ÄRENDE NR 9

Bilaga VON 2016/48/1

SALA KOMMUN

VÅRD OCH OMSORG
Administration
Charlotta Gustafsson

SALA1000, v 2.0, 2012-08-02 C:\Users\blu\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\RK1WGQSM\Svar på Revisionsrapport Uppföljning tillgänglighet och service mars 2016.docx

Svar på Revisionsrapport – Uppföljning av tillgänglighet och service

Revisonsrapporten är från Mars 2016 som är utförd av Sala kommun PwC. Revisonen kom fram till att brister inom skyltning, hänvisning efter stängning, införande av självservice och integrerade e-tjänster samt digital brevlåda.

Enhetlig Skyltning

Saknades:
Det saknades en enhetlig skyltning vid entréerna samt skyltning från gatan till Vård och Omsorgs kontor på innergården och i trapphus.

Åtgärd:
Vård och Omsorgsnämnden har åtgärdat bristerna genom att det finns skyltning från utsidan av huset samt inne i trapphus samt i lokalerna.
Skyltningen är förtydligad med att det både är pictogram bilder och text på respektive hänvisning/skylt.
Se bifogad fil med några bilder på uppsatta skyltar.

Hänvisning

Saknades:
Det saknades hänvisning till vilket telefonnummer besökare kunde vända sig till efter att kontoret stängt.

Åtgärd:
Vård och Omsorgsnämnden har åtgärdat bristerna genom att skylta med öppettider och hänvisning med telefonnummer samt e-post adress efter kontorets stängning, vid huvudentrén från innergården samt inne i trapphuset på dörren in till kontoret.
Se information nedan.

SALA KOMMUN
Vård och omsorg
Box 304
733 25 Sala

Besöksadress: Fredsgatan 23, Sala
Växel: 0224-74 70 00
Fax: 0224-192 98
vardomsorg@sala.se
www.sala.se

Charlotta Gustafsson
Enhetschef
Administration
charlotta.gustafsson@sala.se

Vård och omsorg
Administration

ÖPPETTIDER
Vardagar 08.00-16.00
Inför röda dagar helgdagar stänger kontoret kl. 12.00
e-post vardomsorg@sala.se

När kontoret är stängt hänvisas till
Kontaktcenter Sala kommun på
Telefonnummer: 0224-74 70 00
Välkommen åter!

Utveckling och införande av självservice och integrerade e-tjänster

Saknades:
Det saknas möjlighet till att använda e-tjänster inom Vård och Omsorg samt tydligt ansvar och uppdrag.

Åtgärd:
Sala kommun bedriver ett arbete med att införa e-tjänster. Ansvar och uppdrag är inte tydliggjort. En ny hemsida kommer att införas inom kommunen där viss självservice kommer finnas. Det är påbörjat ett projekt med E-hälsotjänster inom Vård och Omsorg. I journalsystemet Combine finns möjligheten att medborgarna ska kunna följa sina ärenden från ansökan, utredning, anteckningar, utförda insatser till beslut, när nämnden fattar beslut om att aktivera denna funktion. Detta kommer dock kräva förberedelser samt stora resurser. Vård och Omsorgsnämnden kommer fortsätta bedriva aktivt arbete inom området.

Digital brevlåda - Mina meddelanden

Saknades:
Vård och Omsorgsnämnden har inte infört funktionen att medborgarna kan läsa sin myndighetspost via digital brevlåda. Med Min myndighetspost får medborgaren post från myndigheter digitalt istället för på papper.

Åtgärd:
Vård och Omsorgsnämnden bedriver i dagsläget inget aktivt arbete med att införa säker digital brevlåda.

I tjänsten

Charlotta Gustafsson, Enhetschef

Vård och Omsorg

SALA KOMMUN

VÅRD OCH OMSORG

BILAGA TILL REVISONSRAPPORT OM TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE

BILDER PÅ SKYLTNING

SKYLTNING FRÅN FREDSGATAN

SALA1000, v 2.0, 2012-08-02 C:\Users\biu\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\RK1WGQSM\Bilaga bilder till revisonsrapport om tillgänglighet och service.docx

SALA KOMMUN
Vård och omsorg
Box 304
733 25 Sala

Besöksadress: Fredsgatan 23, Sala
Växel: 0224-74 70 00
Fax: 0224-192 98
vardomsorg@sala.se
www.sala.se

Vård och omsorg

SKYLTNING I TRAPPHUS **ENTRE**´N

SKYLTNING VID RECEPTIONEN

PICTOGRAMBILDER OCH TEXT

SALA KOMMUN

KOMMUNREVISIONEN

2016-03-14

SALA KOMMUN
Vård- och omsorgsförvaltningen
Ink. 2016 -03- 18
Diarienr | Diarieplanbeteckn.

Till:
Kommunstyrelsen
Kultur- och fritidsnämnden
Skolnämnden
Vård- och omsorgsnämnden

För kännedom till:
Kommunfullmäktige

Revisionsrapport – Uppföljning av tillgänglighet och service

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Sala kommun har PwC följt upp en granskning av tillgänglighet och service från 2011. I den tidigare granskningen konstaterades att kommunen uppfyller förvaltningslagens krav överlag men ett antal förbättringsområden uppmärksammades. Revisionsfrågan för uppföljningen har varit om kommunstyrelsen och berörda nämnder vidtagit åtgärder för att säkerställa en tillräcklig service till allmänheten?

Vår sammanfattande revisionella bedömning är att kommunstyrelsen och berörda nämnder delvis har vidtagit åtgärder för att säkerställa en tillräcklig service till allmänheten. Slutsatsen baseras på bedömningarna för respektive kontrollmål inkluderade i granskningen.

- Kontrollmålet om telefonväxelns genomsnittliga svarstider är tillfredsställande bedöms som uppfyllt. Efter genomgång av svarstider från telefonväxeln är vår bedömning att de genomsnittliga svarstiderna är tillfredsställande.

- Kontrollmålet om nämnderna och styrelsen har vidtagit åtgärder för en enhetlig skyltning vid förvaltningsentréerna är delvis uppfyllt. I uppföljningen framgår att åtgärder har vidtagits. Vissa brister som uppmärksammades i den ursprungliga granskningen kvarstår dock.

- Kontrollmålet om att ett ändamålsenligt arbete bedrivs med införandet av e-tjänster är delvis uppfyllt. Sala kommun erbjuder idag ett flertal servicesidor och e-tjänster för medborgarna. Det saknas dock beslut om relevanta styrdokument och det finns vissa oklarheter kring ansvarsfördelningen.

Revisorerna önskar svar på de synpunkter som framgår i rapporten senast 15 juni 2016.

FÖR SALA KOMMUNS REVISORER

Glenn Andersson
Ordförande

Fredrik Alm
Sekreterare

www.pwc.se

SALA KOMMUN
Vård- och omsorgsförvaltningen
Ink. 2016 -03- 18
Diarienr | Diarieplanbeteckn.

Revisionsrapport

Uppföljning av granskning av tillgänglighet och service

Sala kommun

Pontus Hagman

Mars/2016

pwc

Innehåll

Sammanfattning 2
1. Inledning 4
1.1. Bakgrund 4
1.2. Revisionsfråga 4
1.3. Kontrollmål 4
1.4. Avgränsning och metod 4
2. Iakttagelser och bedömningar 5
2.1. Är de genomsnittliga svarstiderna tillfredsställande? 5
2.1.1. Ursprungliga granskningens iakttagelser 5
2.1.2. Iakttagelser vid uppföljning 5
2.1.3. Bedömning 6
2.2. Har nämnderna och styrelsen vidtagit åtgärder för en enhetlig skyltning vid förvaltningsentréerna? 7
2.2.1. Ursprungliga granskningens iakttagelser 7
2.2.2. Iakttagelser vid uppföljning 7
2.2.3. Bedömning 8
2.3. Bedrivs ett ändamålsenligt arbete med införandet av e-tjänster? 8
2.3.1. Ursprungliga granskningens iakttagelser 8
2.3.2. Iakttagelser vid uppföljning 9
2.3.3. Bedömning 10
3. Revisionell bedömning 12
3.1. Rekommendationer 12

Sammanfattning

Under 2011 fick PwC i uppdrag av de förtroendevalda revisorerna att granska hur kommunen uppfyller förvaltningslagens krav och intentioner om tillgänglighet och service till allmänheten.

I granskningen 2011 framgick det att kommunen uppfyller förvaltningslagens krav när det gäller tillgänglighet, handläggningstider och information. Ett antal förbättringsområden uppmärksammades dock och presenteras nedan:

- Det fanns ett antal brister gällande kommunens skyltning.
- Det noterades att skyltningen från gatan till vård- och omsorgsförvaltningen bör förbättras givet kontorets placering på innergård och i trapphus.
- Det saknades skyltning till kultur- och fritidsförvaltningen och det föreslogs att stadsbibliotekets skylt kompletteras med denna information.
- Vidare saknades en hänvisning till telefonnummer efter expeditionstider vid dessa båda förvaltningskontor samt expeditionstider vid utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen.
- Generellt var förvaltningskontorens skyltning väldigt olikt utformade. Det föreslogs därför att kommunen genomför en översyn för att säkerställa en likartad skyltning vid förvaltningsentréerna.

Uppföljningen är avgränsad till att omfatta kommunstyrelsen, skolnämnden, vård- och omsorgsnämnden samt kultur- och fritidsnämnden och uppföljningen ska besvara följande revisionsfråga:

Har kommunstyrelsen och berörda nämnder vidtagit åtgärder för att säkerställa en tillräcklig service till allmänheten?

Vår sammanfattade revisionella bedömning är att kommunstyrelsen och berörda nämnder delvis har vidtagit åtgärder för att säkerställa en tillräcklig service till allmänheten. Bedömningarna för respektive kontrollmål inkluderade i granskningen presenteras nedan.

Är de genomsnittliga svarstiderna tillfredsställande?
Kontrollmålet är uppfyllt. Utifrån genomförd genomgång av svarstider från telefonväxeln är vår bedömning att de genomsnittliga svarstiderna är tillfredsställande.

Har nämnderna och styrelsen vidtagit åtgärder för en enhetlig skyltning vid förvaltningsentréerna?
Kontrollmålet är delvis uppfyllt. I uppföljningen är vår bedömning att åtgärder har vidtagits, dock består ett antal brister som uppmärksammades i den ursprungliga granskningen även vid uppföljningen.

Bedrivs ett ändamålsenligt arbete med införandet av e-tjänster?

Kontrollmålet är delvis uppfyllt. Arbetet med införandet av e-tjänster i Sala kommun går framåt och kommunen erbjuder idag ett flertal servicesidor och e-tjänster för medborgarna. Det saknas för närvarande dock beslut om relevanta styrdokument.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Revisorerna granskade år 2011 hur samtliga nämnder och kommunstyrelsen arbetade med tillgänglighet och service. Den sammanfattade slutsatsen var att kommunen uppfyller förvaltningslagens krav när det gäller tillgänglighet, handläggningstider och information. När det gäller tillgänglighet och service fanns vissa iakttagelser samt förbättringsområden. Vilka beskrivs nedan:

- Telefonväxeln är en viktig del i kommunens service till kommuninvånarna. Under mätperioden var medelsvarstiden omkring 12 sekunder, vilket bedömdes vara en tillfredsställande svarstid.

- Gällande kommunens skyltning iakttogs ett antal brister. Skyltningen från gatan till vård- och omsorgsförvaltningen bedömdes vara i behov av förbättring givet kontorets placering på innergård och i trapphus. Skyltning saknades till kultur- och fritidsförvaltningen från den besöksadress som angavs på kommunens webbsida. Generellt var förvaltningskontorens skyltning väldigt olika utformade. Endast skolförvaltningen, tekniska förvaltningen och stadsbiblioteket använde vid granskningen kommunens logotyp, varav tekniska förvaltningen använde en äldre modell.

- Det bedömdes som positivt att kommunen tagit initiativ till medborgarkontor och att det satsades på att införa e-tjänster. Vi menar att dessa initiativ utökar kommunens service till invånarna. Framöver kommer kraven på att erbjuda viss service och dialog elektroniskt snarare förstärkas än avta.

1.2. Revisionsfråga

Har kommunstyrelsen och berörda nämnder vidtagit åtgärder för att säkerställa en tillräcklig service till allmänheten?

1.3. Kontrollmål

För att besvara revisionsfrågan har granskningen utgått från följande kontrollmål:

- Är de genomsnittliga svarstiderna tillfredsställande?
- Har nämnderna och styrelsen vidtagit åtgärder för en enhetlig skyltning vid förvaltningsentréerna?
- Bedrivs ett ändamålsenligt arbete med införande av e-tjänster?

1.4. Avgränsning och metod

Granskningen avgränsas till att omfatta kommunstyrelsen, skolnämnden, vård- och omsorgsnämnden samt kultur- och fritidsnämnden. Intervjuer har skett med ansvariga tjänstemän och relevanta dokument har granskats. Inhämtning av statistik från telefonväxeln.

Rapporten har varit föremål för sakgranskning innan färdigställande.

2. Iakttagelser och bedömningar

2.1. Är de genomsnittliga svarstiderna tillfredsställande?

En viktig del av tillgänglighet och service för allmänheten är möjligheten att kunna komma i kontakt med kommunens tjänstemän.

2.1.1. Ursprungliga granskningens iakttagelser

När den ursprungliga granskningen genomfördes, under 2011, var kommunens telefoni sedan 2004 utlagd på entreprenad och sköttes av Sala-Heby Energi AB. Öppettiderna för kommunens telefonväxel, som var av en så kallad Callcenterlösning, var måndagar till fredagar mellan kl. 08.00 och 17.00. Telefonväxeln hade vid granskningen två medarbetare som arbetade heltid under öppettiderna. Under lunchtid, kl. 12.00 till 13.00, bemannades växeln av en växeltelefonist.

I granskningen framkom det att det i avtalet mellan Sala kommun och Sala-Heby Energi AB var det bestämt att 98 procent av alla samtal ska betjänas inom 5 signaler, motsvarande 25 sekunder. Den statistik som togs fram under granskningen visade på att den genomsnittliga svarstiden var 12 sekunder.

Under granskningen tog man även del av en servicemätning som genomfördes under vecka 45-48 år 2010 av JSM Telefront. I servicemätningen framgick att telefontillgängligheten i Sala kommun var hög jämfört med andra kommuner. Andelen lyckade kontaktförsök med handläggare var 75 procent, medan genomsnittet för omkring 100 kommuner var 56 procent. Även innehållet i svaret och den information som lämnades bedömdes i servicemätningen vara bättre i Sala än i genomsnittet bland de deltagande kommunerna. Gällande svar på e-post bedömdes även svarstiden och den information som lämnades på inskickade frågor vara bättre i Sala kommun.

2.1.2. Iakttagelser vid uppföljning

Sedan den ursprungliga granskningen 2011 har Sala kommun tillsammans med Västerås stad genomfört en upphandling av Telekommunikation som tjänst. Efter genomförd upphandling tecknades ett nytt avtal gällande telefoni, mobiltelefoni och mobilt bredband, med TDC Sverige AB. Det nya avtalet beräknas resultera i en minskad kostnad för telefonin motsvarande cirka 1 000 000 kr per år. Avtalet löper på 3+2+2 år och den totala besparingen under avtalstiden beräknades till 8 000 000 kr.

I samband med bytet av telefonväxel startades ett nytt kontaktcenter i Sala kommun. Kontaktcentret beskrivs ha en medborgarvänlig och direkthjälpande funktion, istället för en traditionell växelfunktion. I en skrivelse av kommunstyrelsens förvaltning, Medborgarkontoret, från 2012-11-07, framgår att förslaget från Medborgarkontoret var att kontaktcenterfunktionen ska få en mer serviceinriktad funktion där personal hjälper den sökande till ett avslut på hans/hennes ärende vi varje kontakt. Som ett exempel på detta nämns att i fall där exempelvis en handläggare är upptagen så ska personalen i kontaktcentret försöka hjälpa den kontaktsökande direkt.

I skrivelsen uppges det att för att kunna uppnå detta behöver kontaktcenterfunktionen bedrivas av kommunen och organiseras under medborgarkontoret.

Öppettiderna för telefonväxeln är idag något kortare än vid den ursprungliga granskningen, då växeln idag har öppet mellan kl. 08.00 och 16.30 under vardagar. Organisationen beskrivs som flexibel med omkring tio till tolv medarbetare som idag, vid sidan av andra arbetsuppgifter, sitter i kontaktcentret. Utav dessa är det fem till sex som har schemalagd tid i kontaktcentret. Tanken bakom den här strukturen av organisationen är att det ska resultera i en minskad sårbarhet.

Telefonväxeln i Sala kommun fungerar på så vis att uppringarna först kommer till vad som kallas för en "Auto-Attendent". Där har de som vet namnet på den de söker möjlighet att automatiskt kopplas direkt till handläggaren.

Verksamhetsfakta:

Funktion	2013	2014	2015
Antal samtal till kontaktcenter (som inte Auto-Attendent tagit hand om)	59113	48372	45379
Antal samtal direkt hanterade av kontaktcenter (utan vidareförmedling)	66 %	72 %	73 %
Andel samtal till kontaktcenter som besvarats inom 10 sek	49 %	50 %	54 %

Sedan den ursprungliga granskningen har en ny servicemätning, via telefon och e-post, genomförts av JSM Telefront. Mätningen, som presenterades i januari 2016 är en jämförelse mellan 18 kommuner i storleken 20 000 – 40 000 invånare. Där 60 sökningar via telefon har genomförts under vecka 43-46, år 2015.

Sala kommun räknas i servicemätningen som i nivå med snittet gällande "tillgänglighet", samt "bemötande". Vidare räknas Sala i mätningen som bättre än snittet gällande "svar på frågan", "information", samt "intresse och engagemang".

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare bedöms vara 65 procent för kommunen totalt, vilket är något högre än i mätningen 2014 där andelen lyckade försök var 59 procent. Resultatet är dock lägre än i mätningen för år 2011 då andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare var 79 procent. Sedan den mätningen har det dock skett en förändring i metoden för hur mätningen bedömer tillgängligheten. Fick JSM Telefront inte svar i växeln inom en minut, klassas det nu i rapporten som "ingen kontakt". Vilket kan vara en förklaring till tappet i andelen lyckade kontaktförsök med handläggare.

2.1.3. Bedömning

Kontrollmålet är uppfyllt.

Telefonväxel är en viktig del av allmänhetens möjlighet att få svar på frågor, samt att komma i kontakt med kommunens tjänstemän. Den statistik som vi har tagit del av från

verksamheten visar på att 54 procent av samtalen som kommer in till kontaktcentret besvaras inom 10 sekunder vilket bedöms vara en tillfredställande svarstid.

I den servicemätning gällande telefontillgänglighet som Sala kommun deltagit i har dock betyget för "Tillgänglighet" backat något sedan den ursprungliga granskningen. Det har dock skett en ändring av mätningsmetod, sedan den initiala minskningen efter förändringen har Sala gått framåt i andelen lyckade försök med handläggare. Samtidigt bedöms telefoni i kommunen var bättre än snittet för majoriteten av variablerna i mätningen.

2.2. Har nämnderna och styrelsen vidtagit åtgärder för en enhetlig skyltning vid förvaltningsentréerna?

2.2.1. *Ursprungliga granskningens iakttagelser*

Under den ursprungliga granskningen genomfördes besök vid entréerna vid kommunhuset och förvaltningarnas centrala kontor. Det framkom då att det vid skolförvaltningen och den *dåvarande* tekniska förvaltningen gavs information om öppethållande och eventuella expeditionstider som avviker från ordinarie kontorstider, samt vilket telefonnummer man som besökande kan ringa före och efter dessa tider. Gällande *dåvarande* utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen fanns det en hänvisning till telefonnummer i den händelse att kontoret skulle vara obemannat under kontorstid.

Efter besök vid vård- och omsorgsförvaltningen framgick det att information fanns placerad i ett trapphus, ingång till trapphuset sker via dörr på en innergård vid angiven adress. Det framgick expeditionstider men det saknades hänvisning till telefonnummer vid andra tider.

Det framgick slutligen, efter ett besök vid kultur- och fritidsförvaltningen, att skyltning saknades om att förvaltningskontoret låg på angiven adress. Stadsbibliotekets öppettider framgick dock tydligt.

2.2.2. *Iakttagelser vid uppföljning*

Under uppföljningen har vi återbesökt entréerna vid kommunhuset och förvaltningarnas centrala kontor. Vi har således inte besökt alla skolor, enheter eller andra kommunala anläggningar.

Gällande tekniska kontoret är det vid entrén endast skyltat "Sala Kommun", det framgår därmed inte att tekniska kontoret ligger på adressen. Det framgår inte heller några öppettider utan spontana frågor och besök hänvisas till medborgarkontorets reception, samt till telefonnumret till kontaktcenter. Inga öppettider anges för medborgarkontoret eller för telefonväxeln. Inbokade besökare ombeds invänta att tjänsteman kommer och öppnar dörren, som är låst. Innanför den låsta ytterdörren är det skyltat att tekniska kontoret, med respektive tillhörande enheter, finns på adressen. Skylten är dock ej synlig utifrån. På hemsidan anges att endast bokade besök gäller. I övrigt hänvisas till reception Turistbyrån, med öppettiderna måndag till fredag kl. 8.00 till 15.00.

Vid ingången till kultur- och fritidsförvaltningen, inne i stadsbiblioteket, framgår det av skyltningen att besökstid är måndagar till fredagar kl. 9.30 till 17.00. Det står skrivet att telefontid är måndag till fredag kl. 8.30 till 17.00, där telefonnummer till kultur- och fritidsförvaltningens reception ges.

Utanför byggnaden där stadsbiblioteket och kultur- och fritidsförvaltningen ligger är det nu skyltat så det framkommer att även förvaltningen ligger på adressen. Öppettiderna där skiljer sig dock från den andra skylten, här står det kl. 8.00 – 17.00. Även när man ser till den information som ges om kultur- och fritidsförvaltningen på Sala kommuns hemsida så skiljer sig informationen om öppettider, här framgår det att öppettiderna är måndagar till torsdagar kl. 9.30 till 19.00, fredagar kl. 9.30 till 18.00, samt lördagar kl. 11.00 till 15.00, vilket är stadsbibliotekets öppettider.

Vid ingången till barn- och utbildning framgår det av skyltningen att skolkansliet, resursenheten samt det centrala resursteamet finns på adressen. För skolkansliet och resursenheten framgår det expeditionstider respektive tider för drop-in-besök. Skolkansliet anger även att det är öppet andra tider när bemanning finns. För skolkansliet och resursenheten uppges även telefonnummer för mer upplysningar, det anges dock ej öppettider för kontakt via telefonnumret. Öppettiderna för barn och utbildning återfinns även på deras sida på Sala kommuns hemsida.

Vård- och omsorgsförvaltningens information är, som i den ursprungliga granskningen, placerad i ett trapphus. Ingång till trapphuset sker via en dörr på en innergård vid angiven adress. Expeditionstider framgår men hänvisning till telefonnummer vid andra tider saknas. Utanför innergården sitter det nu en skylt där det framgår att förvaltningen ligger på adressen.

2.2.3. Bedömning

Kontrollmålet är delvis uppfyllt.

Skyltningen från gatan till vård- och omsorgsförvaltningen har förbättrats så att kontorets placering nu är tydligare utanför innergården. Även stadsbibliotekets skylt har kompletterats med information om att kultur- och fritidsförvaltningen finns på adressen. Efter genomförd uppföljning är vår bedömning dock att ett flertal av de brister som uppmärksammades i den ursprungliga granskningen även består vid uppföljningen, även om vissa förändringar har skett. Skyltningen mellan de besökta förvaltningarna skiljer sig även vid uppföljningen generellt åt.

2.3. Bedrivs ett ändamålsenligt arbete med införandet av e-tjänster?

2.3.1. Ursprungliga granskningens iakttagelser

Vid tidpunkten för den ursprungliga granskningen uppgavs det att arbetet med en gemensam portal där alla e-tjänster, oavsett ärende typ, var prioriterat. Planen då var att e-tjänsterna ska integreras i medborgarkontorets serviceutbud och att den enskilde skulle ges möjlighet att registrera handlingar direkt i systemet. Vidare var ambitionen att driftstart skulle vara den 1 januari 2012.

I granskningen bedömdes det vara positivt att kommunen tagit initiativ och satsar på införande av e-tjänster.

2.3.2. *Iakttagelser vid uppföljning*

2.3.2.1. Styrdokument

I Sala kommun är dokumentet *Digital agenda med e-strategiskt program* det högsta övergripande kommunala styrdokumentet för arbetet med att på kommunal nivå möta de utmaningar och realisera de möjligheter som digitaliseringen erbjuder. Programmet är ett strategiskt stöd för Sala kommuns vision för 2024 och kommunens fokus på ökad medborgarvänlighet, tydlighet och effektivitet.

Kommunstyrelsen har för Sala kommun tidigare antagit SKL:s Strategi för e-samhället (2012-01-10 KS § 12). Strategi för e-samhället utgår från det av regeringen framtagna dokumentet *IT i människans tjänst* och formulerar de strategiska mål som gäller för ett genomförande av den digitala agendan i Sveriges kommuner och landsting. Kommunen uppger att de ser SKL:s strategiska arbete som den huvudsakliga och viktigaste resursen för vägledning och stöd i förverkligandet av den Digitala agendan i Sala. Målen ska ytterligare utvecklas och konkretiseras i kommunstyrelsens handlingsplaner och riktlinjer.

I den Digitala agendan uppges det att dokumentet är av övergripande "vad-karaktär" och att det är styrande för framtagningen av dokumentet *Handlingsprogram för e-förvaltningen*, samt de olika riktlinjer som konkretiserar innehållet i den digitala agendan för Sala kommun. I den digitala agendan anges tre övergripande mål, samt fyra strategiska huvudområden, utav vilka ett område är: Tjänster som skapar nytta i Sala. Till det strategiska huvudområdet finns det exempel på initiativ och aktiviteter kopplade:

- Fortsatt utveckling av självservice och integrerade e-tjänster.
- Utveckla möjlighet att följa sina ärenden.
- Ansluta kommunen till säker digital brevlåda – Mina meddelanden.

I dokumentet *Riktlinje för Sala.se* anges tio målsättningar för sala.se, vilka uppges utgå utifrån övergripande mål i *Digital agenda med e-strategiskt program för Sala kommun*, aktiviteter inom *Handlingsprogram för e-förvaltning 2014-2016* och egna utgångspunkter. Vidare står det i dokumentet att riktlinjen är ytterligare konkretiserad i dokumentet *Aktivitetsplan för Sala.se*.

I styrdokumenten hänvisas det till *Handlingsplan för E-förvaltningen 2014-2016*, samt till *Aktivitetsplan för Sala.se*. Vid kontakt framkommer det dock att kommunen inte har beslutat om dessa handlingar ännu, utan de är för närvarande arbetsmaterial.

Vid medborgarkontoret erbjuder Sala kommun hjälp till medborgarna angående självservice (e-blanketter).

2.3.2.2. SKL:s kommunranking – e-tjänster och appar

Under våren 2014 genomförde SKL en enkätundersökning kring e-förvaltning och e-tjänster i Sveriges kommuner. Utifrån ett urval av de inkluderade enkätfrågorna skapades ett sammanvägt index i vilket kommunerna rankas efter i vilken utsträckning de erbjuder e-tjänster och appar gentemot privatpersoner och företag. Frågorna i urvalet var:

1. Erbjuder kommunen e-tjänster?
2. Erbjuder kommunen e-tjänster med följande funktioner?
   a) Som kräver två-faktor autentisering (t.ex. eID/BankID)

b) Som har en funktion för digitala underskrifter
c) Där möjlighet ges att följa statusen på ärendet och få återkoppling
d) Som är integrerad med ett verksamhetssystem
e) Som har en betaltjänst ansluten till sig

3. Hur många e-tjänster erbjuder kommunen?
4. Tillhandahåller kommunen några mobilapplikationer, s.k. appar?

Kommunerna fick sedan poäng utefter hur de svarat på dessa frågor, man kunde max få 14 poäng och kommunerna delades därefter in i 15 olika rankinggrupper. Sala fick i kommunrankingen ett poäng och fick därmed den näst lägsta rankingen, 14.

Det har vid uppföljande intervju dock framkommit att vissa av svaren i enkätundersökningen har varit felaktiga. En förklaring som ges till varför det kan ha skett är att definitionen av e-tjänst (som i SKL:s undersökning är en tjänst som tillhandahålls via ett elektroniskt gränssnitt och som helt eller delvis utförs elektroniskt, ofta via kommunens webbplats eller som en mobilapplikation) är oprecis och ger utrymme för olika tolkningar.

2.3.2.3. Utveckling

Sala kommun har sedan den ursprungliga granskningen fortsatt med utvecklingen av Medborgarkontorets service och tjänster, samt fortsatt med utvecklingen av självservice och e-tjänster på hemsidan. Syftet med arbetet är att öka service och tillgänglighet för medborgarna. Felanmälan, frågor och synpunkter kan nu lämnas via en mobil applikation för smartphone, via hemsidan samt via sociala medier.

Vid uppföljande intervju nämns att det idag finns uppskattningsvis omkring 200 självservicetjänster. Servicesidorna innehåller information om tjänsten, formulär och blanketter för ansökan och anmälan direkt, samt kontakt med ansvarig handläggare. Bland dessa finns exempelvis:

- Omkring 10 st. driftsatta e-tjänster med inloggning (e-legitimation eller pin kod)
- Omkring 10 st. online-formulär med skicka-in-funktionalitet
- Omkring 50 st. digitala formulär som kan fyllas i på dator innan utskrift (och underskrift)

Vid kontakt med verksamheten är den egna bedömningen att de i arbetet är tekniskt sett hyfsat väl stadda. Det nämns att avtalen med leverantörer av tjänsteplattformar tekniskt erbjuder vad som krävs för att driftsätta betydligt fler e-tjänster än vad kommunen gör idag. Sala kommun erbjuder idag omkring 170 servicesidor för kommunala tjänster.

Det nämns dock även att arbetet administrativt saknar ett tydligt uppdrag och mandat. För närvarande är det en otydlig ansvarsfördelning och målsättningen beskrivs som inte helt klar. Det uppges att e-tjänster som sådana alltid har en direkt koppling till och påverkan på specifika verksamheter med redan etablerade fungerande rutiner och föreskrifter där den interna effektvinsten av ett införande ofta är oklar och på mer eller mindre goda grunder ifrågasätts av berörda verksamheter och handläggare.

2.3.3. *Bedömning*

Kontrollmålet är delvis uppfyllt.

Arbetet med införandet av e-tjänster i Sala kommun går framåt och kommunen erbjuder idag ett flertal servicesidor och e-tjänster för medborgarna. Det saknas för närvarande dock beslut om relevanta styrdokument, detta trots att tidsperioden för exempelvis handlingsplanen för E-förvaltningen 2014-2016 närmar sig sitt slut.

Vid kontakt har det även nämnts att arbetet saknar ett tydligt uppdrag och mandat.

3. Revisionell bedömning

Revisionsfrågan i denna uppföljning är:

Har kommunstyrelsen och berörda nämnder vidtagit åtgärder för att säkerställa en tillräcklig service till allmänheten?

Efter genomförd uppföljning är vår bedömning att kommunstyrelsen och berörda nämnder delvis har vidtagit åtgärder för att säkerställa en tillräcklig service till allmänheten.

I uppföljningen, likväl som i granskningen 2011, har PwC tagit del av statistik gällande svarstiderna. Vilka bedöms vara tillfredsställande. Vidare är bedömningen att nämnderna och styrelsen har vidtagit vissa åtgärder kring skyltningen vid förvaltningsentréerna men att ett antal brister från den ursprungliga granskningen består.

Kommunen har därtill utvecklat arbetet med införandet av e-tjänster. Mål har satts upp och en gemensam portal för e-tjänster har skapats.

3.1. Rekommendationer

Vi föreslår att kommunen genomför en översyn för att säkerställa en tydlig och likartad skyltning vid entréerna. Vidare rekommenderar vi att arbetet med e-tjänster fortsätter och att beslut tas gällande handlingsprogram och aktivitetsplan. I arbetet framåt är det viktigt med tydlighet och ansvarsfördelning.

2016-03-14

Fredrik Alm
Uppdragsledare

Pontus Hagman
Projektledare