

## Granskning av arbetet med bemötande och tillgänglighet

### Bakgrund

Kommunens yttersta ansvar är gentemot dess medborgare och innefattar således bemötandet, tillgängligheten och kontakten med dessa, som en förutsättning för att skapa ett gott förtroende. Enligt förvaltningslagen 6§ ska en myndighet se till att kontakter med enskilda blir smidiga och enkla. Detta innebär att myndigheten ska hjälpa den enskilde och att detta ska ske utan onödigt dröjsmål. Av förvaltningslagen 7§ framgår att en myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda.

Bjuvs kommun deltog under år 2020 i SKR:s mätning INSIKT. Mätningen genomförs genom en enkätundersökning till kunder (företagare, privatpersoner mm) som har haft ett avslutat myndighetsärende med kommunen under året. Resultatet påvisar att kommunen har jämförelsevis låga resultat, samt nedåtgående resultat, gällande bland annat information, bemötande och tillgänglighet. Bjuvs kommun fick det sammanfattande betygsindexet 49 avseende bemötande och tillgänglighet i jämförelse med betygsindexet 55, som samtliga 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 fick. Kommunstyrelsen ska enligt sitt reglemente leda, samordna och ansvara för de strategiska näringslivsfrågorna.

Revisorerna har mot bakgrund av detta bedömt att det finns risk för att frågan inte hanteras på ett tillräckligt systematiskt sätt och därför beslutat sig för att genomföra en granskning av kommunstyrelsens och nämndernas arbete gällande bemötande och tillgänglighet.

### Granskningsresultat

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen, byggnadsnämnden samt kultur- och fritidsnämnden inte har ett fullt ut ändamålsenligt arbete med bemötande och tillgänglighet. Bedömningen grundas på att kommunstyrelsen och kultur- och fritidsnämnden inte beslutat om målsättning för arbetet samt att de signaler som visat att tillgängligheten sjunkit inte resulterat i ett förändringsarbete. I granskningen har det noterats att endast en av de granskade nämndernas förvaltningar har upprättat rutiner och riktlinjer för servicerelaterade kategorier. Vidare har granskningen visat att det sker en viss uppföljning genom medborgarundersökning och servicemätning, men att resultatet inte har analyserats i syfte att vidta eventuella åtgärder för att förbättra arbetet. Även om granskningen har visat att det inte sker ett fullt ut systematiskt arbete inom området visar genomförda mätningar att bemötandet vid kontakt med kommunens verksamheter till största del uppfattas vara mycket god eller god.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen och kultur- och fritidsnämnden att:

- ▶ Se över behovet av mål som går i linje med kommunfullmäktiges mål och indikatorer gällande bemötande och tillgänglighet eller på annat sätt tillse att det finns en struktur för förändringsarbetet för att bidra till kommunfullmäktiges mål.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen och byggnadsnämnden att:

- ▶ Se över behovet av tydliga rutiner och riktlinjer för servicerelaterade kategorier i syfte att säkerställa att medborgarna får den service de är har rätt till.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen, byggnadsnämnden och kultur- och fritidsnämnden att:

- ▶ Säkerställa en tillräcklig uppföljning av servicerelaterade kategorier genom att upprätta en tydligare styrning av arbetet.
- ▶ Säkerställa att det genomförs en analys avseende eventuella förbättringsområden utifrån den undersökning av arbetet som sker och uppföljningen.

Revisionen i Bjuvs kommun