



Granskning av tillgänglighet och service

Rapport
Älvsbyns kommun

KPMG AB
2023-12-18
Antal sidor: 21
Antal bilagor: 2



Älvsbyns kommun
Granskning av tillgänglighet och service

2023-12-18

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Bakgrund	5
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	5
2.2	Revisionskriterier	6
2.3	Metod	6
2.4	Lagar som styr	7
3	Resultat av granskningen	8
3.1	Organisation och styrning	8
3.2	Strategiskt digitaliseringsarbete	13
3.3	Uppföljning och utveckling	16
3.4	Stickprov	18
4	Slutsats och rekommendationer	21
A	Bilaga – E-tjänster i kommunen	23
B	Bilaga – organisationsskiss	27

1 Sammanfattning

KPMG har av Älvsbyns kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens tillgänglighet och service. Uppdraget avser 2023 års revision.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen och miljö- och byggnämnden bedriver ett tillräckligt arbete med tillgänglighet och service mot allmänheten där mötet bygger på ett gott bemötande.

Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen samt miljö- och byggnämnden delvis bedriver ett tillräckligt arbete med tillgänglighet och service mot allmänheten. Vi ser förbättringsmöjligheter genom att tydligt utforma mål och riktlinjer inom området.

Det finns riktlinje och mål för service och tillgänglighet på övergripande nivå. Kommunen har en Medborgarservice som vägleder medborgare i kontakten med kommunen samt har utvecklat digitala tjänster på kommunens hemsida. Av genomförda stickprov visar att kommunen lever upp till förvaltningslagens intentioner i svarstider genom e-post. Vi bedömer dock att det finns utvecklingsområden gällande bland annat riktlinjer, analys och uppföljning som bidrar till ökad tillgänglighet.

I det följande redovisas våra bedömningar och rekommendationer kopplat till revisionsfrågorna.

Revisionsfråga	Bedömning: Delvis	Rekommendationer
Finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service och tillgänglighet?	Vi bedömer att det delvis finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service och tillgänglighet. Av informationspolicyn daterad oktober 2022 framgår dock att riktlinjer för sociala medier är under framtagande.	Säkerställa att riktlinjer kring bland annat e-post och sociala medier upprättas.
Revisionsfråga	Bedömning: Nej	Rekommendationer
Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider?	Vi bedömer att det inte finns mål för handläggningstider, svarstider och öppettider. Det framgår i informationspolicyn att all information ska vara korrekt, snabb och tydlig. Det finns dock inga tydliga mål på området.	Överväga att utforma mål för handläggningstider, svarstider samt öppettider.

Revisionsfråga	Bedömning: Delvis	Rekommendationer
Finns ett strategiskt arbete för att utveckla hemsida, e-tjänster och andra digitala kanaler för att öka självbetjäning och tillgänglighet för allmänheten?	Vi bedömer att det delvis finns ett strategiskt arbete för att utveckla hemsida, e-tjänster och andra digitala kanaler för att öka självbetjäning och tillgänglighet för allmänheten. Vi noterar att det bland annat saknas e-tjänster som erbjuds på olika språk samt e-tjänster som inte är integrerade med andra ärendesystem.	Säkerställa att iakttaga brister i bland annat redogörelsen för tillgänglighet hanteras för att öka tillgängligheten. Tillse att det finns en hel digital kedja för e-tjänster.
Revisionsfråga	Bedömning: Delvis	Rekommendationer
Har analyser och anpassningar gjorts för att ta hänsyn till medborgarnas olika förutsättningar att ta till sig digital information?	Vi bedömer delvis att analyser och anpassningar gjorts för att ta hänsyn till medborgarnas olika förutsättningar att ta till sig information. Vi ser bland annat att kommunens Medborgarservice inte erbjuder stöd på andra språk.	Tillse att utvärdering av digitaliseringsarbetet och e-tjänster ur ett tillgänglighets- och serviceperspektiv genomförs. Tillse att möjligheter till tolk erbjuds inom kommunens Medborgarservice.
Revisionsfråga	Bedömning: Delvis	Rekommendationer
Genomförs uppföljning på området och säkerställs en tillräcklig kontroll av utveckling?	Vi bedömer att uppföljningar delvis görs på området för att säkerställa tillräcklig kontroll av utveckling. Det görs bland annat inga externa kvalitetsmätningar, mätningar på svarstider. Utifrån kommunens statistik bedömer vi att kommunen bör genomföra en översyn av Medborgarservice öppettider och telefontider till övrig kommunal verksamhet.	Säkerställ uppföljning med relevanta indikatorer som bland annat mätningar av svarstider samt genom enkäter. Översyn av Medborgarservice öppettider och telefontider till övrig kommunal verksamhet.
Revisionsfråga	Bedömning: Ja	Rekommendationer
Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?	Vi bedömer att kommunstyrelsen och miljö- och byggnämnden lever upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet. Utifrån de stickprov som vi i granskningen genomfört kan vi konstatera att svarstiden på samtliga frågor i regel besvarats skyndsamt och som längst två arbetsdagar i ett fall.	Ingen rekommendation.

2 Bakgrund

KPMG har av Älvsbyns kommuns revisorer fått i uppdrag att granska tillgänglighet och service. Uppdraget avser 2023 års revision.

I förvaltningslagen (2017:900) anges myndigheternas serviceskyldighet. Här ställs krav på att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Den enskilde ska få sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälp ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål. Lagen ställer även krav på att en myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Medborgarnas krav och förväntningar på att själva kunna söka eller få information blir allt större vilket ställer höga krav på kommunens förmåga att exempelvis via hemsida, kontaktcenter, sociala medier och e-tjänster tillhandahålla aktuell och uppdaterad information samt ge återkoppling utan dröjsmål efter kontakt med kommunen. Att kommunicera snabbt och effektivt är en viktig service för kommuninnevånarna och kan avlasta handläggare och tjänstemän om det används på rätt sätt.

Mot bakgrund av ovanstående har revisorerna beslutat att granska kommunens nivå av tillgänglighet och service.

2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Granskningen har syftat till att bedöma om kommunstyrelsen och bygg- och miljönämnden bedriver ett tillräckligt arbete med tillgänglighet och service mot allmänheten där mötet bygger på ett gott bemötande.

Granskningen har besvarat följande revisionsfrågor:

- Finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service och tillgänglighet?
- Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider?
- Finns ett strategiskt arbete för att utveckla hemsida, e-tjänster och andra digitala kanaler för att öka självbetjäning och tillgänglighet för allmänheten?
- Har analyser och anpassningar gjorts för att ta hänsyn till medborgarnas olika förutsättningar att ta till sig digital information?
- Genomförs uppföljning på området och säkerställs en tillräcklig kontroll av utveckling?
- Lever kommunstyrelsen/nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen (2017:725) 6 kap § 6
- Förvaltningslagen (2017:900)
- Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service
- Tillämpbara interna regelverk och policys.

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier av bland annat riktlinjer, policys, årsredovisningar, verksamhetsplaner samt verksamhetsberättelser.
- Intervjuer har genomförts med:
 - Kommunchef
 - Informatör (kommunchefens stab)
 - Verksamhetsområdeschef för samhällsbyggnad (Miljö- och byggnämnd)
 - Verksamhetsområdeschef samt medarbetare inom Drift och service (medborgarservice)
 - Kommunstyrelsens ordförande samt vice ordförande
- Stickprovskontroller har genomförts genom ställda frågor per e-post till kommunstyrelsens och dess verksamhetsområden samt miljö- och byggnämnden, se avsnitt 3.4.

Rapporten är faktakontrollerad av samtliga intervjuade representanter

2.4 Lagar som styr

Förvaltningslagen (2017:900), FL

FL:s syfte är att reglera handläggningen av ärenden inom och mellan myndigheter till enskilda och allmänheten. Lagen ställer krav på både tillgänglighet och service. Inom ramen för tillgänglighet anges att en myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och närkontakt kan tas. Inom ramen för service anges att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Vidare anges att hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet, utan onödigt dröjsmål. Med det menas att myndighetens svar inte får dröja längre än nödvändigt. Hur lång tid myndigheten har på sig att svara beror bland annat på vad ärendet gäller och hur arbetsbelastningen ser ut hos den berörda myndigheten. En viktig utgångspunkt i FL är att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service,

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service baseras på Europaparlamentet och rådets direktiv om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer. Lagen ställer krav på offentliga aktörers tillgänglighet i den digitala service som man tillhandahåller. Ett viktigt syfte med lagen är att tillgängliggöra offentligt material för personer med funktionsnedsättningar. Vidare ska de aktörer som omfattas av lagen publicera en tillgänglighetsredogörelse på webben som redogör för hur man efterlever kraven som lagen förordar, vad som inte gör det och vilka skäl som föreligger för eventuell icke efterlevnad. Därtill ska det finnas en funktion för klagomål och information om hur brister kan anmälas till tillsynsmyndigheten, Myndigheten för digital förvaltning (DIGG).

3 Resultat av granskningen

3.1 Organisation och styrning

3.1.1 Organisation och ansvar

Denna granskning berör kommunstyrelsen och miljö- och byggnämnden.

Enligt reglementet¹ har kommunstyrelsen i uppgift att leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter, ha uppsikt över övriga nämnders och eventuella gemensam nämnders verksamhet. Styrelsen har även ansvaret för utvecklingen av informationssystem och kommunikation.

Enligt reglementet har miljö- och byggnämnden² i uppgift att den fullgöra kommunens myndighetsuppgifter som enligt lag ska fullgöras inom livsmedelsområdet, miljö- och hälsoskyddsområdet samt inom plan- och byggnadsväsendet. Det framgår även att nämnden bland annat svarar för information, brukar och medborgardialoger inom verksamheten, för medborgar- och brukardialoger och uppföljning och utvärdering av verksamhet och planer inom sitt verksamhetsområde.

Kommunchefens stab under kommunstyrelsen har en informatör som agerar på en mer central och övergripande nivå. Enligt intervju har informatören det övergripande ansvaret vad gäller kommunikation, information samt den strategiska utvecklingen och anpassningen av kommunens hemsida.

Förvaltningsorganisationen i Älvsbyns kommun är indelad i följande verksamhetsområden (se även skiss i Bilaga B):

- Kommunchefens stab³
- Drift och service
- Kultur och fritid⁴
- Samhällsbyggnad
- Social verksamhet⁵

¹ KF § 111 2022-11-28, giltighetstid: 2026-12-31

² KF § 11 2022-02-14, giltighetstid: tillsvidare

³ Kommunstyrelsens förvaltningskontor, tre avdelningar ekonomi, HR samt Kansli/Information

⁴ Ansvarar för bland annat samarbete med föreningslivet, bibliotek samt fritid

⁵ Ansvarar bland annat för individ- och familjeomsorg, äldreomsorg samt kommunala hälso- och sjukvården

2023-12-18

- Utbildning⁶

Kommunstyrelsen

Medborgarservice är en del av verksamhetsområdet Drift och service under kommunstyrelsen. I intervjuer beskrivs att de uppfattar det som om medborgarservice är vägen in till kommunen för medborgare och samtliga verksamheter inom kommunen. Medborgarservice ansvarar även för den interna servicen.

Medborgarservice har hand om kommunens reception där medborgare kan få stöd i enklare ärenden direkt via telefon, fysiskt besök eller per e-post. Medborgarservice är öppet för besök vardagar mellan 08.00-16.00 och lunchstängt 12.00-13.00, vilket framgår av kommunens hemsida. Det framgår även av hemsidan att dag före röd dag har medborgarservice öppet till 13.00. Om medborgare besöker Medborgarservice utifrån ärenden av känslig karaktär finns möjlighet att nyttja konferensrum och dylikt. Barn- och familj inom socialtjänsten har en egen ingång och reception för att säkerställa de krav på säkerhet och sekretess som råder. Exempelvis har Barn och familj telefontider vardagar mellan 08.00-10.00, övrig tid svarar handläggare i mån av tid. Medborgare kan kontakta socialtjänsten genom e-post till deras funktionsbrevlåda som avläses tre gånger per vardag.

Utifrån intervju framgår det att medborgarservice införde lunchstängt med anledning av neddragning i tjänster. Det beskrivs att deras bedömning är att det inte finns ett behov av lunchöppet för medborgarservice utifrån minskat antal av fysiska besök samt utifrån inkommande samtal under lunchtid. Av intervjuer framgår att det inte var bra för medborgarna att ha öppet under lunchtid, då tillgängligheten på kommunens anställda var begränsad under lunchtid.

Det beskrivs att det minskade inflödet av telefonsamtal kan bero på kommunens införande av e-tjänster samt byte av telefonväxel. Den nya växeln infördes för cirka ett år sedan. Telefonväxeln är sammankopplad med medarbetarnas kalendrar, vilket innebär att frånvaromeddelanden lämnas automatiskt till den som sökt medarbetaren vid dennes frånvaro. Medborgare ska därmed inte behöva ringa växeln igen då de får besked att den de söker är frånvarande. Vid frånvaromeddelande får medborgaren svar när tjänstepersonen är åter i tjänst.

Miljö- och byggnämnden

Enligt kommunens hemsida nås samhällsbyggnadskontoret främst genom kommunens växel. Det finns även kontaktuppgifter till tjänstepersoner inom samhällsbyggnadskontoret på kommunens hemsida samt e-postadress till nämndens funktionsbrevlåda. Det beskrivs att vid påbörjat ärende får medborgaren ett diarienummer och en handläggare som medborgaren kan kontakta direkt.

⁶ Ansvarar bland annat för offentliga skolväsendet för barn, ungdomar samt vuxna

3.1.2 Styrande dokument och mål

Enligt *strategisk plan 2021–2023*⁷ och *strategisk plan 2023–2025*⁸ har kommunfullmäktige beslutat om strategiska mål för kommunen kopplat mot medborgare enligt följande:

- Förbättra servicen för våra medborgare
 - Årsmål 2023: Öka tillgängligheten för våra medborgare till den kommunala verksamheten.
- Höja livskvalitén för och samhällsengagemanget hos medborgarna
 - Behålla nuvarande och skapa flera attraktiva och inkluderande mötesplatser
- Öka förståelse för den kommunala verksamheten
 - Öka och förbättra medborgardialogen

Det framgår av strategisk plan för 2023–2025 att det under 2023 planeras utvecklingsarbeten med kommunens kommunikations, informations och marknadsföringsarbete. Av *strategisk plan 2024–2026*⁹ framgår nya mål kopplat mot medborgare som berör ämnet tillgänglighet och service såsom "Höja livskvalitén för och samhällsengagemanget hos medborgarna".

Kommunfullmäktige beslutade år 2022 om en *informationspolicy*¹⁰. Målet med policyn är att skapa en ökad öppenhet, tillgänglighet, förståelse för organisationen och bättre service för medborgarna. Ur policyn framgår att kommunstyrelsen är ytterst ansvarig för det kommunala informationsarbetet. Av policyn går att utläsa att all information från Älvsbyns kommun ska vara korrekt, snabb och tydlig. Informationspolicyn har som målgrupper samtliga internt kommunanställda och externa brukare av kommunens tjänster, och har som huvudmål att bland annat skapa ökad tillgänglighet. Det beskrivs att kanaler för interna användare kan till exempel vara informationsmöten eller personalsidan på kommunens hemsida då kommunen inte har något intranät för medarbetare. För att få en så effektiv och enhetlig hantering som möjligt av webbplatser vad avser design, tillgänglighet, grafisk profil, spårbarhet, teknisk administration, utbildning, support med mera så ska samtliga verksamheter som representerar Älvsbyns kommun enligt policyn vara samlade under en gemensam webbplats. Av policyn framgår att motivet för detta är att minska driftkostnader, följa tekniska förändringar, användarnas behov och nya lagkrav. Det övergripande ansvaret

⁷ 2020-11-30 §106

⁸ 2022-11-28 §102, 110

⁹ Fastställd 2023-06-19 §90, 93, 94, 95. Giltighetstid: 2026-12-31

¹⁰ Fastställd 2022-11-28 KF §112. Giltighetstid: tills vidare

för den gemensamma webbplatsen har enligt policyn kommunens informatör, men varje verksamhet har ansvaret för innehållet på sina egna sidor och dess aktualitet. Det beskrivs att informatören är den som har ansvaret för att informationspolicyn är aktuell. Vid behov av uppdatering sker det av kommunfullmäktige.

I kommunen saknas det riktlinjer för e-post, sociala medier eller kommunikation. Riktlinjer för sociala medier är under uppbyggnad enligt uppgifter från tjänstepersoner och enligt kommunens informationspolicy. När detta ska vara klart har inte framkommit i vår granskning.

I intervjuer nämns kommunens övergripande mål i strategiska planen men det saknas riktlinjer eller annan direkt styrning gällande tillgänglighet och service. Det beskrivs dock att riktlinjer inom området är något som verksamheten har börjat att samtal om.

3.1.2.1 Verksamhetsspecifikt

Kommunstyrelsen

Medborgarservice har en plan¹¹ för 2023 som berör de strategiska mål beslutade av kommunfullmäktige. I denna går det att utläsa följande:

- Perspektiv
- Strategiska mål kopplat mot perspektivet
- Årsmål för strategiska målet
- Verksamhetens mål
- Indikatorer

Medborgarservice ska exempelvis enligt plan följa upp verksamhetens mål om att medborgarservice blir en naturlig mötesplats genom enkäter. Det framgår inte några aktiviteter enligt planen.

Vi har under granskningen tagit till del av arbetsrutiner från verksamheten som beskriver arbetsprocessen vid exempelvis hantering av Älvsbyns allmänna funktionsbrevlåda samt kommunstyrelsens funktionsbrevlåda.¹² Av dessa arbetsrutiner framgår bland annat hur begäran om allmänna handlingar skall hanteras samt hur inkomna enkäter till kommunen ska hanteras för att ta ett samlat grepp om enkäten.

Av en annan arbetsrutin framgår det att medborgarservice bevakar e-post som inkommit till kommunen två gånger per dag. Därefter skall de grovt sorteras eller

¹¹ Planera Strategiska planen – 2023 (IT/Medborgarservice)

¹² Älvsbyns Kommuns e-postlåda och Kansliets inkorg

2023-12-18

slängas i skräpkorgen. Det finns även instruktion¹³ för administratörer och redaktörer för kommunens officiella Facebooksida. Av instruktionen framgår att administratörer och redaktörer kan skapa inlägg samt att de är ansvariga för att besvara kommentarer på inlägget.

Miljö- och byggnämnden

Det beskrivs att för den verksamhet som miljö- och byggnämnden bedriver finns det inte några generella riktlinjer eller annan styrning inom området tillgänglighet och service. Verksamheten beskriver att det inte har funnits något behov av riktlinjer eller annan styrning då de har korta svarstider och det går att få kontakt med aktuell tjänsteperson samma dag. Företrädare för nämnden hänvisar till de strategiska planer och verksamhetsmål som finns inom kommunen även omfattar miljö- och byggnämnden. I intervju beskrivs att det för bygglovsverksamheten finns tydliga riktlinjer för handläggningstiden i enlighet med lagstiftningen.

*Miljö - och byggnämndens plan för intern kontroll*¹⁴ antogs i oktober 2023. I den framgår det att nämnden ska med rimlig säkerhet se till att efterlevnad av tillämpliga lagar, föreskrifter, policys och riktlinjer uppnås. Nämnden ska årligen rapportera resultat av den interna kontrollen till kommunfullmäktige i samband med årsredovisningen. Av de kontrollmoment som har bäring på granskningen syfte följer nämnden upp handläggningstider i samtliga ärenden.

¹³ Instruktioner Älvsbyns kommun Facebook

¹⁴ Protokoll 2023-10-03 MBN § 52

3.1.3 Bedömning

Vi bedömer att det delvis finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service och tillgänglighet. Vi konstaterar att det finns övergripande mål om tillgänglighet och service som fattats av kommunfullmäktige. Vidare finns informationspolicy som beskriver hur kommunen ska arbeta med att nå ut med informationen. Av informationspolicyn framgår dock att riktlinjer för sociala medier är under framtagande. Det noteras att informationspolicyn är daterad 2022-10-25 vilket är för ett år sedan.

Vi bedömer att det inte finns mål för handläggningstider, svarstider och öppettider. Av intervjuer framgår att kommunen följer lagar och föreskrifter på området. Det framgår i informationspolicyn att all information ska vara korrekt, snabb och tydlig. Det finns dock inte mätbara mål inom området.

3.2 Strategiskt digitaliseringsarbete

Kommunstyrelsens Drift och service

Som tidigare beskrivits, se avsnitt 3.1.2, har kommunfullmäktige fastställt att under 2023 ska utvecklingsarbetet med kommunens kommunikations-, informations- och marknadsföringsarbete fortsätta. Det framgår även i det kommungemensamma styrkortet, under strategiska målet *Ständiga förbättringar/verksamhetsutveckling* att verksamheterna ska identifiera och utveckla arbetsprocesser bland annat med stöd av digitalisering.¹⁵ I dokumentet *Översiktsplan Älvsbyns kommun 2019* under Vision 2030 finns fokusområde "Kommunikation och infrastruktur" som beskriver följande: Väl utvecklad infrastruktur, välfungerande kommunikation både fysiskt och digital, möjliggör boende och arbete i hela kommunen.

Kommunen har en arbetsgrupp vid namn KIM (kommunikation, information och marknadsföring). Denna grupp ska enligt intervju bestå av olika tjänstepersoner inom hela organisationen som är nära verksamheter och ska tillsammans kunna arbeta med frågor relevanta för gruppen. Inledningsvis var inte socialtjänsten samt kultur och fritid med i arbetsgruppen. I denna grupp ingår bland annat informatören som har huvudansvaret för kommunikation och informationsdelen. Denna grupp bistår i arbetet av utveckling och anpassning för kommunens strategiska arbete med digitalisering. Gruppen har även en styrgrupp som består av chefer¹⁶ som arbetsgruppen rapporterar till.

Vid intervju med tjänsteperson framgår det att kommunen även använder sig utav en webbyrå som stöd i arbetet med den digitala utvecklingen och formningen av hemsida. Samarbetet med webbyrån ledde enligt intervju till att en stor del av hemsidan omformades för att bli bättre och mer anpassad. Samarbetet upplevs som bra då

¹⁵ Antagen av kommunfullmäktige 2019-05-06

¹⁶ Kommunchefens ledningsgrupp (VO-chefer, Kanslichef, HR-chef, ekonomichef och eventuellt vd från kommunens aktiebolag).

2023-12-18

webbyrån kan komma med viktiga inspel relaterat till hemsidor och utveckling. I dagens läge är även kommunens layout under ombyggnad för att öka tillgängligheten. Detta arbete stöts som tidigare nämnts utav KIM-gruppen.

Det finns under granskad period totalt 72 e-tjänster på Älvsbyns kommuns hemsida som vänder sig till medborgare eller till kommunens olika verksamheter. Av e-tjänsterna kan 64 fyllas i direkt elektroniskt och skickas tillbaka elektroniskt. För övriga 8 e-tjänster är en PDF blankett som måste skrivas ut och lämnas in analogt. E-tjänsterna finns bara på svenska och inget övrigt språk. För att få åtkomst till en e-tjänst krävs inloggning genom bland annat bankID, mobiltbankID eller FrejaID¹⁷. Medborgare som har skyddade personuppgifter behöver kontakta Medborgarservice vid användning av en e-tjänst. Av e-tjänsten för orosanmälan för exempelvis barn och unga framgår det att om personen befinner sig i akut fara ska ringa 112. Det framgår även att anonym orosanmälan inte kan lämnas via den e-tjänsten. Vill medborgaren vara anonym hänvisas medborgaren till ett telefonnummer och öppettider till socialtjänsten.

Inom Drift och service finns en e-tjänstutvecklarens vars arbetsområde är att ge stöd till verksamheterna utifrån deras behov av e-tjänster. Initiativet ligger dock hos respektive verksamhet att initiera utvecklingsprocessen genom att ta kontakt med e-tjänstutvecklaren. Av intervjuer framkommer att kommunstyrelsen tagit initiativ att införa e-tjänster för medborgarförslag. Det beskrivs under intervju att Drift och service har ett förbättringsförslag som innebär att de blir ansvariga för kommunens samtliga sociala media kanaler. Kommunen, och länets samtliga kommuner har tillgång till en gemensam webbdömain via Norrbottens E-nämnd¹⁸. Om det finns e-tjänster som exempelvis kommunen anser vara av intresse kan de använda sig av den redan utvecklade e-tjänsten i en annan kommun.

Drift och service beskriver att de e-tjänster som finns internt för kommunanställda och externa e-tjänster för medborgare fungerar bra. E-tjänsterna innebär även att ansvarig personal kan läsa frågor och besvara dem i verksamhetssystemet. Kommunen har kvar PDF blanketter, vilket är något som Drift och service försöker fasa ut eftersom dessa inte kan fyllas i digitalt. Av intervjuer framgår det att e-tjänster upplevs som positivt, dock kan dessa bestå av en PDF-fil som sedan behöver fyllas i manuellt i ett annat system. Det lyfts som ett utvecklingsområde att integrera e-tjänster till ärendesystem inom kommunen det vill säga ett helt digitalt flöde.

Enligt lagstiftningen¹⁹ ska det finnas en tillgänglighetsredogörelse. Den tillgänglighetsredogörelsen²⁰ som finns för Älvsbyns kommuns e-tjänster är utförd av Norrbottens e-nämnd. De brister som nämns i tillgänglighetsredogörelsen för e-tjänster är bland annat att det finns PDF-blanketter som inte uppfyller lagkraven, risk för att

¹⁷ Mobil e-legitimation

¹⁸ <https://alvsbyn.enamnd.se/>

¹⁹ Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service,

²⁰ Redogörelse uppdaterades den 18 november 2022.

2023-12-18

information om att fält som är obligatoriska inte framgår för samtliga uppläsande hjälpmedel och att innehåll på andra språk än sidornas huvudsakliga språk inte markeras i koden. Det beskrivs i intervjuer att det pågår samtal om hur bristerna ska kunna åtgärdas men ingen plan för när de ska vara åtgärdade. Kommunen har även en tillgänglighetsredogörelse för webbplatsen Älvsbyn.se²¹. Tillgänglighetsredogörelsen på webbplatsen är upprättad och publicerad av kommunens informatör.

Miljö- och byggnämnden

Vid intervju beskrivs att nämnden använder sig utav sociala medier för att nå ut till medborgare, exempelvis Facebook. Nämnden har tillgång till sina sidor på kommunens hemsida och har ansvaret för att detta är uppdaterade och korrekta. Det beskrivs att det finns en önskan om att utöka närvaron med olika sociala medier för att skapa bättre kontaktytorna till medborgare. Detta sociala arbete genomförs oftast av deras utsedda tjänsteperson att vara redaktör för sociala mediekanalerna. Enligt tjänsteperson ansvarar dock inte nämnden över om själva hemsidan följer alla lagar, regler och anpassningar, till detta finns det en informatör som agerar som ett kontrollerande element för att säkerställa att allt är enligt de krav som finns. Utifrån intervju framgår det att nämnden försöker i den mån det är rimligt att involvera intresseorganisationer såsom pensionärsföreningar. Vissa områden kan externa parter inte påverka då det styrs av lagar och regler.

3.2.1 Bedömning

Vi bedömer att det delvis sker ett strategiskt arbete för att utveckla hemsida, e-tjänster och andra digitala kanaler för att öka självbetjäning och tillgänglighet för allmänheten.

Kommunfullmäktige har fattat beslut om att kommunen ska öka tillgängligheten samt ha en välfungerande digital kommunikation.

Det strategiska arbetet leds ofta av informatören²², E-nämnden i Norrbotten samt inspel och utveckling från inhyrd webbyrå. Verksamhetsområdena har även ansvar för att utveckla sina tjänster på som finns på området. Det finns en arbetsgrupp där bland annat informatören ingår och som består av representanter från kommunens olika verksamhetsområden som bistår med utveckling och anpassningar inom det strategiska arbetet med digitalisering.

Vi konstaterar att e-tjänster inte är tillgängliga på andra språk eller att det finns PDF-blanketter som inte uppfyller kraven för tillgänglighet. Vi bedömer att det är väsentligt att kommunen arbetar för en hel digital kedja vid användandet av e-tjänster.

²¹ <https://www.alvsbyn.se/kommun-och-politik/om-webbplatsen-och-cookies/tillganglighetsredogorelse/>

²² Som även ingår i KIM-gruppen som bistår i framtagande och utvecklingsfrågor för kommunen

3.3 Uppföljning och utveckling

Enligt *Årsredovisning 2022*²³ bedömdes samtliga mål kopplat mot medborgare och service som delvist uppfyllt. För målet "Höja livskvalitén för och samhällsengagemanget hos medborgarna" och "Öka förståelsen för den kommunala verksamheten" har arbetet med mötesplatser och medborgardialoger försvårats under pandemiåren men kom i gång bra under året efter det att restriktionerna hävdes.

För målet "Förbättra servicen för våra medborgare" beskriver Älvsbyns kommun att under hösten 2022 ska en ny växel ha installerats med flera funktioner som ska bidra till ökad tillgänglighet. Verksamheterna social verksamhet och utbildning ska även ha uppdaterat sina webbsidor för ökad tillgänglighet. Nya e-tjänster har tillkommit och verksamheterna har blivit bättre på att använda e-tjänster som första hands val istället för analoga lösningar. Under 2022 har även ett internt utvecklingsarbete för kommunikation, information och marknadsföring startats.

Enligt intervju har kommunstyrelsen en övergripande uppföljning av strategiska planer, årsredovisningar och verksamhetsuppföljningar. Det är upp till verksamheterna enligt intervju att rapportera arbete kopplat mot de strategiska målen. Kommunstyrelsen genomför inga externa kvalitetsmätningar enligt utan det ansvaret åligger verksamheterna enligt de intervjuade.

Kommunstyrelsen har infört ett tillgänglighets- och trygghetsråd²⁴ som ett initierande och rådgivande organ för att förstärka samråd och ömsesidig information mellan företrädare för föreningar för psykisk eller fysisk funktionsvariation, pensionärer och kommunala styrelser och nämnder. Rådet kan bland annat framföra synpunkter på den kommunala verksamhetens utformning och föreslå förändringar i frågor som berör pensionärer och personer med psykisk eller fysisk funktionsvariation exempelvis när det gäller tillgänglighet och service till kommunen, dess olika verksamhetsgrenar och tjänster. Vid rådets sammanträden deltar kommunstyrelsens ordförande. Det är inget forum för beslutsfattande men kommunstyrelsen får informationen genom delgivning av mötesanteckningar.

Vi har i samband med denna granskning tagit del av förbättringsplan²⁵ för medborgarservicen. Syftet med förbättringsförslagen för medborgarservice är att utifrån den strategiska planen nå målen att förbättra servicen för medborgarna och öka förståelsen för den kommunala verksamheten. Några exempel är att det ska finnas en mottagningstelefon på varje avdelning eller personligt bemötande vid besök i entrén. Vi har tagit del av statistik²⁶ som medborgarservice kan ta fram från verksamhetssystem avseende inkommande samtal under dagen. Ur denna statistik går det exempelvis att utläsa perioden för samtalet, hur många samtal som besvarades och hur många

²³ Älvsbyns kommun, Årsredovisning 2022.

²⁴ Arbetsordning för tillgänglighets och trygghetsrådet (2023-01-30)

²⁵ Framtidens medborgarservice.

²⁶ Svarsstatistik Älvsbyns kommun

2023-12-18

samtal som inte hann besvaras. Av statistiken noteras att högst period för kötid var vid 15.30-16.00 och kötiden var då cirka 1,5 minuter.

Av intervju framgår det att medborgarservice följer upp sina mål från den strategiska planen på halvårs- och helårsbasis. Målen från strategiska planen bryts ner till mer verksamhetsspecifika mål som verksamheten kan följa upp i deras verksamhetssystem. Det genomförs inga mätningar på fysiska besök eller på kundnöjdhet av kommunen. Medborgarservice upplever att antalet fysiska besök har kraftigt minskat. Det beskrivs att någon extern kvalitetsmätning inte har genomförts men medborgarservice har ett nära samarbete med Piteå kommun där erfarenheter kan utbytas. Av intervjuer noteras även att Medborgarservice inte erbjuder stöd på annat språk än svenska. Tolk och information på andra språk kan dock erbjudas inom socialtjänsten.

Miljö- och byggnämnden

Det beskrivs att det genomförs uppföljningar kopplat mot tillgänglighet och service vid deras internkontrollsuppföljning²⁷ varje tertiäl. Enligt intervju följs den strategiska planen upp vid tre olika tillfällen under året och ska agera som ytterligare ett instrument för att fånga upp åsikter eller behov. Enligt svar från representant följer de endast upp handläggningstiderna för miljö och byggsidan enligt deras internkontrollplan se avsnitt 3.1.2. Nämndens redovisning till kommunfullmäktige visar att medianen för handläggningstiden är 17 dagar²⁸.

Nämnden ska enligt intervju påbörja skapandet av ett nytt näringslivsprogram som ska sträcka sig genom hela mandatperioden. I programmet ska det finnas verksamhetsuppföljningar som ska vara kopplade till övriga mål och planer för nämnden. Avsikten är att den ska revideras på fyra års basis.

För att få externa åsikter gällande bland annat service och tillgänglighet lyfter tjänsteperson från nämnden den medborgardialog som genomförs årligen i samband med sensommarfest som är en offentlig tillställning. Detta upplevs som ett lyckat sätt då flera viktiga synpunkter lämnas vid dialogerna. Nämnden har även dialog med andra verksamheter inom kommunen, exempelvis skolan, och innebär ytterligare en kanal för förvaltningen att få in andra synpunkter för att förbättra tillgängligheten och servicen internt inom kommunen.

²⁷ Verksamhetsuppföljning augusti 2023

²⁸ Redovisning till KF internkontrollplan 2023 tertiäl 2

3.3.1 Bedömning

Vi bedömer att det delvis finns analyser och att anpassningar gjorts för att ta hänsyn till medborgarnas olika förutsättningar att ta till sig information.

Vi konstaterar att kommunen bland annat har gjort anpassningar i form av införandet av e-tjänster, uppläsningssbara e-tjänster. Vidare finns en medborgarservice som snabbt kan vägleda medborgare i dess kontakt med kommunen dock brister stöd till medborgare vid bristande språkkunskaper. Vi ser att det saknas analyser och åtgärder för att göra anpassningar för att öka tillgängligheten som bland annat utvärdering och användandet av e-tjänster.

Vi bedömer att uppföljningar delvis görs på området för att säkerställa tillräcklig kontroll av utveckling.

Vi konstaterar att uppföljningar på området görs genom målen i den strategiska planen. Miljö- och byggnadsnämnden mäter handläggningstider på ärenden som exempelvis rör bygglov. Kommunen har även ett trygghets- och tillgänglighetsråd där olika intressegrupper kan inkomma med synpunkter. Däremot framgår att inga externa kvalitetsmätningar genomförs gällande bland annat i kundnöjdhet. Vi kan konstatera av statistiken som medborgarservice lämnat att högst tryck av telefonsamtal är mellan 15:30-16:00. Medborgarservice öppettider kan ses över för att öka tillgängligheten för medborgarna. Vidare noterar vi att kommunens telefontider för övriga verksamheter är begränsad för medborgarna.

3.4 Stickprov

Som en del i granskningen har vi genomfört stickprovskontroll i syfte att kunna bedöma olika verksamheters svarstider under tidsperioden 23-09-29 – 23-10-17.

Stickprovskontrollerna var riktade till:

- Kommunstyrelsen²⁹
- Miljö- och byggnämnden

Utsickan har gått till kommunens funktionsbrevlåda från fiktiva e-postadresser till: kommunen@alvsbyn.se. Funktionsbrevlådan har mottagit fyra slumpmässigt utvalda frågor riktade till bygg- och miljönämnden. Kommunstyrelsen har mottagit tjugo slumpmässigt utvalda frågor riktade till olika delar av organisationen och olika verksamhetsområden. Mätningen har skett från utskick till att vi fått svar på frågan, räknat i arbetsdagar.

²⁹ I förlängningen verksamhetsområdena enligt Bilaga B

Nedan följer resultatet av de stickprov vi har genomfört.

- Kommunstyrelsen
 - Utbildning
 - I ett fall av fyra erhöles svar samma dag. I tre fall av fyra erhöles var inom en dag. Samtliga frågor är därigenom besvarade.
 - Social verksamhet
 - I två fall av fyra erhöles svar samma dag. I två fall av fyra erhöles var inom en dag. Samtliga frågor är därigenom besvarade.
 - Kultur och fritid
 - I ett fall av fyra erhöles svar samma dag. I två fall av fyra erhöles var inom en dag. I ett fall erhöles svar inom två dagar. Samtliga frågor är därigenom besvarade.
 - Samhällsbyggnad
 - I fyra fall av fyra erhöles svar samma dag. Samtliga frågor är därigenom besvarade.
 - Drift och service
 - I två fall av fyra erhöles svar samma dag. I två fall av fyra erhöles var inom en dag. Samtliga frågor är därigenom besvarade.
- Miljö- och byggnämnden
 - I två fall av fyra erhöles svar samma dag. I två fall av fyra erhöles svar efter en dag. Samtliga frågor är därigenom besvarade.



Älvsbyns kommun
Granskning av tillgänglighet och service

2023-12-18

3.4.1 Bedömning

Vi bedömer att kommunstyrelsen och miljö- och byggnämnden lever upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet.

Utifrån de stickprov som vi i granskningen genomfört kan vi konstatera att svarstiden på samtliga frågor i regel besvarats skyndsamt och som längst två arbetsdagar i ett fall. Frågor som ställts har besvarats på ett tydligt sätt samt med tydliga hänvisningar i de fall behov föreligger.

4 Slutsats och rekommendationer

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen och miljö- och byggnämnden bedriver ett tillräckligt arbete med tillgänglighet och service mot allmänheten där mötet bygger på ett gott bemötande.

Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen samt miljö- och byggnämnden delvis bedriver ett tillräckligt arbete med tillgänglighet och service mot allmänheten. Vi ser förbättringsmöjligheter genom att tydligt utforma mål och riktlinjer inom området.

Det finns riktlinje och mål för service och tillgänglighet på övergripande nivå. Kommunen har en Medborgarservice som vägleder medborgare i kontakten med kommunen samt har utvecklat digitala tjänster på kommunens hemsida. Av genomförda stickprov visar att kommunen lever upp till förvaltningslagens intentioner i svarstider genom e-post. Vi bedömer dock att det finns utvecklingsområden gällande bland annat riktlinjer, analys och uppföljning som bidrar till ökad tillgänglighet.

Utifrån resultatet av vår granskning rekommenderar vi kommunstyrelsen och miljö- och byggnämnden att:

- Säkerställa att riktlinjer kring bland annat e-post och sociala medier upprättas.
- Överväga att utforma mål för handläggningstider, svarstider samt öppettider.
- Översyn av Medborgarservice öppettider och telefontider till övrig kommunal verksamhet.
- Säkerställa att iakttaga brister i bland annat redogörelsen för tillgänglighet hanteras för att öka tillgängligheten.
- Tillse att det finns en hel digital kedja för e-tjänster.
- Tillse att utvärdering av digitaliseringsarbetet och e-tjänster ur ett tillgänglighets- och serviceperspektiv genomförs.
- Tillse att möjligheter till tolk erbjuds inom kommunens Medborgarservice.
- Säkerställ uppföljning med relevanta indikatorer som bland annat mätningar av svarstider samt genom enkäter.



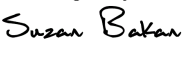
Älvsbyns kommun
Granskning av tillgänglighet och service

2023-12-18

Datum som ovan

KPMG AB

Christopher Karlsson
Kommunal yrkesrevisor

DocuSigned by:

250025CD8661445...
Suzan Bakan

Kommunal yrkesrevisor

DocuSigned by:

7704102824F0...
Maria Wiksten

Kommunal yrkesrevisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.

A Bilaga – E-tjänster i kommunen³⁰

- Bygga, bo och miljö (11)
 - Anmälan hygienisk behandling/bassängbad och solarium
 - Ansök om ny adress
 - Ansökan enligt lokala miljö- och hälsoskyddsföreskrifter
 - Ansökan om strandskyddsdispens
 - Ansökan om tillstånd för grävnings och schaktarbeten på gator och allmän platsmark
 - Ansökan om tillstånd för utplacering av blomlådor, Älvsbyns kommun
 - Ansökan/anmälan bygglov, rivningslov, marklov
 - Felanmälan till Älvsbyns Fastigheter samt till Älvsbyns kommun (Kultur och fritid)
 - Kompostering av matavfall
 - Parkeringstillstånd för rörelsehindrade - Älvsbyns kommun
 - Transportdispens - Ansöka om
- Kommun och politik (4)
 - Ansökan om intyg
 - Älvsbyn- Lämna motion, interpellation eller fråga
 - Älvsbyn- Medborgarförslag
 - Älvsbyn- Årligt driftsbidrag för enskilda vägar
- Kultur och fritid (9)
 - Ansökan arrangörsstöd
 - Ansökan om driftbidrag till föreningsägda anläggningar
 - Ansökan om halltider

³⁰ Samtliga E-tjänster går att hitta via <https://alvsbyn.enamnd.se/>

2023-12-18

- Ansökan om startbidrag
 - Ansökan om stöd till kulturföreningar
 - Ansökan stöd vid jubileum
 - Föreningsuppgifter
 - Redovisning arrangörstöd
 - Stipendium
- Näringsliv och arbete (7)
 - Ansökan feriearbete 2023
 - Ansökan om Byautvecklingspeng
 - Ansökan om marknadsföringsbidrag, mässor
 - Brandfarlig vara - anmälan av föreståndare och person med betydande inflytande
 - Brandfarlig vara - Ansöka om tillstånd
 - Explosiv vara - Ansökan om tillstånd
 - Explosiv vara - Godkännande av föreståndare/ person med betydande inflytande/ deltagare
- Stöd och omsorg (19)
 - Ansökan om bostadsanpassningsbidrag
 - Ansökan om försörjningsstöd
 - Ansökan om insatser enligt Socialtjänstlagen
 - Ansökan om stöd och omsorg LSS/Socialpsykiatri
 - Familjehem, kontaktperson, jourfamilj eller kontaktfamilj - intresseanmälan
 - Förteckning över egendom
 - Förvaltarfrihetsbevis - Ansökan om
 - God man/ Förvaltare - Ansökan om
 - God man/ Förvaltare - Intresseanmälan

2023-12-18

- Godmanskap/ Förvaltarskap - Anmälan om behov av
 - Inkomstuppgifter för beräkning av avgifter
 - Orosanmälan barn och unga
 - Orosanmälan missbruk
 - Samarbetssamtal, intresseanmälan
 - Samtycke arvskifte eller bodelning - Ansökan om
 - Samtycke till köp eller försäljning fastighet mm - Ansökan om
 - Uttag spärrat konto
 - Uttag spärrat konto underåriga
 - Årsräkning sluträkning m. bilagor
- Utbildning och förskola (22)
 - Anmälan om inskrivning i förskoleklass, grundskola eller anpassad grundskola
 - Anmälan till särskild prövning
 - Ansökan om byte av grundskola
 - Ansökan om byte till annan förskola
 - Ansökan om fritidshem
 - Ansökan om förflyttning till annat fritidshem
 - Ansökan om förskola
 - Ansökan om skolskjuts
 - Ansökan till vuxenutbildning
 - Betyg eller kursintyg Vuxenutbildningen - Ansökan om utskrift
 - Byte av placeringsform förskola
 - Förnyad ansökan förskola och fritidshem
 - Inkomstredovisning
 - Inledande kompetenskartläggning -DuCan

2023-12-18

- Ledighetsansökan gymnasium
- Ledighetsansökan vuxenutbildningen
- Specialkost i förskola och skola - Älvsbyn
- Uppsägning av fritidshem
- Uppsägning av förskola
- Vuxenutbildningen - Anmälan om studieavbrott eller förändrad studietakt
- Älvsbyn- Avtal digitala hjälpmedel
- Älvsbyn- Datoravtal elev

B Bilaga – organisationsskiss

