



Rapportsammandrag - Granskning av servicedeklarationer

Styrningen är otydlig

På uppdrag av oss revisorer har Deloitte granskat måluppfyllelse och internkontrollen kring det kommunövergripande arbetet med servicedeklarationer.

Vår bedömning är att förutsättningarna erfordrar förbättringar och att initiativ har tagits.

Riktlinjer ses över

Utgångspunkter finns i fullmäktiges kvalitetspolicy. Förvaltningarna tar fram det som är utmärkande för varje verksamhet inom de fyra kvalitetsdimensionerna. Kvalitetsdimensionerna är tänkta att få genomslag i rutiner och arbetsätt i det vardagliga arbetet.

Hållbarhetsberedningen har uppdraget att se över alla styrdokument. Genomförd inventering har visat på att arbetet med servicedeklarationer inte är kopplade till mål- och styrkedjan till alla delar. Ett utvecklingsarbete pågår som kan förändra nuvarande arbetsätt och rutiner kring servicedeklarationerna.

Rutiner och arbetsätt

Service- områden/nivåer i servicedeklarationer tas fram och revideras av förvaltningarna utifrån kartläggning/inventering över tid. Arbetet med servicedeklarationer omfattar alla verksamheter.

Servicedeklarationerna är underlag för dialog med brukare/kunder om det egna och verksamhetens ansvar samt för att fånga behov av förbättringar.

Hänsyn tas till de synpunkter som kommer in. Kundcenter svarar för all mätning, uppföljning och redovisning inom sitt uppdrag. Vid kundcenter finns en

person utsedd som har ansvar för det operativa förbättringsarbetet gentemot respektive förvaltning. Kundcenter genomför tre olika undersökningar för att mäta medborgarnöjdhet.

Förbättringsarbeten

Systematiskt kvalitetsarbete utgör grund för ständiga förbättringar. Resultat från uppföljningar av servicedeklarationer utgör delmängd i arbetet. Kundcenter genomför månadsmöten med respektive förvaltning för genomgång av mål och uppföljning av ärenden. Resultaten analyseras och tas vidare för diskussioner i respektive avdelning/grupp i verksamheten.

Verksamheterna genomför egna undersökningar för att följa upp utfästelser om kvaliteten i servicedeklarationerna. Resultaten förs vidare i olika fora där förbättringar i arbetsmetoder och arbetsätt identifieras.

Synpunkter sammanställs i budgetuppföljningen för april, delårsbokslut och årsbokslut per nämnd. Respektive förvaltning kartlägger och analyserar synpunkterna "på totalen". Här redovisas bland annat förbättringar som synpunkterna lett till.