjälpa den enskilde genom att själv inhämta upplysningar eller yttranden från andra myndigheter.

Enligt kommunens hemsida är medborgare välkommen att kontakta Ale kommuns kontaktcenter för att få hjälp med sina frågor och ärenden. Det finns även information vid behov om akut- eller teknisk hjälp. Medborgare kan också gå in via hemsidan angående "Självservice i Ale kommun". Här finns alla e-tjänster och blanketter som medborgare behöver för att göra en anmälan eller ansökan för de olika tjänsterna som Ale kommun erbjuder.

Revisionen bedömer att det finns risk för bristande förtroende för den kommunala förvaltningen om tillgänglighet och servicen inte fungerar. Revisionen anser att en effektiv intern kontroll är väsentlig för dessa områden.

2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen och nämnderna bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredställande tillgänglighet och service mot allmänheten.

Granskningen har besvarat följande revisionsfrågor:

- Finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service och tillgänglighet?
- Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider etc?
- Genomförs uppföljning på området och säkerställs en tillräcklig kontroll av utveckling?
- Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?

Granskningen avser kommunstyrelsen och samtliga nämnder. Granskningen har dock ett särskilt fokus på det arbete som bedrivs avseende tillgänglighet och service inom kommunens kontaktcenter (sektor kommunstyrelsen) samt inom bygglovsenheten (sektor samhällsbyggnad) och mottagningsenheten (sektor arbete, trygghet och omsorg). Inom mottagningsenheten har granskningen fokuserat på det arbete som bedrivs inom enhetens mottagningsgrupp. Deras arbete med tillgänglighet och service kommer därmed att lyftas fram specifikt i kommande avsnitt.

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen 6 kap § 6
- Förvaltningslagen 6-7 §§
- Tillämpbara interna regelverk och policys

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier av bl a:
 - Kommunikationspolicy (1998)
 - Riktlinjer för tillgänglighet och bemötande/”Rätt sätt för telefoni och e-post” (2006).
 - Riktlinjer för synpunktshantering (2009).
 - Policy – digitalisering i Ale kommun (2019)
- Intervjuer med berörda tjänstemän, såsom:
 - Kommunikationschef
 - Chef för kontaktcenter
 - Kommunvägledare
 - Enhetschef samt verksamhetsutvecklare, mottagningsenheten, sektor arbete, trygghet och omsorg
 - Interimschef/verksamhetschef samt verksamhetsutvecklare, sektor samhällsbyggnad

Samtliga intervjuade samt verksamhetsutvecklare på respektive sektor har getts möjlighet att faktagranska rapporten.

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 tillfredställande tillgänglighet och service gentemot invånarna/allmänheten. Förvaltningsorganisationen i Ale kommunen är indelad i sex sektorer; sektor kommunstyrelsen, sektor samhällsbyggnad, sektor arbete, trygghet och omsorg, sektor utbildning, sektor service och sektor kultur och fritid.

Inom sektor kommunstyrelsen finns en strategi- och uppföljningsavdelning där bland annat kommunikationsenheten och kontaktcenterenheten ingår. Kommunikationsenheten är en stödfunktion till kommunens chefer och medarbetare med kommunikationsansvar. Enhetens övergripande fokus anges i verksamhetsplanen för 2020 vara att stärka kommunens förmåga att kommunicera externt och internt, kommunicera effektivt genom våra valda kommunikationskanaler samt att skapa enhetlighet i kommunens externa kommunikation. Enheten har i uppgift att ge kommunikationsstöd, samordna och ge service, uppföljning och kontroll (av bl a efterlevnaden av styrdokument inom kommunikationsområdet) samt utbilda och omvärldsbevaka.

Kommunens kontaktcenter har i uppdrag att vara kommunens ansikte utåt samt den huvudsakliga vägen in till Ale som en första kontakt med kommunen. Kontakten kan ske genom kanalerna telefon, personligt besök, e-post eller sociala medier. Kontaktcenter arbetar på uppdrag av de övriga sektorerna och har i uppgift att till de som kontaktar kommunen ge information och vägledning, besvara statusfrågor i personärenden, handläggning av regelstyrda ärenden samt bedömning, sortering och förmedling av kontakt i ärenden utanför kontaktcenters uppdrag. Kontaktcenter har organiserat sig utifrån kommunens organisation, där kommunvägledarna är indelade i svarsgrupper kopplat till de olika sektorerna. Detta för att kunna svara på specifika frågor och hantera sektorsspecifika ärenden på ett bra sätt.

I pågående ärenden så kontaktar den enskilde ansvarig handläggare och går därmed vanligtvis inte via kontaktcenter. Övriga verksamheter inom kommunen hanterar därmed dagligen kontakter med invånare och andra intressenter inom ramen för sina uppdrag.

3.1.2 Kommunövergripande styrdokument

Det finns ett flertal styrdokument som berör tillgänglighet och service i kommunen. Det finns en kommunikationspolicy¹ som bland annat beskriver hur information bör/ska hanteras, utformas och spridas/kommuniceras samt vem som ansvarar för detta. Vidare finns det riktlinjer för tillgänglighet och bemötande² som beskriver hur medarbetarna ska

¹ Förslag till kommunikationspolicy för nämnder och bolag i koncernen Ale, daterad 1998-10-21

² Dokumentets korrekta benämning är dock "Rätt sätt för telefoni och e-post". På hemsidan har kommunen dock valt att benämna det som riktlinjer för tillgänglighet och bemötande. Riktlinjerna är daterade att gälla fr o m 2006-05-15 (fastställda av kommundirektör)

Ale kommun

Granskning av kommunens arbete med tillgänglighet och service till kommunens invånare

2021-01-18

hantera telefoni och röstbrevlådor samt extern e-post. Syftet anges vara att förbättra kontakten mellan kommunen, dess brukare och medborgare. I riktlinjerna anges även att kommunens tillgänglighet och bemötande vid externa telefonkontakter och vid extern e-post-kommunikation är en viktig kvalitetsfaktor för hur medborgarna upplever kontakten med kommunen. Likaså lyfter riktlinjerna fram det är en viktig kvalitetsfråga för kommunen som helhet att medarbetarna är tillgängliga och har ett gott bemötande och att detta ska, för att hållas levande, diskuteras kontinuerligt.

Därutöver har kommunen även riktlinjer för synpunktshantering. I riktlinjerna anges att synpunktshanteringen i huvudsak handlar om kommunens bemötande, attityder och förhållningssätt gentemot dess brukare/medborgare. Synpunktshanteringen ska rikta intresset mot dessa frågor och betydelsen av att fånga in och beakta synpunkter som brukarna/medborgarna framför.

Under 2019 fastställdes även en policy för digitalisering i Ale kommun³. I denna beskrivs bland annat att digitaliseringen förväntas bidra till att kommunens vision med tillhörande mål kan nås och infrias. Med detta uttalat ska kommunen fullt ut ta tillvara digitaliseringens möjligheter i syfte att uppnå:

- Bättre resursutnyttjande genom effektivisering.
- Ökad kvalitet och service till invånare och näringsliv.

Av intervjuer har framkommit att det finns ett behov av att se över de styrdokument som finns i kommunen som avser kommunikation, tillgänglighet och bemötande. Kommunchefen gav i maj 2020 ett uppdrag till förvaltningsledningen att arbeta om styrdokument för bemötande inklusive tillgänglighet och grafisk profil samt skapa en lättillgänglig handbok. I uppdragsbeskrivningen framgår att Ale kommun behöver ett övergripande dokument för att tydliggöra kommunens ambition rörande bemötande och tillgänglighet där den grafiska profilen är en del. Ale kommun har en grafisk profil samt en varumärkesplattform som är beslutad av kommunfullmäktige. I dagsläget uppges den vara relativt omfattande, tydlig och tillgänglig men behöver kompletteras med bra och enkla mallar. Det uppges också saknas en tydlig policy kring bemötande och tillgänglighet, vilket är det övergripande syftet med tydlig grafisk profil. Slutdatumet för uppdraget var satt till 30 november 2020. Arbetet pågår dock än och uppges slutföras under 2021. Bland annat har en kartläggning gjorts avseende befintliga styrdokument och utifrån den har det tagits fram ett förslag på struktur vad gäller styrdokument kopplat till service, tillgänglighet och bemötande. Detta arbete ska också säkerställa att styrdokumentet är aktuella, får rätt benämning och beslutas i rätt instans, i enlighet med kommunens riktlinje för styrdokument. Det har också framkommit att det finns styrdokument med gemensamma beröringspunkter, exempelvis digitaliseringspolicyn som anger att digitaliseringen ska bidra till att uppnå en ökad kvalitet och service till invånare och näringsliv. Detta beaktas dock inte alltid vid framtagande eller uppföljning av styrdokumentet, för att säkerställa att de är synkroniserade.

Av intervjuer framkommer också att de merparten av de övergripande styrdokumentet som berörs av denna granskning är gamla (>10 år), vilket medför att de inte upplevs vara styrande och vägledande i det dagliga arbetet. Då de inte har reviderats på länge

³ Policy – Digitalisering i Ale kommun – ett bidra till Lätt att leva, antagen 2019-06-17 (fastställd av kommunchef)

så har de heller inte varit uppe på agendan eller uppe för diskussion i förvaltningsledning eller i de verksamheter som vi har träffat inom ramen för denna granskning. I vissa fall uppges styrdokumentet även innehålla delar/avsnitt som inte är aktuella utifrån hur arbetet bedrivs idag. Exempelvis anges det i riktlinjerna för tillgänglighet och bemötande att det som huvudprincip inte ska finnas några speciella telefontider i kommunen, vilket inte överensstämmer med verkligheten. I riktlinjerna avseende synpunktshandlingen anges vidare en koppling till de servicedeklarationer som kommunen hade under perioden 2009-2020, men där kommunstyrelsen beslutat att avskaffa dem under 2020. Detta då de inte levde upp till de intentioner som fastställdes vid införandet av dem.

3.1.3 Övergripande verksamhetsplan samt sektorsspecifika mål och planer

Inom ramen för granskningen har vi efterfrågat eventuella nämnds-/sektorsspecifika styrdokument som berör tillgänglighet och service. Detta saknas dock i samtliga nämnder och sektorer. Vidare har vi tagit del av den övergripande verksamhetsplanen för kommunen samt nämndernas verksamhetsplaner och internkontrollplaner. Vi har även tagit del av uppföljning i form av delårsbokslut och uppföljning av interkontrollplan för respektive nämnd. Vi har noterat att det endast är i ett fåtal planer som tillgänglighet och service berörs.

I kommunstyrelsens verksamhetsplan finns det mål som knyter an till området, vilket förklaras av att kommunikationsenheten och kontaktcenterenheten är en del av sektor kommunstyrelsen. I enhetsplanen för kontaktcenter finns ett tydligt fokus på tillgänglighet, service och bemötande. Ett av enhetens mål som har direkt bäring på detta är:

- Vi ska möta människors olika behov på ett lösningsorienterat och hållbart sätt med det tydliga målet att göra det lättare att leva och verka i Ale.

För detta mål finns mått och aktiviteter framtagna och uppföljning sker avseende servicenivå, andel besvarade samtal och andel avslutade ärenden⁴. Det finns också en beskrivning om hur aktiviteterna ska genomföras/målet ska uppnås samt önskad effekt.

Även i samhällsbyggnadsnämndens verksamhetsplan finns skrivningar med bäring på en förbättrad service. Det finns även målsättningar angivna, då framförallt kopplat till handläggningstider för bygglov, antal beslutade ärenden samt måtvärden för NKI inom bygg och miljö. Bland annat framgår det av verksamhetsplanen att en översyn under 2020 fortsatt avseende sektorns arbetsprocesser för att få effektivare arbetssätt och minska ledtiderna från ansökan/förfrågan till beslut/svar. Ett av nämndens mål med bäring på tillgänglighet och service är:

- Effektiv myndighetsutövning med hög kvalitet.

För målet finns en beskrivning om hur de avser att arbeta för att uppnå det. Här anges att kontinuerliga insiktsmätningar ska genomföras under året för att kunna arbeta vidare med kvalitet och arbetssätt inom miljö- och hälsoskydd, bygglov samt markupplåtelse. Resultat ska även användas för att arbeta vidare med att skapa en ökad förståelse och

⁴ Med ett avslutat ärende menas att kunden har lämnat över sin fråga eller sitt ärende till Ale kommun och själv inte behöver göra något mer. Om kunden behöver kontakta Ale kommun igen är ärendet inte avslutat/löst.

Ale kommun

Granskning av kommunens arbete med tillgänglighet och service till kommunens invånare

2021-01-18

kunskap inom förvaltningen för invånare och företagares behov, men också i arbetet med att informera och öka företagare samt invånares kunskap om lagstiftningen. Detta mäts genom handläggningstid från komplett bygglovsansökan till beslut samt genom NKI⁵ för myndighetsutövning inom bygg och miljö.

I de enheter som vi har ett särskilt fokus på i denna granskning; kontaktcenter, mottagningsenheten samt bygglovsenheten, uppges det i intervjuer vara ett stort fokus på tillgänglighet och service. Det uppges också vara ett område som är uppe för diskussion och därmed en aktuell fråga som ständigt är på agendan. På en mer kommunövergripande nivå uppges det dock inte ha varit en fråga som varit i fokus eller något som lyfts till diskussion. Området benämns inte i övriga nämnders verksamhetsplaner, utöver ovan nämnda, och finns heller inte med i den av fullmäktige beslutade verksamhetsplanen för 2020.

I verksamhetsplanen som KF beslutat för 2021 synliggörs området dock på ett tydligare sätt. "Ett Ale" anges i verksamhetsplanen som en strategisk målsättning. En del av detta är att alla delar av organisationen ska samverka för att skapa ett så stort mervärde som möjligt för den enskilde invånaren. Fokusområden som ska följas upp inom ramen för denna målsättning är bland andra:

- Verksamhetsutveckling med stöd av digitala verktyg som skapar tillgänglighet dygnet runt
- Väl fungerande kommunikation och informationsflöden för/mot Ales invånare

3.1.4 Service och tillgänglighet i verksamheterna

Som nämnts i tidigare avsnitt finns det endast i viss utsträckning fastställda mål avseende handläggningstider, svarstider, öppettider etc. De mål som finns är i huvudsak inom bygglovsenheten som har mål/krav avseende handläggningstid samt för kontaktcenter där det finns mål avseende servicenivå, andel besvarade samtal samt andel avslutade ärenden. I övrigt saknas det mål och styrdokument avseende dessa frågor. Mottagningsgruppen är en enhet som startades upp under 2020 och där verksamheten var i full drift från och med 1 juni, vilket präglade enhetens arbete under året. Utöver det övergripande målet om att det ska vara lätt att leva i Ale så har inga ytterligare mål fastställts för enheten. Trots att det saknas mål och styrdokument i viss utsträckning finns inarbetade arbetssätt och ramar som verksamheterna förhåller sig till samt att handläggningstider i viss utsträckning är reglerat i speciallagstiftning. Detta anges nedan.

3.1.4.1 Kontaktvägar

Kontaktcenter

De kanaler som är tillgängliga för kontakt med kontaktcenter är genom telefon, personligt besök, e-post eller sociala medier⁶. I dagsläget sker den huvudsakliga kontakten via telefon, vilket också återspeglas i enhetens bemanningsplanering.

⁵ Nöjd kund index

⁶ De kontakter som kontaktcenter ansvarar för i sociala medier är de frågor/kontakter som tas via messenger. Övrig information/kommunikation via sociala medier hanteras av kommunikationsenheten.

Ale kommun

Granskning av kommunens arbete med tillgänglighet och service till kommunens invånare

2021-01-18

Kontaktcenter hanterar årligen ca 89 500 kontakter, varav 80 % sker via telefon och 20 % via e-post (detta inkluderar även synpunkter och e-tjänster som i dag inkommer vi e-post till kontaktcenter). Personliga besök mäts sedan februari 2020 och det har under mätperioden varit 5 543 besök, varav 64 % utgörs av externa besökare. Kontakter som sker via sociala medier mäts inte i dagsläget.

Mottagningsenheten (mottagningsgruppen)

De kontaktvägar som är tillgängliga för kontakt med mottagningsenheten är telefon, e-post och personligt besök. Anmälan kan även lämnas in på blankett via hemsidan alternativt skickas per post. Kontakt via telefon kan ske antingen genom kontaktcenter eller direkt till mottagningsenheten. Därutöver kan kontakt även tas via e-post, fax och personligt besök. Av de kontakter som tagits via kontaktcenter så har 14 900 samtal "taggats" som ATO⁷ under perioden januari till november 2020. Majoriteten av dessa samtal har angetts beröra IFO (individ- och familjeomsorg). Av den statistik vi tagit del av har totalt ca 2 400 samtal inkommit till mottagningsenhetens mottagningsgrupp under samma period.

Bygglovsenheten

De kontaktvägar som är tillgängliga för kontakt med bygglovsenheten är telefon, e-post och personligt besök. Ansökan om bygglov etc. kan även göras via e-tjänst. Bygglovsenheten har telefontid tre dagar i veckan. Personliga besök kan tas emot när den sökande så önskar. På grund av rådande situation med Covid-19 har enheten inte kunnat erbjuda öppet hus eller öppen mottagning under hösten. Bygglovsenheten följer månadsvis upp antalet inkomna/besvarade samtal. Av den statistik vi tagit del av framgår att det under november månad inkom totalt ca 380 samtal till enheten. Av intervju framkommer dock att de inte har möjlighet att besvara alla samtal och att det på medarbetares initiativ haft kontakt med kontaktcenter i syfte att försöka underlätta och utveckla servicen.

3.1.4.2 Svarstider och handläggningstider

Kontaktcenter

Kontaktcenter har inte några mål avseende svarstider. De har däremot mål avseende andel besvarade samtal (90 %) samt andel avslutade ärenden (70 %). Av intervju framkommer att målnivåerna nås och att om andelen besvarade samtal understiger 90 % så är det en indikator på att kötiderna/svarstiderna är för långa. Vad gäller andel besvarade samtal så uppges att 80 % av samtalen besvaras inom 120 sekunder. För e-post anges att svarstiderna ska hållas under 48 timmar. Det är dock inte något som mäts på motsvarande sätt som för telefon.

Kontaktcenter har inte några mål avseende handläggningstider.

Mottagningsenheten (mottagningsgruppen)

Mottagningsenheten har inte några mål avseende svarstider. Den statistik vi tagit del av inom ramen för granskningen visar att antalet samtal ökat konstant under perioden maj-

⁷ Där kommunvägledare som mottagit samtalet i systemet angett att ärendet berörde sektor arbete, trygghet och omsorg.

Ale kommun

Granskning av kommunens arbete med tillgänglighet och service till kommunens invånare

2021-01-18

november. Antalet besvarade samtal har dock inte ökat i samma omfattning utan håller sig på liknande nivåer varje månad. Det gör att andelen besvarade samtal minskat från 78 % i maj (75 % i juni) till 40 % i november. Medelkötiden uppgår till 56 sekunder. Samtalsstatistiken omfattar även de samtal som inkommer efter kontorstid (kvällar och helger), vilket får påverkan på såväl antal inkomna samtal som antal besvarade samtal. De samtal som inkommer efter kontorstid kategoriseras som ej besvarade samtal. Det går dock inte att utläsa ur statistiken när under dagen samtalen inkommit. Enheten har inte analyserat statistiken och det går därmed inte att uttala sig huruvida den är rättvisande eller inte, och vad som i så fall orsakar eventuella felaktigheter.

Vad gäller handläggnings-/utredningstider så är dessa lagstadgade för mottagningsenhetens verksamhet. Socialtjänstlagens 11 kapitel reglerar hur handläggningen av ärenden ska ske. Här framgår bland annat i 1 a § att när en anmälan inkommer som rör barn och unga så ska socialnämnden genast göra en akut skyddsbedömning. Därefter ska beslut om att inleda, eller inte inleda, en utredning fattas inom 14 dagar efter att anmälan inkommit, om det inte finns synnerliga skäl. I 11 kap. 3 § anges vidare att utredningen ska bedrivas skyndsamt och vara slutförd senast inom 4 månader⁸. För ytterligare information om vad som sägs avseende handläggning av ärenden hänvisas till aktuell lagtext. Av intervju så finns det ingen anledning att bryta ner eller konkretisera det som anges i lagtexten utan det är det som de förhåller sig till i sitt arbete. Av intervju framkommer att verksamheten håller de tidsramar som anges i socialtjänstlagen (där så är tillämpligt).

Bygglovsenheten

Bygglovsenheten har inte några mål avseende svarstider men följer dock upp antalet inkomna/besvarade samtal månadsvis. Av den statistik vi tagit del av för november månad 2020 framgår det att 49 % av de inkomna samtalen besvarades.

Vad som gäller för handläggning av ärenden om lov och förhandsbesked är reglerat i plan- och bygglagen (9 kap. 20-29 §§). Här regleras bland annat handläggningstiden. Här anges att byggnadsnämnden ska handlägga ärenden om lov och förhandsbesked skyndsamt. Nämnden ska meddela sitt beslut om lov eller förhandsbesked inom tio veckor från den dag ansökan kom in till nämnden eller den senare dag då ytterligare underlag kom in till nämnden från sökanden på hans eller hennes initiativ. Om nämnden inom tre veckor har förelagt sökanden att avhjälpa en brist i ansökan, räknas tidsfristen från den dag då bristen avhjälpes. Om det är nödvändigt på grund av handläggningen eller utredningen i ärendet, får den tidsfrist som anges i första stycket förlängas en gång med högst tio veckor.

Av intervjuer så har nämnden som mål att den genomsnittliga handläggningstiden ska uppgå till max 5,5 veckor. För 2019 var den genomsnittliga handläggningstiden 4 veckor och vid delårsbokslut 2 2020 uppgick den till 2,8 veckor. Detta avser handläggningstiden från komplett bygglovsansökan till beslut. Bygglovsenheten följer även upp handläggningstiden från start till beslut, vilket visar att i ca 80 % av fallen så fattas beslut inom 10 veckor efter att ansökan inkommit (även om den inte var komplett vid inlämnandet).

⁸ Finns det särskilda skäl får socialnämnden besluta att förlänga utredningen för viss tid.

Ale kommun

Granskning av kommunens arbete med tillgänglighet och service till kommunens invånare

2021-01-18

3.1.4.3 Öppettider

Kontaktcenter

Kontaktcenter är öppet för personliga besök och kontakt via telefon mellan kl. 08.00-16.30 (tisdagar är telefontiden förlängd fram till kl. 18.00⁹). Information om öppettiderna finns på hemsidan.

Mottagningsenheten (mottagningsgruppen)

Mottagningsenhetens mottagningsgrupp har öppet mellan kl. 08.00-16.30 måndagar, onsdagar och torsdagar. Tisdagar är öppettiderna mellan kl. 08.00-18.00 och fredagar är öppettiderna mellan kl. 08.00-15.00. Lunchstängt mellan kl. 12.00-13.00. Öppettiderna avser såväl personliga besök som kontakt via telefon. Information om öppettiderna finns på hemsidan.

Bygglovsenheten

I dagsläget har bygglovsenheten telefontid på måndagar, tisdagar och torsdagar mellan kl. 09.30-11.30. Besökstider uppges på hemsidan vara enligt överenskommelse. Av intervjuer framkommer att det är öppet på kontoret och att det därmed finns möjlighet att till obokade besök. Information finns på hemsidan.

3.1.5 Bedömning

Granskningen har visat att det finns ett flertal styrdokument som berör området tillgänglighet och service. Merparten av dessa dokument bedöms dock inte vara fullt ut ändamålsenliga och heller inte aktuella. Mot bakgrund av vad som framkommit av granskningen bedöms inte styrdokumenterna vara styrande eller vägledande i verksamheten. Det pågår dock ett arbete med att ta fram en servicepolicy samt se över befintliga styrdokument för att säkerställa såväl ändamålsenlighet och aktualitet som att de får rätt benämning och beslutas i rätt instans (i enlighet med kommunens riktlinjer för styrdokument). Vi bedömer att det pågående arbetet är positivt för utvecklingen inom området och att det är av stor vikt att kommunstyrelsen tillser att arbetet färdigställs. För att säkerställa att styrdokumenterna förankras och hålls aktuella i hela organisationen bör en kommunikationsplan upprättas.

Granskningen har också visat att det i stor utsträckning saknas mål och dokumenterade rutiner för handläggningstider, svarstider, öppettider etc. Det är endast kontaktcenter och bygglovsenheten som i sina verksamhets-/enhetsplaner har mål som berör detta. Därutöver finns det för vissa verksamheter lagkrav som reglerar handläggningstider för verksamheten. För de verksamheter som varit fokus för denna granskning finns det fastställda öppettider, vilka också kommuniceras på hemsidan¹⁰. För att säkerställa att förvaltningarna lever upp till förvaltningslagens krav och intentioner, och att en likvärdig service erbjuds i hela organisationen, bör dock kommunövergripande riktlinjer tas fram avseende öppettider, svarstider m.m. Utifrån de övergripande riktlinjerna bör därefter

⁹Kontaktcenter stänger dock för personliga besök kl 16.30 även på tisdagar

¹⁰ För bygglovsenheten anges att besök sker enligt överenskommelse. Av intervjuer framkommer dock att möjlighet till besök finns under ordinarie kontorstider.

Ale kommun

Granskning av kommunens arbete med tillgänglighet och service till kommunens invånare

2021-01-18

respektive nämnd se över om det finns behov att förtydliga/konkretisera riktlinjerna ytterligare för att säkerställa att de är anpassade för respektive verksamhet.

För att säkerställa att tillgängligheten upprätthålls även gällande e-post så bör kontaktcenter följa upp att e-post besvaras inom angiven tid (inom 48 h).

3.2 Uppföljning och kontroll

3.2.1 Uppföljning/kontroll av efterlevnad av övergripande styrdokument

Det finns som tidigare nämnt ett flertal övergripande styrdokument som direkt eller indirekt berör tillgänglighet och service. Merparten är gamla (>10 år) och av intervjuer framkommer att de i viss utsträckning även är inaktuella och behöver revideras. I dagsläget sker inte något uppföljning/kontroll av att de styrdokument som vi lyft inom ramen för denna granskning efterlevs. De styrdokument som är äldre än 10 år uppges inte heller vara styrande och vägledande i verksamheten.

3.2.2 Uppföljning och rapportering av mål

Då det saknas övergripande målsättningar avseende tillgänglighet och service så sker det heller inte någon uppföljning inom området. Mål finns dock i viss utsträckning framtagna på enhetsnivå, för kontaktcenter samt för bygglovsenheten.

Kontaktcenter

Utöver de mål/aktiviteter som finns avseende andel besvarade samtal och andel avslutade ärenden så har kontaktcenter även angett aktiviteter för att uppnå målet om att "möta människors olika behov på ett lösningsorienterat och hållbart sätt med det tydliga målet att göra det lättare att leva och verka i Ale".

De aktiviteter som anges är att de "professionellt, förtroendeingivande och snabbt ger rätt svar till kunden" samt "tillsammans levererar högsta standard som Ales ansikte utåt".

Detta följs upp genom måttet "Servicenivå" med mätetalet betyg 4 av 5 eller 80 procent. För att kunna följa upp och mäta detta så genomförs så kallade "mystery calls", vid två tillfällen per år där externa intervjuare ringer in och agerar "medborgare". Inom ramen för detta ställs frågor ur en frågebänk som kommunvägledarna ska kunna besvara. I varje samtal görs en bedömning av kommunvägledarens engagemang, kompetens, guidning/styrning och helhetsupplevelsen. Utöver det mäts även svarstid, samtalslängd och om ärendet blev löst. I den första mätningen som är gjord under 2020 så uppnås inte målet vad gäller servicenivå till fullo. Endast bedömningen avseende kommunvägledarnas engagemang fick medelbetyget 4,0. Övriga parametrar/egenskaper fick medelbetygen 3,7 och 3,8. I den andra mätningen som genomfördes under november-december 2020 fick samtliga parametrar/egenskaper medelbetyg som översteg 4,0 (4,0-4,2).

Mottagningsenheten (mottagningsgruppen)

Har ej några fastställda mål avseende service och tillgänglighet som mäts/följs upp.

Bygglovsenheten

Bygglovsenheten följer upp handläggningstiden avseende bygglovsansökan, dels från komplett ansökan till beslut (som är det som även rapporteras tillbaka till nämnd i vid ordinarie rapporteringstillfällen), dels från att ansökan inkom till beslut. Det sistnämnda rapporteras dock inte till nämnd. Därutöver följs även NKI för myndighetsutövning inom bygg upp. Målet är 65 % och vid delårsbokslut 2 2020 var utfallet 60 % (för både privatpersoner och företag) respektive 58 % (NKI Företag). Av intervjuer framkommer att detta inte är något som följs upp eller analyseras ytterligare och ligger därmed inte till grund för beslut eller utvecklingsarbete inom området.

3.2.3 Övriga iakttagelser avseende uppföljnings- och utvecklingsarbete

Kontaktcenter

Utöver de mål som nämnts tidigare så har kontaktcenter ett mål i enhetsplanen för 2020 om att föra en ”strategisk dialog med kontaktcenters beställare med målet att göra det lättare att leva och verka i Ale”. Den aktivitet som är kopplad till målet är att tydliggöra beställarnas och kontaktcenters roller. Här lyfter enheten fram att de genom en regelbunden dialog med verksamheternas beställare och kontaktpersoner kan utbyta erfarenheter och kunskap för att utveckla verksamheterna. Vidare uppges att de uppdrag som kontaktcenter utför för sektorernas räkning kontinuerligt behöver ses över och utvärderas samt att rutiner för uppföljning och kvalitetssäkring behöver tas fram och förankras i sektorernas verksamheter. Av intervju framkommer att detta arbete inte har kunnat genomföras under 2020 med avseende på rådande situation, som dels inneburit en omställning och anpassning för verksamheterna i olika utsträckning, dels påverkat arbetsbelastningen i viss utsträckning.

För att säkerställa ett gott bemötande i samtalet med den som kontaktar kommunen arbetar enheten med samtalsstyrning. Det kan ses som en guide/vägledning för hur kommunvägledaren aktivt styr och hanterar samtalet med service och bemötande i fokus. Av intervju har framkommit att alla kommunvägledare under året också genomgått en kommunvägledarutbildning, där stort fokus är på frågor som service och bemötande. Vidare arbetar enheten med medlyssning för att kunna lära av varandra och på så sätt utveckla och förbättra verksamheten.

Mottagningsenheten (mottagningsgruppen)

Som tidigare nämnt är mottagningsenheten en verksamhet som startats upp under året, och var i full drift fr o m 1 juni 2020. Av intervju så framkommer att enhetens uppdrag inte var fastlagt när beslut togs om organisationsförändringen. Uppdraget har under året formulerats och verkställts i form av det som nu är mottagningsenheten. Att forma och utveckla enhetens uppdrag har därmed präglat verksamheten under året. Av intervju framkommer att det inte finns ett uttalat uppdrag kring service och tillgänglighet. Det uppges dock vara en självklarhet att arbeta och lyfta dessa frågor, och bemötande-frågor utgör en stor del av deras arbete. Likaså är frågan om bemötande en stor del av de utbildningsinsatser som genomförs, då det är viktigt att kunna bemöta klienter och andra personer på rätt sätt.

Bygglovsenheten

Inom bygglovsenheten uppges att det pågår ett arbete för att se över informationen på hemsidan. Detta för att bland annat underlätta för de sökande att hitta information om

vad en ansökan ska innehålla och vilka krav som ställs. Det är numera också möjligt att ansöka om bygglov digitalt via e-tjänst. Detta säkerställer (i högre utsträckning) att ansökan innehåller den information som krävs. Vidare uppges under intervju att medarbetarna är lösningsfokuserade i väldigt hög utsträckning och ofta har möten med de sökande för att hitta lösningar på eventuella problem eller svårigheter kopplade till ansökan. Av intervju så framkommer att alla medarbetare på sektorn under året genomgått en utbildning i kommunikation och bemötande.

3.2.4 Bedömning

Då det saknas mål och styrdokument på övergripande nivå så medför det att det även på övergripande nivå saknas uppföljning och kontroller inom området.

Samhällsbyggnadsnämnden erhåller uppföljning avseende handläggningstider för bygglov samt avseende NKI. Den uppföljning och interna kontroll som sker av/återrapporteras till ansvariga nämnder i övrigt bedöms dock inte vara tillräcklig.

Granskningen har visat att det finns ett tydligt fokus på service och tillgänglighet i för granskningen aktuella verksamheter. Inom dessa verksamheter bedömer vi att det sker ett kontinuerligt arbete för att säkerställa en god tillgänglighet och en god servicenivå. Inom kontaktcenter bedömer vi att det finns ett strukturerat arbete kring utveckling och uppföljning, som ger goda förutsättningar för ett fortsatt förbättringsarbete. För mottagningsenheten och bygglovsenheten bedömer vi att utvecklingsarbetet kan förbättras, genom analyser och åtgärdsplaner utifrån dessa (avseende bland annat svarstider och NKI etc.). Kontaktcenter bör följa upp att e-post besvaras inom angiven tid (inom 48 h). för att säkerställa att tillgängligheten upprätthålls även gällande e-post.

4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen och nämnderna inte fullt ut bedriver ett tillräckligt arbete med att säkerställa tillfredsställande tillgänglighet och service mot allmänheten.

Den formella styrningen bedöms inte vara tillräcklig då det i stor utsträckning saknas aktuella och ändamålsenliga styrdokument avseende tillgänglighet och service. Det saknas också mål avseende handläggningstider, svarstider, öppettider etc. på en övergripande nivå i kommunen. Ett arbete pågår dock för att ta fram nya styrdokument och revidera befintliga för att säkerställa en tillräcklig formell styrning. I verksamhetsplanen som KF beslutat för 2021 synliggörs området också på ett tydligare sätt. Den uppföljning och kontroll som görs av, och återrapporteras till, styrelse och nämnder bedöms inte heller vara tillräcklig. Detta bedöms ha en stark koppling till avsaknaden av aktuella styrdokument och mål inom området.

Granskningen har dock visat att det på operativ nivå bedrivs ett löpande arbete för att såväl upprätthålla som utveckla en god tillgänglighet och servicenivå gentemot allmänheten. Genom kommunens kontaktcenter säkerställs att allmänheten kan komma i kontakt med kommunen i en omfattning som motsvarar förvaltningslagens intentioner. För att säkerställa att tillgängligheten upprätthålls även gällande e-post så bör dock kontaktcenter följa upp att e-post besvaras inom angiven tid (inom 48 h).

Ale kommun

Granskning av kommunens arbete med tillgänglighet och service till kommunens invånare

2021-01-18

Utvecklingsarbetet kan också förbättras inom vissa verksamheter genom att bedriva det på ett mer strukturerat och systematiskt sätt.

Då det inte sker någon uppföljning eller kontroll på kommunövergripande nivå avseende tillgänglighet och service går det inte att bedöma huruvida styrelse och nämnder lever upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet, utöver de kontakter som tas via kontaktcenter.

4.1 Rekommendationer

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi kommunstyrelsen och berörda nämnder att:

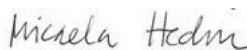
- Säkerställa att arbetet med att ta fram nya och revidera befintliga styrdokument inom området färdigställs och förankras i hela organisationen
- Tillse att en kommunikationsplan upprättas för att säkerställa att framtida gällande styrdokument förankras och hålls aktuella i hela organisationen
- Tillse att kommunövergripande riktlinjer tas fram avseende öppettider, svarstider etc. för att säkerställa att förvaltningarna lever upp till förvaltningslagens krav och intentioner, och att en likvärdig service erbjuds i hela organisationen
- Utifrån framtida gällande styrdokument systematiskt följa upp hur väl styrelsen och nämndernas verksamheter lever upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet.
- Säkerställa att mål- och mätvärden analyseras och utgör grund för det fortsatta förbättringsarbetet i verksamheten.
- Säkerställa att tillgängligheten upprätthålls även i de kontakter som sker via e-post.

Datum som ovan

KPMG AB

Liz Gard

Liz Gard
Certifierad kommunal revisor



Micaela Hedin
Certifierad 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.