KOMMUNSTYRELSENS FÖRVALTNING
Planering- och utveckling
Per Skog

Kommunstyrelsen

SALA KOMMUN
Kommunstyrelsens förvaltning
Ink. 2012 -11- 07
Diarienr 2011/228 Aktbilaga 5

YTTRANDE

Revisionsrapporten "Tillgänglighet och service"

Sala kommuns skyltning ska vara tillgänglighetsanpassad. Enligt Boverkets byggregler BBR 2008 3:1425 ska orienterande skyltar vara lättbegripliga och lättlästa, ha ljushetskontrast och vara placerade på lämplig höjd så att de kan läsbar såväl av personer som använder rullstol som av stående personer med nedsatt syn.

De bör placeras där man förväntar sig att de ska finnas och att man kan komma tätt inpå dem. Textstorleken bör väljas efter läsavståndet och ytan bör inte ge upphov till reflexer.

Information Sala, numera informationsenheten har arbetat fram den grafiska profilen som är ett verksamhetsstöd för all information kommunen producerar. Den grafiska profilen är ett styrdokument som är antaget av Kommunstyrelsen. I den grafiska profilen ingår hur vår skyltning ska se ut och vilken information en skylt ska innehålla.

Under kapitlet Entréskyltar ska designen se ut som bilden visar och designen uppfyller kraven på ljushetskontrast och läsbarheten. De andra kraven om innehåll, placering och textstorlek ska anpassas till varje entré.

Den grafiska profilen uppfyller kraven för tillgänglighet och med detta anser KSF att uppdraget är genomfört.

Per Skog

SALA KOMMUN
Kommunstyrelsens förvaltning
Box 304
733 25 Sala

Besöksadress: Stora Torget 1
Växel: 0224-550 00
Fax: 0224-188 50
kommun.info@sala.se
www.sala.se

Per Skog
Säkerhetsansvarig
Planering- och utveckling
per.skog@sala.se
Direkt: 0224-558 85

Bilaga KS 2012/240/2

2011-08-31

SALA KOMMUN
Kommunstyrelsens förvaltning
Ink. 2011 -09- 13
Diarienr 2011/228 Aktbilaga 1

REVISIONEN
Handläggare
Gun-Britt Alnefelt
Tfn 021 – 448 92 03
0709 – 292 183

Kommunstyrelsen
Sala kommun

Revisionsrapporten "Tillgänglighet och service"

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Sala kommun har PwC, Komrev granskat hur kommunen uppfyller förvaltningslagens krav och intentioner om tillgänglighet och service till allmänheten. Resultatet från granskningen har sammanfattats i en rapport, som behandlades och godkändes vid revisorernas sammanträde 2011-08-24

Granskningen visar att kommunen uppfyller förvaltningslagens krav när det gäller tillgänglighet, handläggningstider och information. Revisorerna har dock noterat ett antal förbättringsområden som framgår av rapporten.

Rapporten utsändes till samtliga granskade nämnder och styrelser för åtgärd. Vi emotser kommunstyrelsens yttrande kring denna rapport senast i november 2011.

.

För kommunens revisorer

Sven-Erik Karlsson
Sammankallande

Gun-Britt Alnefelt
Sakkunnigt biträde

Bilagor: Revisionsrapporten " Tillgänglighet och service"

www.pwc.com/se

Tillgänglighet och service

Sala kommun
2011-08-24

SALA KOMMUN
Kommunstyrelsens förvaltning
Ink 2011 -09- 13
Diarienr 2011/228
Aktbilaga 2

Bilaga KS 2012/240/3

pwc

Styrning av tillgänglighet och service

Mål för tillgänglighet och service finns

- kommunövergripande
- nämnderna

Prioriterat service och information

Svårt avgöra vad som är tillräcklig nivå med enbart ett indexvärde – komplettera målsättningarna med mer konkreta och mätbara verksamhetsmässiga mål

Uppföljning av tillgänglighet och service

Telefontider och telefonväxel – tillfredsställande svarstid – kontakt med handläggare 75 % mot 56 % för genomsnittet

Skyltning – förbättringsområde för vissa samt enhetlighet i skyltningen

Medborgarkontor och e-tjänster – beslut inrätta 2012 samt upphandling av e-tjänster – prioriterat gemensam portal

Information till allmänheten

kommunikationspolicy 2002 – bör aktualiseras

Websidan:

Omnämns inte i kommunikationspolicyn från 2002. Enklare nå förvaltningarnas kontaktuppgifter

Handläggningstider

Bygglov: målet >tre veckor – genomsnitt 27 dagar i urvalet (30 st ca 10 %); tillfredsställande

Informationen som utsänds efter beslut är tydlig och informativ

Positivt med bekräftelse på mottagen ansökan

Felanmälan gata/park, vatten/avlopp; saknas formell registrering av inkommande anmälningar – kan ej få fram statistik på handläggningstider – inga fastställda mål för handläggningstiderna finns; på gång med en databas

Förskoleplats; mål finns > 4 månader; idag 10 dagar. Bekräftelse på mottagen anmälan skickas ut.

Särskilt boende; inget formellt mål (skyndsamt); genomsnittlig handläggning 20 dagar (35 dagar till verkställighet i snitt)

Avslutningsvis vill vi...

© 2010 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of PwC.
"PwC" refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network. Each member firm is a separate legal entity and does not act as agent of PwCIL or any other member firm. PwCIL does not provide any services to clients. PwCIL is not responsible or liable for the acts or omissions of any of its member firms nor can it control the exercise of their professional judgment or bind them in any way. No member firm is responsible or liable for the acts or omissions of any other member firm nor can it control the exercise of another member firm's professional judgment or bind another member firm or PwCIL in any way.