



2017-11-17

Lunds kommuns revisorer

För yttrande till:

Samtliga nämnder
Kommunstyrelsen

För kännedom till:

Kommunfullmäktige

Genomförd granskning av kommunens arbete med bemötande och tillgänglighet

Kommunfullmäktige har genom mål och uppdrag beslutat att detta är ett prioriterat område.

Med bakgrund av detta har de förtroendevalda revisorerna i Lunds kommun gett EY i uppdrag att granska Lunds kommuns arbete med bemötande och tillgänglighet. Med begreppet tillgänglighet avses i denna granskning medborgarnas möjlighet att få kontakt med kommunen via till exempel telefon och e-post.

Granskningen visar att kommunstyrelsen och nämnderna inte har prioriterat frågan.

Vår sammanfattande bedömning är att det finns stora brister i kommunstyrelsens övergripande samordning av arbetet med bemötande och tillgänglighet. Det har varit en utdragen process mot ett gemensamt medborgarcenter och en samlad kontaktväg in till Lunds kommun.

Vi ser att variationen i utfallet mellan nämnderna, både utifrån våra stickprovsgranskningar och utifrån de riktlinjer och rutiner som finns, tyder på att det finns ett behov av ett tydligare gemensamt grepp om tillgänglighets- och bemötandefrågorna i Lunds kommun. Vidare ser vi det som anmärkningsvärt att nästan hälften av samtalen i stickprovet inte gav svar på ställd fråga.

I granskningen har det bland annat framkommit följande iakttagelser:

- ▶ Det har under en längre tid pågått ett centralt arbete med att införa ett gemensamt medborgarcenter som är alla medborgares väg in. Från november 2017 slås kommunens växelnummer ihop med numret till medborgarcenter, så att alla som ringer får en samlad ingång till kommunen.
- ▶ Det finns inte några kommunövergripande policys gällande bemötande och tillgänglighet, men i intervjuer framkommer att det bedöms finnas ett behov av detta.
- ▶ De granskade nämnderna har inga övergripande riktlinjer kring bemötande och tillgänglighet, däremot finns goda exempel på hur enskilda avdelningar/enheter hanterar frågorna.
- ▶ Inom ramen för granskningen ringdes samtal till växeln eller medborgarcenter med frågor att besvara. Resultatet visar att i 44 procent av samtalen så fick granskarna inget svar på ställd fråga.





2017-11-17

- ▶ Stickprov gällande utlämnande av allmänna handlingar har genomförts. Resultatet visade att tiden från lämnad begäran till mottagen handling har varierat stort mellan de olika förvaltningarna.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- ▶ Arbeta aktivt för att uppnå kommunfullmäktiges mål gällande gott bemötande och hög tillgänglighet.
- ▶ Verkställa kommunfullmäktiges uppdrag att samordna förvaltningarnas arbete med att förbättra och utveckla service och bemötande gentemot medborgarna.
- ▶ Tydliggöra ansvarsfördelningen gällande arbetet med bemötande, tillgänglighet och service.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi kommunens övriga nämnder att:

- ▶ Arbeta aktivt för att uppnå kommunfullmäktiges mål gällande gott bemötande och hög tillgänglighet.

Svar önskas från samtliga nämnder samt kommunstyrelsen senast 2018-01-22.

På uppdrag av Lunds kommuns revisorer

Britt Svensson
Ordförande kommunrevisionen
Lunds kommun

