



Grundläggande
granskning
2017

Kommunstyrelsen - servicedeklarationer

Sammanfattning

I rapporten sammanfattas resultat från granskning av servicedeklarationer. Servicedeklarationen beskriver vad medborgaren kan förvänta sig vid nyttjandet av kommunala tjänster. Informationer om möjligheterna till synpunkter lämnas i servicedeklarationen. Alla nämnder och förvaltningar (7 st) ska arbeta med områden för att förbättra kvaliteten på den kommunala servicen utifrån fastställda kvalitetsdimensioner i kvalitetspolicyn (2011). Granskningen syftar till att bedöma måluppfyllelse och internkontrollen i arbetet med servicedeklarationer. De väsentligaste iakttagelserna är följande:

Initiativ har tagits för att se över och förändra sättet att arbeta med servicedeklarationer. I nuvarande utformning tar förvaltningarna själva fram vad som är utmärkande inom av fullmäktige fastställda kvalitetsdimensioner. Behov att förtydliga nämndernas roll för inventering av serviceutbud och prövning av uppnådd kvalitet har uppmärksamats. Anvisningar kring uppföljning av synpunktshantering i boksluten finns. Uppföljning och utvärdering av arbeten med servicedeklarationer behöver ske inom ram för den ordinarie verksamheten. Pågående översyn med tydligare koppling till mål- och styrkedjan torde bidra till att nödvändiga förtydliganden görs.

Vi bedömer att måluppfyllelsen och internkontrollen kommer att kunna förbättras utifrån tagna initiativ.

Måluppfyllelse

Intern kontroll



Bedömningen grundas enligt följande

- Erfordrar väsentliga förbättringar
- Erfordrar förbättringar
- Tillfredsställande mindre iakttagelser
- Tillfredsställande

Service-deklarationer

Granskning	Resultat
KF Uppdrag	Beslut om uppgradering av kommunens styrmodell har tagits i fullmäktige (feb 2017). Hållbarhetsberedningen har uppdraget att se över alla styrdokument. Genomförd inventering har utvisat att arbetet med service-deklarationer inte är kopplade till mål- och styrkedjan till alla delar. Ett utvecklingsarbete pågår som kan förändra nuvarande arbetssätt och rutiner kring service-deklarationerna.
Riktlinjer	<p>Utgångspunkter finns i fullmäktiges kvalitetspolicy (2011) och kommunens fyra kvalitetsdimensioner. Förvaltningarna tar själva fram det som är utmärkande för varje verksamhet enligt policyn. Någon förvaltning gör ingen egen tolkning medan andra har uttolkat innebörden utifrån alla dimensioner.</p> <p>Ett urval av nyckelord från svaren i granskningen: <i>Tillgång & tillgänglighet</i> – handläggningstider, svarstider, kontinuitet m.m. <i>Bemötande</i> – nöjdhetsindex, informationer, möten, värdegrundarbete m.m. <i>Inflytande</i> – medborgardialog, samråd, delaktighet i genomförande m.m. <i>Kompetens</i> – råd och stöd, rätt kompetens, erfarenhetsutbyten, återkoppling m.m.</p> <p>Kvalitetsdimensionerna får genomslag i rutiner och arbetssätt för att uppnå utfästelser i service-deklarationer enligt uppgifter från flera.</p>
Service- område/nivå	Service-deklarationer finns via kommunens hemsida inom områden som uppfattas vara till gagn för medborgaren och innebär en viss utmaning för förvaltningen att uppnå. Det handlar om relevanta områden utifrån mängd/kvalitet, lagkrav, ambitionsnivå etc. Service- områden/nivåer tas fram och revideras av förvaltningen utifrån kartläggning/inventering över tid.

Service deklamationer

Granskning	Resultat
Ansvarsfördelning	<p>Det är i det dagliga arbetet på varje arbetsplats som kvalitetspolicyn hålls levande och utvecklas. Arbetet med service deklamationer omfattar alla verksamheter dvs även de som arbetar med intern service. Varje enhet gör regelbundna brukar- och kundundersökningar för att följa upp gjorda utfästelser. Hänsyn tas också till synpunkter som kommer in.</p> <p>Kundcenter tecknar interna överenskommelser med förvaltningarna och har huvudansvar 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. 1. Nöjd kund – automatiserad tjänst som ringer upp kund efter samtal. 2. Telefonintervjuer med 400 Östersundsbor som genomförs vartannat år. 3. Kommuners kvalitet i korthet, KKiK, som genomförs genom så kallade "mystery calls". I den löpande nöjd kundundersökningen mäts bland annat medborgarnas upplevelse av bemötande, kunskapsnivå, kötider, upplärning samt generell nöjdhet.</p>
Förbättringar	<p>Kundcenter genomför månadsmöten med respektive förvaltning för genomgång av målen i kundcenters uppdrag och uppföljning av ärenden som gått vidare till förvaltningarna. Resultaten analyseras och tas vidare för diskussioner i respektive avdelning/grupp i verksamheten.</p> <p>Verksamheterna genomför egna undersökningar för att följa upp utfästelser om kvaliteten i service deklamationerna. Resultaten förs vidare i olika fora där förbättringar i arbetsmetoder och arbetssätt identifieras.</p>

Service deklamationer

Granskning	Resultat
Kvalitetsarbetet	<p>Service deklamationerna utgör underlag i dialogen med brukare/kunder för att tydliggöra det egna och verksamhetens ansvar och fånga eventuella behov av förändringar/förbättringar. För lagstyrd verksamhet anges att uttryckta kvalitetskrav i service deklamationer återspeglar lagstyrda kvalitetskrav där arbetet utgör ett av flera steg i kvalitetsarbetet. Exempel på andra steg är deltagandet i nationella enkätundersökningar som möjliggör jämförelser med andra. Resultat från uppföljningar av service deklamationer utgör en delmängd i kvalitetsarbetet.</p>
Uppföljning	<p>Synpunkter dokumenteras löpande av kundcenter i ärendehanteringssystem och sammanställs i samband med budgetuppföljning i april, delårsbokslut och årsbokslut per nämnd. Kommunövergripande anvisningar om uppföljning av synpunktshantering lämnas inför upprättandet av boksluten. Respektive förvaltning kartlägger och analyserar synpunkterna "på totalen". Här redovisas bland annat förbättringar som synpunkterna lett till.</p>
Återrapport i nämnd	<p>Återrapportering sker i ordinarie budgetuppföljningar, i kvalitetsrapporter och direkt i nämnden för underlag till beslut.</p>