

Revisionsrapport

Granskning av kommunens service och tillgänglighet gentemot medborgarna

Erik Wottrich
Fredrik Markstedt

September 2014

Nynäshamns kommun

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning och revisionell bedömning	2
2.	Inledning	5
2.1.	Bakgrund	5
2.2.	Revisionsfråga och kontrollmål.....	5
2.3.	Metod och avgränsning	5
3.	Lagstiftning	7
3.1.	Förvaltningslag (1986:223)	7
3.2.	Plan- och bygglag (2010:900)	7
4.	Granskningsresultat	8
4.1.	Mål och riktlinjer i kommunen kring service och tillgänglighet	8
4.2.	Krav enligt lagstiftning	9
4.3.	Handläggningstider, svarstider och öppettider	12
4.4.	Rutiner som säkerställer att kommunens mål och riktlinjer efterlevs	15

Figurförteckning

Figur 1 - Väntetid besvarade samtal	13
Figur 2 - Väntetid tappade samtal	14

1. **Sammanfattning och revisionell bedömning**

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Nynäshamns kommun har Kommunal Sektor inom PwC granskat service och tillgänglighet inom Kommunstyrelsen och nämnderna generellt samt särskilt fokus på bygglovsverksamheten inom Miljö- och samhällsbyggnadsnämnden. Den revisionsfråga som granskningen avser att besvara är följande:

- *Är Kommunstyrelsens och nämndernas styrning och kontroll tillräcklig för att säkerställa en tillfredsställande service och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare?*

Efter genomförd granskning gör vi den samlade bedömningen att Kommunstyrelsen och nämndernas styrning och kontroll endast delvis är tillräcklig för att säkerställa en tillfredsställande service och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare.

Den sammanfattande bedömningen baseras på bedömningar avseende granskningens kontrollmål, dessa redovisas nedan:

Övergripande mål och riktlinjer

Vår bedömning är att kontrollmålet inte fullt ut är uppfyllt. Vår bedömning är att det fortsatt är ett utvecklingsområde. Här ser vi framförallt ett behov av att konkretisera de övergripande målen avseende service och bemötande som finns i kommunen och de prioriteringarna som görs ute på respektive förvaltning. I övrigt vill vi nämna följande iakttagelser:

- Det finns riktlinjer rörande telefoni, e-post och besök. Kommunövergripande riktlinjer avseende öppettider saknas.
- På miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen finns det mål avseende service och tillgänglighet. I förvaltningens värdegrund finns även riktlinjer som kan kopplas till en målsättning om att ha en god service och tillgänglighet.

Service och tillgänglighet utifrån förvaltningslagens intentioner

Vår bedömning är att kontrollmålet i allt väsentligt är uppfyllt. Bedömningen baseras på följande iakttagelser:

- Bygglövsenheten har begränsningar i den möjlighet de har att ge råd om sitt verksamhetsområde till medborgare och brukare. Detta kan uppfattas som om förvaltningen inte uppfyller förvaltningslagens intentioner om rådgivning, men vår bedömning är att så inte är fallet. Enheten bedriver ett proaktivt arbete, t.ex. genom att tillhandahålla viktig information till medborgare via sin webbsida.

- Telefontider finns anslagna på hemsidan och finns med i Nynäskatalogen. Det finns möjlighet att lämna in eller begära ut handlingar under kontorstid, vilket enligt vår bedömning är att likställa med expeditionstid.

Ett område som skulle kunna utvecklas är gränsdragningar för roller och ansvar, samt kännedom internt om kraven som ställs på tillgänglighet.

Handläggning, svar och öppethållande

Vår bedömning är att kontrollmålet är uppfyllt. Bedömningen baseras på följande iakttagelser:

- Bygglovsenheten har en genomsnittlig handläggningstid för ansökningar om bygglov på 6 veckor, och alla ansökningar handläggs inom 10 veckor, vilket innebär att man uppfyller kraven enligt PBL.
- Det finns ett kommunövergripande mål avseende svarstider som anger att svar på mail ska lämnas inom 48 timmar, samt att om en medborgare lämnar ett meddelande i en anställds röstbrevlåda ska den anställde ringa tillbaka inom 48 timmar.
- I växeln förs statistik över tiden som det tar innan samtal besvaras, som visar att 84 % av de samtal som besvaras kopplas fram inom 10 sekunder. Endast 4 % av de samtal som besvaras väntar längre än 1 minut.

Rutiner för efterlevnad av kommunens mål och riktlinjer

Vår bedömning är att uppföljning och kontroll av kommunens mål och riktlinjer utgör ett fortsatt utvecklingsområde i kommunen. Bedömningen baseras på följande iakttagelser:

- Det finns rutiner för avvikelshantering som ingår i ett systematiskt arbete att hantera klagomål från kommuninvånarna.
- Det finns inga kommunövergripande rutiner för att följa upp service och tillgänglighet.
- Även om ett arbete har påbörjats inom uppföljning på miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen bedrivs det ännu inte någon systematisk uppföljning av kundnöjdhet.

Den samlade bilden av arbetet med service och tillgänglighet som granskning ger är att det finns en bra grund inom kommunen, men att det finns flera områden som behöver utvecklas. Kommunens planerade implementering av ett kontaktcenter i början på 2016 bedömer vi ger bättre förutsättningar för att mer aktivt kunna arbeta med frågor rörande service och tillgänglighet. Beaktat detta **lämnas följande rekommendationer** för att ytterligare bidra till en ökad tillgänglighet och service:

- Kommunen har ett övergripande mål som berör service och tillgänglighet. Detta mål skulle kunna konkretiseras ytterligare för att göra det lättare att bedöma om utvecklingen i kommunen går åt rätt håll.
- Kommunövergripande riktlinjer för öppettider saknas. Sådana riktlinjer bör tas fram för att säkerställa att förvaltningarna lever upp till förvaltningslagens intentioner.
- Granskningen har identifierat områden där bättre informationsspridning till allmänheten skulle kunna förbättra den upplevda servicen och förebygga eventuellt missnöje. Särskilt gäller detta möjligheten att ge råd och upplysningar inom bygglovsenheten. Vår bedömning är att detta bör prioriteras i det fortsatta utvecklingsarbetet.
- Det finns de som anser att kommunen inte står för den tillgänglighet i form av öppettid som kommunmedborgarna förväntar sig. Kommunen bör därför se över sina öppettider och överväga att utveckla dem för att bättre möta upp mot medborgarnas förväntningar.
- I andra kommuner där vi har genomfört liknande granskningar finns exempel på ett systematiskt arbete med att följa upp handläggningstiderna. Bygglovsenheten inom Nynäshamns kommun bör överväga att göra detsamma.
- Miljö- och byggnadsnämnden bör överväga en mer fördjupad analys om orsaker till det sjunkande resultatet i Nöjd-Kund-Index för bygglov. I syfte att kunna vidta åtgärder för att förbättra resultatet.
- Rutiner för uppföljning av service och tillgänglighet saknas. Det finns ingen systematisk uppföljning. Införandet av det nya kontaktcentret, och möjligheten att på nya sätt hantera och registrera ärenden, ger enligt vår bedömning kommunen förutsättningar för systematisk uppföljning inom detta område.
- Kommunen bör kräva att medarbetarna använder hänvisningssystemet. Användningen av hänvisningssystemet bör följas upp på ett strukturerat sätt.
- Då miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen inte har genomfört någon undersökning av kundnöjdhet under de senaste åren bör arbetet med att införa en sådan prioriteras. Enligt uppgift ska en undersökning genomföras under hösten, som därefter ska genomföras årligen.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Revisorerna har i olika sammanhang uppmärksammat brister i service och tillgänglighet gentemot kommunmedborgarna. Mot den bakgrunden har revisorerna i riskbedömningen avseende 2014 funnit skäl att granska service, tillgänglighet och bemötande gentemot medborgarna.

Mot ovanstående bakgrund, och utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, har ovanstående granskning prioriterats och genomförts inom ramen för innevarande års revisionsplan.

2.2. Revisionsfråga och kontrollmål

Revisorerna i Nynäshamns kommun har givit PwC i uppdrag att granska kommunens service och tillgänglighet gentemot medborgarna. Revisionsfrågan lyder: *”Är Kommunstyrelsens och nämndernas styrning och kontroll tillräcklig för att säkerställa en tillfredsställande service och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare?”*

- Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?
- Vilka riktlinjer finns i kommunen kring service och tillgänglighet?
- Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider etc?
- Har nämnderna rutiner som säkerställer att kommunens mål och riktlinjer efterlevs?

2.3. Metod och avgränsning

Granskningen har gjorts genom dokumentstudier och intervju med administrativ chef på miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen, bygglovschef och enhetschef för växel och reception. Dokument som har studerats är kommunens Mål och Budget 2014, Verksamhetsplan för miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen 2014, värdegrund för miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen, riktlinjer angående e-post, fax och röstbrevlåda, projektdirektiv för framtagande av brukarenkät på miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen, information från SKL om utbildningen Förenkla helt enkelt, miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningens ärendelista 2013-01-01 – 2013-12-31, besöksrutiner i kommunhuset, rutiner för telefoni och telefonipolicy.

Som underlag för granskningen finns även Förvaltningslag (1986:223) samt Plan- och bygglag (2010:900).

Ett utkast till föreliggande rapport har sakgranskats av de intervjuade.

Granskningen är avgränsad till att omfatta Kommunstyrelsen och nämnderna generellt samt särskilt fokus på bygglovsverksamheten inom Miljö- och samhällsbyggnadsnämnden år 2014.

3. Lagstiftning

3.1. Förvaltningslag (1986:223)

Enligt Förvaltningslagens (FL) 4 § ska varje myndighet lämna upplysning, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp samt myndighetens verksamhet. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt och om en enskild av misstag vänder sig till fel myndighet bör myndigheten hjälpa honom eller henne till rätta.

Vidare ska myndigheter enligt 5§ FL ta emot besök och telefonsamtal från enskilda och om särskilda tider för detta är bestämda ska allmänheten underrättas på lämpligt sätt. Enligt 5 § FL ska myndigheten även ha öppet under minst två timmar varje helgfri måndag till fredag för att kunna ta emot och registrera allmänna handlingar och för att kunna ta emot framställningar om att få ta del av allmänna handlingar som förvaras hos myndigheten. Detta gäller dock inte om sådan dag samtidigt är midsommarafton, julafton eller nyårsafton.

3.2. Plan- och bygglag (2010:900)

Enligt Plan- och bygglagen (PBL) 9. Kap 27 § ska byggnadsnämnden handlägga ärenden om lov och förhandsbesked skyndsamt och meddela sitt beslut om lov eller förhandsbesked inom tio veckor från det att den fullständiga ansökningen kom in till nämnden. Om det är nödvändigt på grund av utredningen i ärendet, får tiden förlängas en gång med högst tio veckor utöver de ursprungliga tio veckorna. Sökanden ska informeras om förlängningen och skälen för den innan den ursprungliga tidsfristen har gått ut.

4. Granskningsresultat

4.1. Mål och riktlinjer i kommunen kring service och tillgänglighet

I kommunen mål och budget för 2014 finns under målområdet "Kvalitet och effektivitet i de kommunala verksamheterna" följande mål:

- Kommuninvånarna upplever att kommunen ger bra service och gott bemötande.

Kommuninvånarna ska vara nöjda med den service de får, de ska uppleva att det är enkelt att ha kontakt med kommunen och att man får tydliga och klara besked. Detta ska följas upp genom index i medborgarundersökning och index i brukarundersökning.

I kommunens telefonpolicy framgår att: "Vid våra kontakter med andra ska utgångspunkten vara ett serviceinriktat och professionellt bemötande samt god tillgänglighet". I kommunens rutiner för telefoni framgår att anställda och förtroendevalda bör lyssna av sin röstbrevlåda dagligen och ringa upp dem som har talat in ett meddelande.

I kommunens besöksrutin finns specificerat vilken roll receptionen spelar i mötet med medborgaren, samt det ansvar som handläggaren eller motsvarande har för sitt besök. Besökare ska känna sig välkomna och mötas av en hög grad av service i receptionen. Den som får ett besök ska hämta och lämna besöket i receptionen, vilket beror på att kommunhusets dörrar inte är öppna av säkerhetsskäl. Vid spontanbesök kontaktar receptionen den person som medborgaren vill träffa. Om denna person inte har möjlighet att ta emot ett spontanbesök ska receptionen informera om eventuella besöks- och telefontider, lämna ett direktnummer om sådant finns och be besökaren att återkomma.

Kommunen har även riktlinjer för e-post, fax och röstbrevlåda. I denna framgår att anställda ska kontrollera sin personliga brevlåda minst en gång om dagen. Vid frånvaro ska mail automatiskt vidarebefordras till registratorbrevlådan eller annan utsedd tjänsteman. De anställda ska även minst en gång per dag kontrollera sin röstbrevlåda.

Det finns inga kommunövergripande riktlinjer avseende öppettider.

4.1.1. Styrning genom verksamhetsplaner

I miljö- och samhällsbyggnadsnämndens verksamhetsplan för 2014 dras slutsatsen från den genomförda omvärldsanalysen att miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen bör ha ett särskilt fokus de kommande åren på åtgärder för att förverkliga e-kommunen med god tillgänglighet för medborgarna, hög grad av självservice och samtidigt en hög säkerhet. Följande listas som ett mål för nämnden under 2014:

- Upprätthålla en god service: Verksamheten ska präglas av kompetens och tillgänglighet. Det ska vara lätt att hitta information vid kontakt med myndigheten. Kunderna ska uppleva myndighetsutövningen som effektiv och präglad av hög kvalitet.

Ett av stadsbyggnadsavdelningens satsningsområden under 2014 är att avdelningen kommer att arbeta med följande: ”Som ett led i att förbättra tillgänglighet och service kommer avdelningen att arbeta med att utveckla mallar och rutiner, uppdatera och underhålla webbsidor och se över möjligheten till att återinföra ”öppet hus” på bygglov.”

I miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen värdegrund, som antogs 2012, anges följande riktlinjer under rubriken respekt:

- Jag möter personer utifrån deras förutsättningar och kunskaper.
- Jag behandlar andra människor med omtanke och på ett vänligt sätt.
- Jag kommer i tid, väl förberedd och håller överenskommelser.

4.1.2. Bedömning

Vår bedömning är att kontrollmålet inte fullt ut är uppfyllt. Det finns ett kommunövergripande mål avseende service och bemötande. Dock skull målet kunna konkretiseras ytterligare för att göra det lättare att bedöma om utvecklingen i kommunen går åt rätt håll. Riktlinjer för telefoni, e-post och besök finns. Kommunövergripande riktlinjer avseende öppettider saknas. Sådana riktlinjer bör tas fram för att säkerställa att förvaltningarna lever upp till förvaltningslagens intentioner.

Även på miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen finns det mål avseende service och tillgänglighet. I förvaltningens värdegrund finns även riktlinjer som kan kopplas till en målsättning om att ha en god service och tillgänglighet.

4.2. Krav enligt lagstiftning

Enligt FL 4 § ska förvaltningen lämna upplysningar, vägledning och råd i frågor som rör förvaltningens verksamhetsområde.

Enligt FL 5 § ska förvaltningen ta emot samtal och besök från allmänheten under fastslagna tider som allmänheten är informerad om, samt minst två timmar varje helgfri vardag ha expeditionstid då t.ex. handlingar kan tas emot.

4.2.1. Upplysning och vägledning

Tidigare har byggavdelningen fått kritik genom muntliga och skriftliga klagomål för att inte lämna upplysningar och vägledning i samband med att kompletteringar begärts av bygglovshandlingar. När en sådan komplettering begärs skickar avdelningen ett brev till den sökande med information och inom vissa områden även exempel på hur kompletteringen ska utföras. Enligt ansvarig chef är det däremot inte möjligt för avdelningen att utföra kompletteringar eller ändringar i t.ex. ritningar. Detta skulle vara konkurrensstörande verksamhet gentemot de

arkitekter eller konsulter som annars skulle utföra arbetet. Avdelningen uppger att de är mycket måna att uppfattas som professionella och att de måste hänvisa till sakkunniga för praktiskt stöd för bygglovssökande.

Ett område som medborgarna upplever som särskilt frustrerande avseende bygglovsenheten är kontrollplaner. Med anledning av detta har enheten tagit fram exempel på kontrollplaner som ska göras tillgängliga via enhetens webbsida.

4.2.2. Tillgänglighet

Kommunen arbetar med att införa ett gemensamt kontaktcenter som ska tas i drift under början på 2016. Målet är att kontaktcentret ska vara en gemensam väg in i kommunen för medborgarna. Kontaktcentret ska även kunna besvara enklare frågor för att avlasta förvaltningarna. Därigenom är visionen att kunna frigöra tid för handläggarna så att det kan avskaffa telefontiderna och alltid ha sina telefoner öppna. Chefen för telefoni och reception ansvarar för införande av kontaktcentret. Enligt henne har det visat sig att de kommuner som infört kontaktcenter har förbättrat tillgängligheten till den kommunala servicen. Undersökningar visar på kortare svarstider, högre tillgänglighet, ökande av besvarade samtal/ärenden och nöjdare kunder vilket också är målet för Nynäshamns kommun med införandet.

Alla förvaltningar har egna e-postlådor som medborgarna kan använda sig av om de vill kontakta respektive förvaltning. Vissa funktioner inom förvaltningarna har även egna e-post lådor. För närvarande har följande funktioner egna e-postlådor:

- Biblioteket
- Naturskolan
- Kulturskolan
- Nynäshamns kompetenscentrum
- Gymnasiet
- 10 styckens skolexpeditioner
- Receptionen
- Idrottshallsbokningen
- Borgerliga vigslar
- Socialnämnden
- Kommunstyrelsen
- Miljö-och- samhällsbyggnadsnämnden
- Barn-och-utbildningsnämnden
- Kultur-och-fritidsnamnden
- Nybesöksmottagningen
- Försörjningsstöd
- Bygglov
- VA-abonment
- Felanmälan gata/park/vattenläckor samt kommunens lokaler och fastigheter
- Upphandling
- Ung i Nynäs
- Ungdomsmottagningen

- Valnämnden
- Ösmo Simhall
- Företagslots
- Färdtjänst

Enheten telefoni och reception fungerar även som internkonsulter i frågor om tillgänglighet. Detta innebär att enheten arbetar med de förvaltningar eller enheter som behöver stöd i att förbättra sin tillgänglighet. Ett exempel på en sådan insats har varit att hjälpa förvaltningar att sätta upp svarsgrupper av handläggare som svarar i telefon på en telefonslinga.

I Nynäskatalogen finns information från Kommunstyrelsen om telefontider till de olika förvaltningarna.

Exempel på telefontider för olika verksamheter inom kommunen är:

- Försörjningsstöd måndag, tisdag, fredag 9-10, torsdag 15-16
- Vatten och avlopp måndag-torsdag 9-15, fredag 9-12
- Felanmälan måndag-onsdag 8-15, torsdag 8-18, fredag 8-15 (sommartid 8-13)
- Färdtjänst måndag-torsdag 9-11, fredagar stängt

För akuta fel på kvällar och helgen finns det inom miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen dessutom ett journummer, en så kallad beredskapstelefon.

På miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen har bygglovshandläggarna telefontid mellan klockan 9-10 varje dag. Handläggarnas telefonnummer finns anslagna på förvaltningens webbsida. Handläggarna har även röstbrevlådor där det är möjligt att lämna ett meddelande. Om man önskar att bli uppringd är det möjligt att skicka ett mail och be att få bli uppringd. Det finns även två administratörer inom administrativa enheten som är specialiserade på bygglovsärenden och som tar emot telefonsamtal och svarar på enklare frågor rörande bygglovsärenden. Därtill finns två administratörer på förvaltningen som också svarar i telefon.

För att besöka miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen kan man ringa eller maila för att boka en tid. Det är även möjligt att göra drop-in besök under kontorstid. Tidigare fanns det möjlighet att göra drop-in besök på kvällstid på torsdagskvällar fram till klockan 19, men då detta utnyttjades dåligt har den möjligheten tagits bort.

Det finns i dagsläget digitala tjänster för miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen och blanketter finns tillgängliga på förvaltningens webbsida. Under hösten ska de första e-tjänsterna lanseras, vilket i första hand kommer att beröra nybyggnads-kartor och parkeringstillstånd. Förvaltningen uppger att de ska arbeta mer med informationen på webbsidan. Eftersom det är många som söker information där vill förvaltningen ha så mycket information där som möjligt. Förvaltningen uppger även att de skickar mer och mer information digital, och att det är färre och färre besök. Ett etablerat samarbete finns med receptionen, och de har fått information om var på webbsidan det finns information för att receptionen ska kunna besvara enklare förfrågningar.

4.2.3. Bedömning

Vår bedömning är att kontrollmålet är uppfyllt. Granskningen indikerar att både i kommunen som helhet och inom bygglovsverksamheten lever man upp till förvaltningslagens intentioner rörande upplysning och tillgänglighet.

Bygglovsenheten har begränsningar i den möjlighet de har att ge råd om sitt verksamhetsområde till medborgare och brukare. Detta kan uppfattas som om förvaltningen inte uppfyller förvaltningslagens intentioner om rådgivning, men vår bedömning är att så inte är fallet. Enheten bedriver ett proaktivt arbete, t.ex. genom att tillhandahålla viktig information till medborgare via sin webbsida. Vår bedömning är därför att förvaltningslagens intentioner inom detta område är uppfyllt.

Tillgänglighet avser här fastslagna tider för telefon och att det finns en expedition som har öppet minst två timmar varje helgfri vardag. Telefontider finns anslagna på hemsidan och finns med i Nynäskatalogen. Att det finns möjlighet att lämna in eller begära ut handlingar under kontorstid är enligt vår bedömning att likställa med expeditionstid. Sammantaget innebär detta att förvaltningslagens krav på tillgänglighet är uppfyllt.

Ett område som skulle kunna utvecklas är gränsdragningar för roller och ansvar, samt kännedom internt om kraven som ställs på tillgänglighet.

4.3. Handläggningstider, svarstider och öppettider

I kommunens gemensamma reception tas besökare emot och kan få hjälp med att lämna in och begära ut handlingar från de olika förvaltningarna. Öppettiderna finns anslagna på kommunens hemsida. Förändringar, till exempel vid högtider informeras om i Nynäshamnsposten. Receptionens öppettider är:

- 1/9 – 31/5: måndag – onsdag kl. 8-17, torsdag kl. 8-19, fredag kl. 8-15
- 1/6 -31/8: måndag – onsdag kl. 8-16, torsdag kl. 8-18, fredag kl. 8-13

Enligt chefen för telefoni och reception skulle öppettiderna kunna förbättras ur ett kundperspektiv, då de i nuläget inte är i linje med vad kommunmedborgarna förväntar sig. Samtidigt påpekar chefen för telefoni och reception att det krävs ett kommundemensamt beslut om att förändra öppettiderna, eftersom det inte tjänar något till att växeln eller receptionen är öppen längre om det inte finns några tjänstemän på förvaltningarna i tjänst.

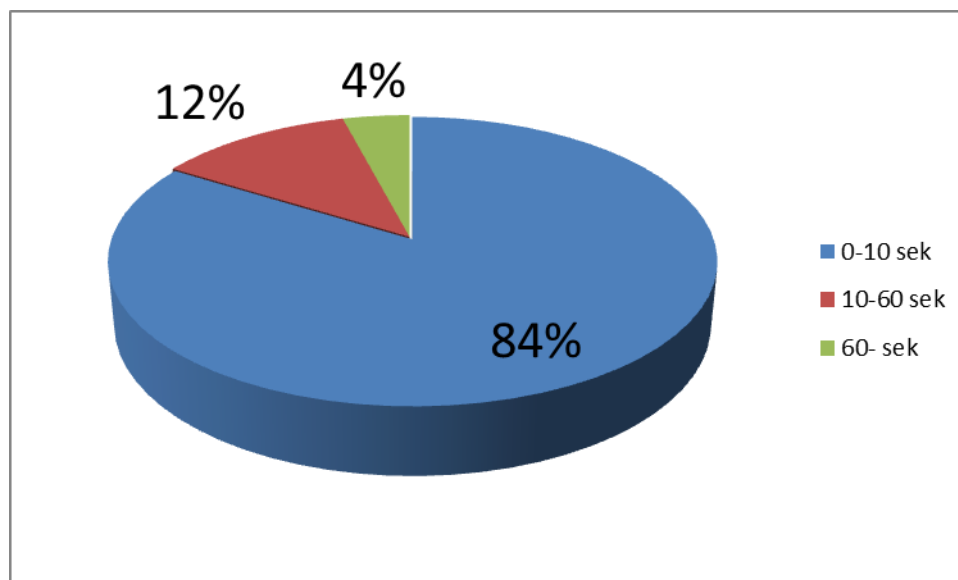
Enligt chefen för växel och reception finns det två huvudsakliga sätt som medarbetarna i kommunen använder när de inte kan svara i telefon. Det som förordas är att använda hänvisningssystemet i telefonen, vilket chefen för växel och reception uppger att medarbetarna är hyfsat bra på. Detta sätt förordas eftersom den som ringer in får information om när den de söker återkommer, och även kan få hjälp att bli hänvisad vidare av växeln. Det alternativa sättet att hantera samtal som inkommer när man inte kan svara är att lämna telefonen öppen och låta

samtalet gå till röstbrevlådan. Den administrativa chefen på miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen framhåller även att förvaltningens administrativa avdelning möjliggör ett tredje sätt att hantera då medarbetarna inte kan svara i telefon genom att de kan besvara samtalet.

De som är anställda eller förtroendevalda ansvarar för att lyssna av sin röstbrevlåda varje arbetsdag och att skyndsamt ringa upp den som har lämnat ett meddelande. Skyndsamt i sammanhanget innebär 48 timmar och innefattar även svar via mejl. I nuläget görs dock ingen uppföljning på i vilken utsträckning hänvisningssystemet används eller i hur stor utsträckning kommunens svarstid på 48 timmar upprätthålls.

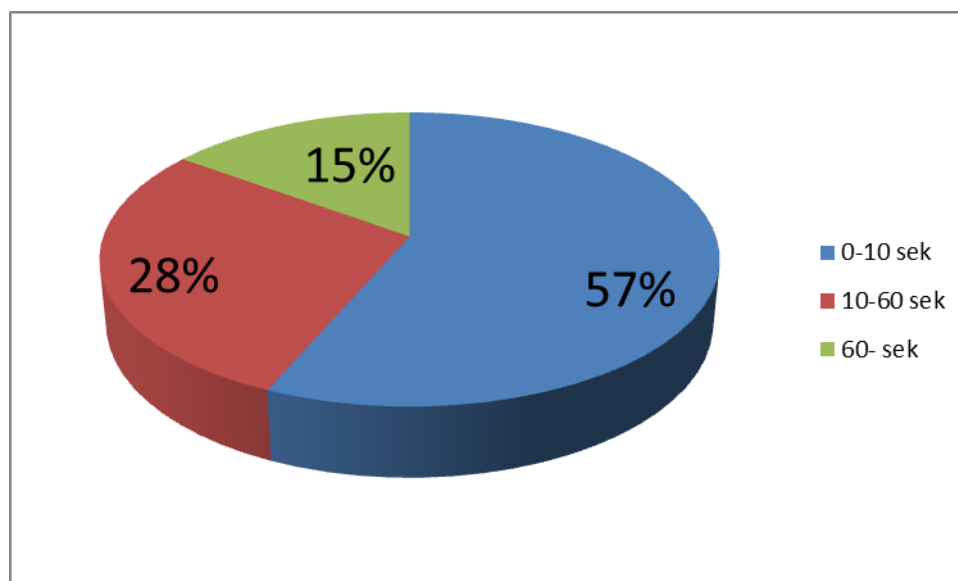
Under perioden 1 juni 2013 till 31 maj 2014 gjordes 131 241 samtal till Nynäshamns kommun. Av dessa besvarades 127 753 samtal. Svarstiden för de besvarade samtalen fördelar sig enligt följande:

Figur 1 - Väntetid besvarade samtal



Svarstiden för tappade samtal, alltså de samtal där den som ringer lägger på innan samtalet besvarat fördelar sig enligt följande:

Figur 2 - Väntetid tappade samtal



Avseende handläggningstider är byggenheten styrd av PBL 9. Kap 27 § som anger att besked om bygglov ska lämnas inom 10 veckor från det att ärendet är komplett. Enligt bygglovschefen är den genomsnittliga handläggningstiden 6 veckor. Under 2014 har denna handläggningstid räknats fram genom en engångsinsats där nämndssekreterare har beräknat handläggningstiden genom diariet.

Under kontorstid är det möjligt att besöka miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen för att begära ut handlingar. Utanför kontorstid är det även möjligt att göra detta via mail, vilket enligt de intervjuade är mer och mer vanligt.

Bygglovsenheten har en egen funktionsmail. När medborgare mailar får de enligt bygglovschefen svar inom 1 dag.

4.3.1. Bedömning

Vår bedömning är att kontrollmålet är uppfyllt. Bygglovsenheten har en genomsnittlig handläggningstid för ansökningar om bygglov på 6 veckor, och alla ansökningar handläggs inom max 20 veckor, vilket innebär att man uppfyller kraven enligt PBL. I andra kommuner som har genomfört liknande granskningar finns exempel på ett systematiskt arbete med att följa upp handläggningstiderna. Bygglovsenheten inom Nynäshamns kommun bör överväga att göra detsamma.

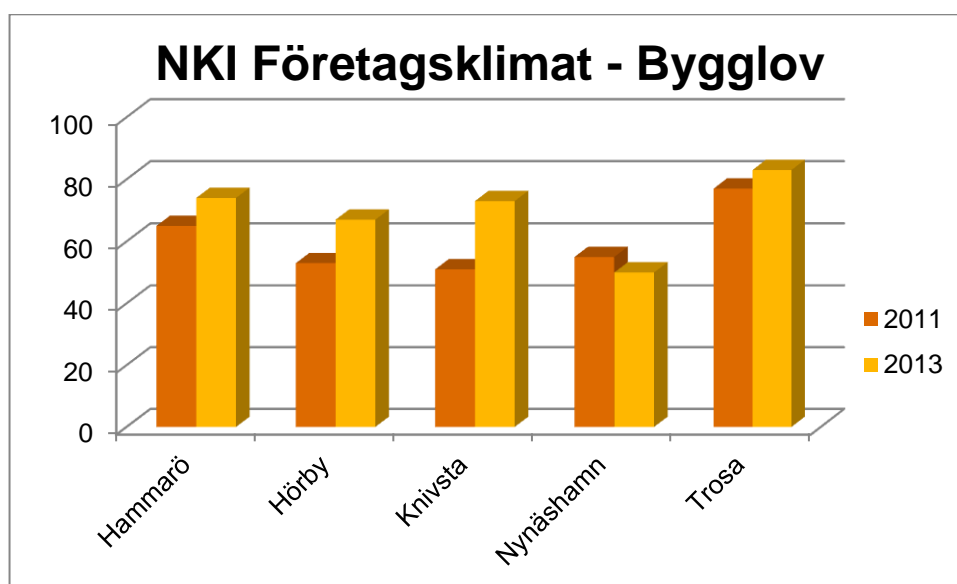
Det finns ett kommunövergripande mål avseende svarstider som anger att svar på mail ska lämnas inom 48 timmar, samt att om en medborgare lämnar ett meddelande i en anställds röstbrevlåda ska den anställda ringa tillbaka inom 48 timmar.

I växeln förs statistik över tiden som det tar innan samtal besvaras, som visar att 84 % av de samtal som besvaras kopplas fram inom 10 sekunder. Endast 4 % av de samtal som besvaras väntar längre än 1 minut. Öppettiderna i kommunen avviker inte från de i andra kommuner, dock finns det indikationer på att de nuvarande

öppettiderna inte fullt ut lever upp till medborgarnas förväntningar. Kommunen bör därför se över sina öppettider och överväga att utveckla dem för att bättre möta upp mot medborgarnas förväntningar.

4.4. *Rutiner som säkerställer att kommunens mål och riktlinjer efterlevs*

Nynäshamns kommun har i SKL:s NKI-undersökning¹ för företagsklimat avseende bygglov ett sämre resultat 2013 jämfört med 2011. I jämförelse med kommuner i samma kommungrupp har Nynäshamn 2013 ett tydligt sämre resultat. I jämförelsekommunerna har man dessutom stärkt sitt resultat under perioden 2011-2013, till skillnad från Nynäshamn.



Källa: Kolada Kommungrupp: Förortskommuner till större städer

För att komma tillrätta med dåliga siffror i NKI avseende bemötandet av företag ska miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen genomgå SKL:s utbildning ”Förenkla helt enkelt”. Utbildningen är framtagen för kommuner som vill förbättra sina företagskontakter. Innehållet i utbildningen berör bland annat service och tillgänglighet, rutiner, bemötande och samverkan mellan olika förvaltningar och medarbetare med olika roller.

4.4.1. *Rutiner för avvikelshantering*

Kommunmedborgarna kan lämna in synpunkter och klagomål via kommunens webbsida, till receptionen, genom att fylla i ett formulär som registreras efter att det har lämnats in, via mail eller till växeln.

Inkomna synpunkter och klagomål registreras centralt på kommunstyrelseförvaltningen. Därefter får den berörda förvaltningen information om inkomna synpunkter och klagomål.

¹ NKI är ett index för kundnöjdhet. Mätningen görs av Sveriges Kommuner och Landsting som en del av undersökningen *Insikt 2014* som är en servicemätning av kommuner myndighetsutövning. Enkäten som ligger till grund för NKI-resultatet skickas till alla företagare som har haft ett avslutat myndighetsärenden med kommunen under föregående år.

Under 2013 inkom till miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen totalt 42 synpunkter och klagomål, genom de ovan beskrivna kanalerna. Fyra av dessa synpunkter rör bygglovsenheten, varav tre avser synpunkter på ett ärendens handläggning och den fjärde avser synpunkt på hur bygglovsenheten fungerar.

På miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen har man som rutin att skriva ned muntliga klagomål som en tjänsteanteckning i ärendehanteringssystemet. Klagomålet tas sedan upp med närmaste chef, och får en särskild kod i diariet för att vid årsredovisningen kunna presenteras för nämnden.

4.4.2. *Rutiner för uppföljning*

Inom ramen för granskningen har vi inte sett att man gör någon systematisk uppföljning av svarstider, eller tillgänglighet via telefon och mail. I nuläget finns inte något systemstöd för att genomföra uppföljning av service och tillgänglighet i form av till exempel svarstider, tillgänglighet via telefon eller mail. Den formen av uppföljning har inte heller efterfrågats. Enligt chefen för växel och reception finns det inga resurser att betala för varken verktyg eller en personalresurs som skulle krävas för att följa upp service och tillgänglighet i kommunen. Genom införandet av kontaktcentret under 2016 kommer ett ärendehanteringssystem att implementeras. I det systemet kommer inkommande samtal och mail att bli ärenden, vilket innebär att det kommer att finnas statistik att tillgå. Därigenom kommer möjligheten till uppföljning automatiskt, enligt chefen för växel och reception.

Inom miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen finns det vissa delar, t.ex. fastighetsavdelningen, som genomför strukturerade uppföljningar i form av enkätundersökningar. Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen har tidigare gjort det, men på grund av en stor omorganisation 2009 har det dröjt innan systemet för att följa upp kundnöjdhet har tagit form, och detta inte varit prioriterat att genomföra under de senaste åren.

I höst ska miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen genomföra en brukarundersökning utifrån ämnesområdena i tabellen nedan:

Ämnesområden	Innebörd
Människan före systemet	Att jag som kund får hjälp att se möjligheterna inom gällande regelsystem och upplever att medarbetarna anstränger sig för att hitta lösningar. Att jag som kund upplever att förvaltningen har en flexibel och smidig organisation. Att förvaltningen är proaktiv och inbjuder till dialog.
Valfrihet	Att jag som kund förstår de möjligheter och begränsningar som regelverket medger, samtidigt som jag känner att det inom begränsningarna finns mer än en lösning. Att förvaltningen verkar för att hitta nya lösningar som ska kunna erbjudas.
Aktiv utvecklingspart	Att jag som kund möter drivande, engagerade, tillmötesgående och lyhörda medarbetare i en förvaltning

Undersökningen ska genomföras i form av en enkätundersökning som kommer att skickas till ett urval av förvaltningens kunder; förtroendevalda, andra förvaltningar, interna kunder och kommunmedborgare. Resultatet av undersökningen kommer

att presenteras för förvaltningsledningen i december 2014, för att sedan kommuniceras extern i januari 2015. Planen är att undersökningen ska genomföras årligen eller vartannat år från och med 2014, vilket kommer innebära en möjlighet att jämföra resultat från år till år.

4.4.3. Bedömning

Vår bedömning är att kontrollmålet inte är fullt ut uppfyllt. Det finns rutiner för avvikelshantering som ingår i ett systematiskt arbete att hantera klagomål från kommuninvånarna. Dock finns det inga kommunövergripande rutiner för att följa upp service och tillgänglighet. Inom miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen finns det inte heller någon uppföljning av kundnöjdhet. I och med införandet av ett kontaktcenter under 2016 är målsättningen att ett systematiskt uppföljningsarbete av service och tillgänglighet kommer att kunna genomföras. Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen ska under hösten 2014 börja göra uppföljningar av kundnöjdhet, som ska genomföras årligen. Målsättningen är att detta ska skapa ett verktyg för uppföljning med möjlighet till att jämföra resultaten från år till år.

19 september 2014

Fredrik Markstedt

Projektledare

Anders Hägg

Uppdragsledare