



Datum: 2025-02-20  
Handläggare: Sara Stefansson  
Dnr: KS 000894/2024 – 900

Slutinstans: Kommunstyrelsen

## **Granskning från revisionen - Service och tillgänglighet**

### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen beslutar godkänna nedanstående som svar till kommunrevisionens granskning av kommunens arbete med service och tillgänglighet.

### **Sammanfattning av ärendet**

Ernst and Young (EY) har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna granskat om kommunstyrelsen gör tillräckligt för att säkerställa god tillgänglighet och service för allmänheten. Granskningen visar att kommunstyrelsen delvis uppfyller kraven. Revisorerna har, utifrån resultatet, lämnat flera rekommendationer för att åtgärda bristerna och förbättra arbetet.

### **Bakgrund**

Kommunrevisionens granskning av kommunens arbete med service och tillgänglighet lyfter en viktig och komplex fråga. Av rapporten framgår att syftet har varit att granska kommunstyrelsens arbete, men att även övriga nämnders hantering av e-post har inkluderats. Detta belyser att service och tillgänglighet inte enbart är en fråga för kommunstyrelsen eller medborgarservice, utan något som påverkas av hela organisationens arbete och attityd.

En god och tillgänglig service förutsätter ett gemensamt ansvar och ett helhetsperspektiv, där hela organisationen aktivt bidrar till att möta medborgarnas behov.

### **Aktuellt**

Kommunrevisionen har rekommenderat kommunstyrelsen att vidta åtgärder för att förbättra servicen och tillgängligheten i kommunen. Här nedan redovisar medborgarservice sina svar på de punkter som kommunrevisionen föreslagit.

- Fastställa mål för medborgarservice som möjliggör uppföljning av verksamheten.

Revisionen påpekade att det inte var möjligt att följa upp målet, eftersom det saknade tydlighet och mätbarhet. För att åtgärda detta har vi i kommunstyrelsens nämndplan för 2025 arbetat med att utveckla och förtydliga målet. Det nya målet lyder: "Service av hög kvalitet och god tillgänglighet för medborgarna."

Detta mål är formulerat på ett sätt som bättre möjliggör uppföljning och utvärdering. Målet förutsätter en större delaktighet av hela organisationen, vilket är en avgörande faktor för att nå framgång. Ett utvecklingsarbete krävs för att skapa bättre förutsättningar för ett bättre samarbete.

- Följa upp medborgarservice för att säkerställa att utveckling sker mot uppsatta mål.

Målet i kommunstyrelsens nämndplan för 2025 har omformulerats och kompletterats med nya indikatorer. Tidigare fanns en indikator, medan det nu finns fyra tydligt definierade indikatorer som bättre mäter om målet uppnås. Dessa indikatorer följs

upp vid tre tillfällen per år och återrapporteras till kommunstyrelsen, vilket stärker möjligheterna till löpande utvärdering.

För att kunna uppnå målet utifrån de nya indikatorerna krävs både tillräckliga resurser och ett gemensamt arbete i hela organisationen. Det är avgörande att alla delar av organisationen arbetar i samma riktning och att samverkan prioriteras. Utan detta samlade engagemang och stöd riskerar målet att inte nås, trots förbättrade uppföljningsmöjligheter.

- Ta fram dokumenterade rutiner avseende hur ärenden ska vidarekopplas i den kommunala organisationen.

Det finns vinster med att formalisera samarbetet mellan medborgarservice och verksamheten. För att säkerställa enhetlighet och effektivitet i ärendehantering kommer Medborgarservice i samarbete med verksamheten ta fram överenskommelser. Överenskommelsen beskriver vilka ärenden som ska hanteras av Medborgarservice och vilka som ska hanteras av handläggare samt på vilket sätt det ska vidarekopplas. Dessa överenskommelser kommer att utgöra en central del i arbetet med att stärka såväl kvaliteten som rättssäkerheten i hanteringen av ärenden, samtidigt som de bidrar till en mer strukturerad och transparent arbetsprocess.

- Tillse att samtliga verksamhetsområden har rutiner för hantering av inkomna e-post som även omfattar svarstid och uppföljning därav.

En riktlinje, som fastställdes 2015-10-19, finns tillgänglig via kommunens intranät för samtliga anställda. Riktlinjen är i behov av att aktualiseras och revideras så att den harmonierar kommunens kommande informationssäkerhetspolicy, tillhörande riktlinje och kommunens övergången till molntjänst för e-post. Policy och riktlinje är planerade att fastställas under mars månad av kommunfullmäktige respektive kommunstyrelsen.

Implementeringen av nya styrdokument för informationssäkerhet påbörjas omgående efter beslutet i kommunstyrelsen och kommunfullmäktige. I det kommande arbetet kommer riktlinje för e-post att prioriteras. Inom ramen för implementeringsarbetet ska verksamheterna utbildas i grundläggande regelverket för hantering av e-post enligt Förvaltningslagen (2017:900).

Kommunledning  
Sara Stefansson,

**Beslutet ska expedieras för verkställande till:** Kundcenterchef  
**Beslutet ska expedieras för kännedom till:** Verksamhetschefer

**Samråd har skett med:**  
Kommundirektör  
Kommunikationschef