



Markaryds kommun

Intern verksamhetskontroll 2016

Kommunstyrelsen

Intern kontroll 2016

Verksamhetsgranskning - Kommunstyrelsen

2.7 Kontroll av om styrdokument som antagits av kommunfullmäktige eller kommunstyrelsen inkluderats i den kommunala författningssamlingen, kfs, eller i de kommunövergripande styrdokument, kös

Bakgrund

Kommunstyrelsen beslutade 130820, §110, att samtliga kommunövergripande styrdokument senast 131001 skulle vara samlade i antingen de kommunala föreskrifterna, kfs, eller i de kommunövergripande styrdokument, kös. Kommunstyrelsen beslutade även att hemställa att varje nämnd senast i februari 2014 skulle se över sina styrdokument för att se vilka styrdokument som behövde tas bort, revideras eller tas fram.

För att kunna hålla kfs:en och kös:en aktuella kom de fyra förvaltningarna i november 2013 överens om att sekreterarna i kommunfullmäktige, kommunstyrelsen och nämnderna skulle överlämna styrdokument till kommunsekreteraren och utvecklingsledaren på kommunstyrelseförvaltningen när beslut om kommunövergripande styrdokument tagits i respektive politiskt organ. Någon av dessa skulle sedan utan dröjsmål lägga in dokumenten i kfs:en eller kös:en.

I den interna kontrollen för 2014, punkt 4.17, konstaterades att 12 av 21 kommunövergripande styrdokument antagna av kommunfullmäktige 2013 och 2014 inte fanns/var aktuella i kfs:en/kös:en.

I den interna kontrollen för 2015, punkt 2.7, konstaterades att tre av de tolv styrdokument som inte inkluderats 2014 fortfarande inte inkluderats. Utöver dessa hade tre styrdokument som antagits under de tio första månaderna 2015 inte inkluderats.

Utförande

Intern kontroll regleras i reglementet för intern kontroll - Kf 120927, §92. I reglementet fastställs att den interna kontrollen ska utgå från kommunens styrdokument.

Kvalitetsgruppen har genomfört granskningen genom att först undersöka om de 6 styrdokument som inte var inkluderade vid förra årets granskning nu inkluderats.

Därefter har kvalitetsgruppen gått igenom de styrdokument som antagits av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen efter föregående granskning för att undersöka om dessa inkluderats

Resultat

Av de sex styrdokument som saknades vid föregående granskning saknas fortfarande två. dessa är:

- Regler för inkallande av ersättare i styrelser och nämnder, §35 Nya Kf 2014
- Ändring av felparkeringsavgift Kf § 46 2015

Vad gäller riktlinjer för bostadsförsörjning, Kf § 106 2015, som också saknades vid föregående granskning, har denna inkluderats i översiktsplanen.

Vid genomgång av de styrdokument som antagits av kommunfullmäktige eller kommunstyrelsen under tiden 151101–161031 konstateras att 23 styrdokument antagits. Av dessa har fyra inte inkluderats i kfs:en eller kös:en. Dessa är:

- Riktlinjer för kommunövergripande styrdokument i Markaryds kommun, Kf 160530, §74.
- Strategisk plan för arbete med integration och arbetsmarknadsfrågor, Ks 160614 §106
- Grafisk profil för Markaryds kommun, Ks 160816 §127
- Förbundsordning för Sydarkivera, Kf 160926 §104

I den kommunala författningssamlingen och i de kommunövergripande styrdokumenterna fanns för kommunstyrelsens del vid granskningstillfället 78 styrdokument.

Bedömning

Kvalitetsgruppen konstaterar att det saknas sex av totalt 78 styrdokument i den kommunala författningssamlingen/de kommunövergripande styrdokumenterna.

För Kvalitetsgruppen

Ola Eknor och Mats Nilsson

Intern kontroll 2016

Verksamhetsgranskning - Kommunstyrelsen

2.8 Kontroll av om egenkontrollen av tjänstegarantin om avfallshantering fungerar tillfredsställande

Bakgrund

Enligt rutinerna för tjänstegarantier, Ks 081014, §178, ansvarar medarbetare för att utan dröjsmål rapportera till närmaste chef när en tjänstegaranti inte är uppfylld. Cheferna ansvarar i sin tur för att föra statistik över uppfyllelsen av den egna verksamhetens garantier samt för att använda garantierna för att förbättra den egna verksamheten.

I rutinerna står vidare att kommunen om den lägger ut verksamhet på entreprenad ändå ansvarar för innehållet i tjänstegarantierna i förhållande till medborgarna. Vid upphandling bör kommunen beskriva på vilket sätt entreprenören ska hantera de garantier som berör den verksamhet som ska upphandlas. I det avtal som gällde mellan entreprenören och kommunen fram till 150831 var detta dock inte beskrivet.

I den interna kontrollen för 2014 konstaterades att avvikelserapporteringen för den tekniska avdelningens tjänstegarantier inte fungerade. Detta trots att berörda enhetschefer distribuerat en instruktion för hur egenkontrollen skulle utföras till samtliga berörda medarbetare.

Med anledning av resultatet av granskningen beslutade kommunstyrelsen 150310, § 32, att ge kommunchefen i uppdrag att tillse att den av kommunstyrelsen beslutade egenkontrollen respekteras.

Sedan några år finns ett elektroniskt system för avvikelserapporteringen. Systemet nås genom Markaryds kommuns intranät.

Utförande

Intern kontroll regleras i reglementet för intern kontroll - Kf 120927, §92. I reglementet fastställs att den interna kontrollen ska utgå från kommunens styrdokument.

Granskningen har genomförts dels genom att undersöka hur många avvikelser från tjänstegarantin om avfallshantering som inrapporterats i det elektroniska systemet samt dels genom intervju med chefen för VA/Gatuenheten.

Resultat

i det elektroniska systemet för rapportering av avvikelser från tjänstegarantier finns inga avvikelser inrapporterade avseende avfallshantering under 2016.

Vid intervju med VA/Gatuchefen framkom följande:

Under 2016 har cirka 150 avvikelser från tjänstegarantin om avfallshantering inträffat. Detta har uppmärksamats genom att kunder hört av sig till ekonomienheten. Enligt VA/Gatuchefens kännedom har entreprenören, Ohlssons, inte rapporterat några avvikelser.

150901 förlängdes avtalet med Ohlssons. Någon skrivning om att entreprenören ska rapportera avvikelser från tjänstegarantin om avfallshantering samt hur detta ska gå till finns i likhet med ursprungsavtalet inte heller i det förlängda avtalet.

Hur väl enskilda medarbetare hos Ohlssons som hämtar avfall hos hushållen i Markaryds kommun känner till avvikelserapporteringen vet inte VA/Gatuchefen. Med anledning av intervjun avser VA/Gatuchefen att ta upp frågan om avvikelserapportering med Ohlssons.

Bedömning

Kvalitetsgruppen konstaterar att avvikelserapporteringen för avfallshanteringen under 2016 inte fungerat i enlighet med rutinerna för tjänstegarantier. Med anledning av detta bör antingen rutinerna för tjänstegarantier förändras med avseende på egenkontrollen eller så bör entreprenörens ansvar för att egenkontrollen fungerar förtydligas.

För Kvalitetsgruppen

Ola Eknor och Mats Nilsson

Intern kontroll 2016

Verksamhetsgranskning - Kommunstyrelsen

2.9 Kontroll av om rutinerna för att undersöka om fattade beslut effektuerats förbättrats

Bakgrund

Mot bakgrund av en revisionsrapport från 2010 efterfrågade kommunstyrelsen en systematisk uppföljning av fattade beslut. 2012 inleddes en regelbunden redovisning till kommunstyrelsen av hur beslut fattade av arbetsutskott, kommunstyrelse och kommunfullmäktige verkställdes. Denna redovisning upphörde efter 2014 eftersom redovisningen hade flera brister. En av bristerna berodde på att begreppet verkställighet inte definieras på ett tydligt sätt.

I kommunstyrelsens interna kontrollplan för 2014 angavs att effektivering av beslut skulle kontrolleras. Vid kontrollen konstaterades att ett arbete med att förbättra rutinerna för att undersöka om fattade beslut effektuerats försenats.

Under 2016 tog kansliavdelningen fram ett förslag till riktlinjer för systematisk uppföljning av politiskt fattade beslut. Se bilaga 1. Centrala Ledningsgruppen, CLG, har antagit förslaget.

Utförande

Intern kontroll regleras i reglementet för intern kontroll - Kf 120927, §92. I reglementet fastställs att den interna kontrollen ska utgå från kommunens styrdokument.

Granskningen har genomförts genom att kanslichefen intervjuats samt genom dokumentgranskning.

Resultat

Vid granskningen konstateras att rutinerna för att undersöka om fattade beslut effektuerats förbättrats genom att riktlinjer för detta antagits. Mail om att riktlinjer tagits fram och information om hur uppföljningen ska gå till har skickats till ett urval av medarbetare.

Vid granskningen konstateras även att riktlinjerna inte uppfyller de krav som anges i "Riktlinjer för kommunövergripande styrdokument i Markaryds kommun", antagna av Kommunfullmäktige 160530, §74. Se bilaga 2. Bristerna består bland annat i att antagandedatum saknas, att datum för när ifrån riktlinjerna gäller saknas, att diarieföring saknas samt att riktlinjerna inte publicerats på intranätet eller på hemsidan.

Bedömning

Kvalitetsgruppen konstaterar att rutinerna för att undersöka om fattade beslut effektuerats förbättrats, att det finns redaktionella brister i riktlinjerna för systematisk uppföljning av fattade beslut samt att det finns brister i hur de antagna riktlinjerna kommunicerats.

För Kvalitetsgruppen

Ola Eknor och Mats Nilsson

Ansvarig: Kanslienheten
Antaget: CLG
Revidering: Vid behov

Riktlinjer för systematisk uppföljning av politiskt fattade beslut

Dessa riktlinjer för uppföljning av politiskt fattade beslut gäller för samtliga kommunala nämnder.

Den kommunala demokratin är beroende av att fattade politiska beslut verkställs. Ett fattat beslut innebär att någon form av åtgärd ska genomföras och innebär att tagna beslut måste vara tydligt formulerade. I samband med varje beslut bör:

- ansvarig utförare utses
- tidsram anges för verkställighet eller återrapportering

Den systematiska uppföljningen innebär i korthet att samtliga politiskt fattade beslut ska:

- vara tydliga och klara avseende ansvar och uppdragsformulering.
- ange tidsram för verkställighet och återrapporteringsdatum.
- redovisas fyra gånger per år nämndsvis avseende vilka beslut som verkställts och en återrapportering av de som ännu inte åtgärdats tillsammans med kortare kommentarer kring varje beslut.

Den systematiska uppföljningsprocessen åskådliggörs på ett enkelt sätt i bifogad processbild (se bilaga).

Varje nämnd utgår från uppföljningsprocessen och upprättar egna rutiner för hur återrapporteringen ska fungera på ett smidigt sätt samt vid vilka sammanträden återrapportering ska ske.



Antaget: 2016-05-30, § 74 Kommunfullmäktige

Gäller från: 2016-06-01

Ansvarig: Kanslichefen

Revideras: Vid behov

Riktlinjer för Kommunövergripande styrdokument i Markaryds kommun

Markaryds kommuns övergripande styrdokument

Typ av styrdokument	Beskrivning	Beslutsnivå	Revidering
Mål	Uttrycker det som verksamheterna ska uppnå.	Kommunfullmäktige /nämnder	Revideras en gång per år
Taxor	Reglerar avgifter för kommunal verksamhet.	Kommunfullmäktige	Revideras en gång per år
Reglementen	Reglerar nämndernas och kommunfullmäktiges ansvarsområden och uppgifter.	Kommunfullmäktige	Ny mandatperiod
Policy	Anger grundprinciper för kommunens handlande allmänt eller i vissa avseenden.	Kommunfullmäktige	Revideras vid behov
Plan	Beskriver önskade åtgärder och anger vem som ansvarar för att åtgärderna genomförs, när de ska genomföras samt hur uppföljning ska ske.	Kommunfullmäktige / kommunstyrelsen/ nämnder	Revideras vid behov

Delegationsordning	Anger vem som får fatta beslut i nämndens eller kommunstyrelsens ställe	Kommunstyrelsen/nämnder	Revideras vid behov
Riktlinjer	Konkret stöd för ett visst handlande och avser främst frågor gällande ren verkställighet.	Kommunstyrelsen/nämnder/ centrala ledningsgruppen På beredningen bestäms om det ska tas politiskt beslut eller tjänstemannabeslut.	Revideras vid behov

Framtagande

Följande ska gälla vid framtagande av kommunövergripande styrdokument i Markaryds kommun:

1. Ett förslag till styrdokument arbetas fram av handläggare. Det som ska finnas med i dokumentet är:
 - Sidhuvud med vapen
 - Ansvarig för dokumentet – enbart titel, inte personnummer eller liknande
 - Antagandedatum
 - Datum för när dokumentet ska börja gälla
 - Revideringsdatum
 - Beslutsinstans
2. Styrdokumentet diarieförs och skickas på remiss ut till berörda aktörer.
3. Styrdokumentet antas av aktuell beslutsinstans och skickas till kommunsekreterare/utvecklingsledare för publicering på hemsida/intranät efter redigering av nämndsekreteraren.
4. Handläggaren ansvarar för att meddela kommunsekreterare/utvecklingsledare eventuella revideringar.

/Kommunsekreteraren

Intern kontroll 2016

Övergripande verksamhetsgranskning - Kommunstyrelsen

4.15 Kontroll av svars kvalitén vid telefonsamtal till kommunen

Bakgrund

Den senaste interna kontrollen av svars kvalitén vid telefonsamtal till Markaryds kommun gjordes 2015. Vid kontrollen konstaterades att det fanns förbättringsbehov för vissa verksamheter i kommunen inom områdena tillgänglighet, svar på frågan, information, intresse och engagemang samt bemötande. Med anledning av granskningen beslutade Kommunstyrelsen 160216, § 25, att ge kommunchefen i uppdrag att, via den centrala ledningsgruppen, implementera arbetet med attityder och bemötande så att detta i större utsträckning genomsyrar hela den kommunala verksamheten. Detta ansvar åvilar ytterst respektive förvaltningschef.

Utförande

Intern kontroll regleras i reglementet för intern kontroll - Kf 120927, § 92. I reglementet fastställs att den interna kontrollen ska utgå från kommunens styrdokument.

Granskningen har genomförts genom att den under hösten genomförda servicemätningen analyserats samt genom att medarbetare i kommunhuset växel intervjuats.

Servicemätningen har genomförts av JSM Telefront på uppdrag av Markaryds kommun. Servicemätningarna genomförs sedan flera år tillbaka i svenska kommuner inom ramen för Sveriges Kommuner och Landstings, SKL, projekt Kommunens Kvalitet i Korthet, KKIK.

Mätningen har gått till så att JSM Telefront under hösten ringt Markaryds kommun växel 60 gånger och ställt enkla frågor ur ett medborgarperspektiv. Se bilaga 1. Sex frågor har ställts inom tio olika områden: bygglov, förskola, grundskola, individ- och familjeomsorg, miljö och hälsa, gator och vägar, äldreomsorg, handikappomsorg, kultur- och fritid samt kommunledningskontoret. De parametrar som mättes var: tillgänglighet, svar på frågan, information, intresse och engagemang samt bemötande. På grund av antalet frågor områdesnivå är dessa resultat inte lika säkra som på kommunnivå.

Resultat

Tillgänglighet

Resultatet för Markaryds kommun, exklusive kommunledningskontoret, blev att 50 % av de som ringde för att få svar på en enkel fråga fick kontakt med en handläggare inom en minut. Inom två minuter fick 57 % kontakt.

Resultatet inom de olika områdena var: bygglov 83 % (50), förskola 50 % (67), grundskola 83 % (67), individ och familj 33 % (67), miljö och hälsa 67 % (83) gator och vägar 50 % (33), äldreomsorg 50 % (67), handikappomsorg 83 % (67), kultur och fritid 67 % (100), kommunledningskontoret 33 % (33). Resultaten inom parentes avser föregående år.

Svar på frågan

Resultatet för Markaryds kommun, exklusive kommunledningskontoret, blev att 48 % (46) fick ett gott svar på frågan, 9 % (7) fick ett medelgott svar och 43 % (47) fick inget eller ett dåligt svar. Resultaten inom parentes avser föregående år.

Andelen som fick ett gott svar på frågan inom de olika områdena var: bygglov 50 %, förskola 33 %, grundskola 83 %, individ och familj 33 %, miljö och hälsa 50 %, gator och vägar 33 %, äldreomsorg 50 %, handikappomsorg 50 %, kultur och fritid 50 % samt kommunledningskontoret 33 %.

Information

Resultatet för Markaryds kommun, exklusive kommunledningskontoret, blev att 63 % (63) av informationen i svaren var god, 28 % (20) var medelgod och 9 % (17) var dålig. Resultaten inom parentes avser föregående år.

Andelen som fick god information 2016 inom de olika områdena var: bygglov ger 67 %, förskola 100 %, grundskola 60 %, individ och familj 100 %, miljö och hälsa 25 %, gator och vägar 67 %, äldreomsorg 57 %, handikappomsorg 80 %, kultur och fritid 75 % samt kommunledningskontoret 67 %.

Intresse och engagemang

Resultatet för Markaryds kommun, exklusive kommunledningskontoret, blev att intresset och engagemanget hos den som svarade var gott i 69 % (69) av svaren, 25 % (23) var medelgott samt 6 % (8) dåligt. Resultaten inom parentes avser föregående år.

Andelen som visade ett gott intresse och engagemang inom de olika områdena var: bygglov 67 % (50), förskola 100 % (75), grundskola 60 % (75), individ och familj 100 % (60), miljö och hälsa 25 % (50), gator och vägar 67 % (100), äldreomsorg 67 % (80), handikappomsorg 80 % (33), kultur och fritid 75 % (83) samt kommunledningskontoret 67 % (50).

Bemötande

Resultatet för Markaryds kommun, exklusive kommunledningskontoret, blev att bemötandet var gott i 82 % (80) av samtalen, 16 % (14) var medelgott samt 2 % (6) var dåligt..

Andelen som visade ett gott bemötande inom de olika områdena var: bygglov 67 % (50), förskola 100 % (100), grundskola 80 % (100), individ och familj 100 % (80), miljö och hälsa 50 % (50), gator och vägar 67 % (100), äldreomsorg 100 % (80), handikappomsorg 80 % (33), kultur och fritid 100 % (100), kommunledningskontoret 100 % (100).

2016 ändrade SKL bemötandemåttet i KKiK. Det nya måttet mäter andel av maxpoäng och baseras på att ett mycket gott svar ger 3 poäng, ett gott svar 2 poäng, ett medelgott svar 1 poäng och ett dåligt svar 0 poäng. Poängen summeras och divideras med maximalt möjligt antal poäng. Enligt denna mätmetod blev Markaryds resultat 74 %.

Servicemätningen i sin helhet finns tillgänglig för den som önskar fördjupa sig i resultatet.

Intervju med växeltelefonist

Lisa Karlsson intervjuades 170216. På det hela taget anser Lisa Karlsson att medarbetarna i Markaryds kommun har blivit bättre på att svara i telefon.

Det som fortfarande inte fungerar tillfredsställande är bland annat:

- att en del medarbetare inte stänger av sin telefon när de är upptagna
- att tillgängligheten inte är bra under kaffepauserna
- att chefer inte alltid informerar växeln om nya medarbetare, medarbetare som slutar, medarbetare som fått nya arbetsuppgifter etc
- att bokningar inte alltid görs i ett medborgarperspektiv

Lisa Karlsson tycker att alla avdelningar borde tänka på medborgarperspektivet samt det vore bra om någon person utses på varje avdelning som kan ta emot samtal när medborgare ringer (ibland dag efter dag och vill framföra/fråga om något) och tjänstemannen sitter i många möten och är svår att nå.

Bedömning

Kvalitetsgruppen anser att det finns behov av att förbättra kommunens service till medborgarna via telefon.

För Kvalitetsgruppen

Ola Eknor och Mats Nilsson

Frågor, KKiK, 2016

Frågorna ställs en gång vid ordinarie mätning och två gånger vid utökad.

Vi omformulerar frågorna något vid andra kontakten.

Bygg

1. Finns det planer på att bygga nya hus i kommunen? Var?
2. Hur ansöker jag om rivningslov?
3. Hur gammalt får ett bygglov vara innan man behöver ansöka om ett nytt?
4. Hur överklagar man ett beslut om bygglov?
5. Behöver jag ansöka om bygglov för att bygga ett staket?
6. Behöver jag söka bygglov för ett garage?

Förskola

7. Finns det några lediga tjänster inom barnomsorgen?
8. Kan jag göra en ansökan till förskolan via webben?
9. Finns det någon öppen förskola och hur fungerar den?
10. Kan ni informera mig om hur jag ansöker om barnomsorg?
11. Finns det några föräldrakooperativt dagis i kommunen?
12. Var kan jag hitta en förteckning över vilka olika förskolor som finns i kommunen?

Grundskola

13. Var får jag information om skolhälsovården?
14. Hur är skolbarn försäkrade?
15. Har kommunen någon friskola? Hur söker man i så fall till den?
16. Hur gör jag när jag ska ansöka till vuxenutbildningen?
17. När börjar och slutar läsåret i grundskolan?
18. Jag undrar hur man gör för att få byta skola?

Individ o Familj

19. Hur gör jag för att ansöka om socialbidrag och vilka regler är det som gäller för att få bidrag?
20. Måste man sälja sin bil för att få socialbidrag?
21. Kan man få hjälp av kommunen i vårdnadstvister?
22. Jag håller på med en undersökning i skolan. Hur mycket socialbidrag betalar kommunen ut per år?
23. Jag skall hjälpa en person som skulle behöva läsa svenska för invandrare. Vart vänder jag mig?
24. Min man och jag är eventuellt intresserade av att bli ett familjehem. Hur gör man?

Miljö o Hälsa

25. Vad gäller för att installera bergvärme? Särskilda tillstånd?
26. Var hittar jag information om avfallssortering?
27. Är det tillåtet att sälja nygräddade våfflor vid en skolfest?
28. Vad gäller kring rökförbud i kommunen?
29. Jag vill bli av med min gamla soffa och TV. Kan jag få de hämtade? Kostar?
30. Vad får jag lämna på återvinningscentralen och när är det öppet?

Gator och vägar

31. Hur gör man när man har klagomål på skötseln av gator i kommunen?
32. Jag vill lämna in synpunkter men även förslag på gatubelysningen. Hur gör jag för bäst resultat?
33. Snart är vintern här och jag undrar vilket ansvar jag själv respektive kommunen har för snöröjningen?
34. Vilket ansvar har jag som fastighetsägare när det gäller häckar och annan växtlighet ut mot gatan?
35. Finns det kartor över cykel och gångvägar?
36. Är det förbud för tomgångskörning i kommunen? Gäller det även miljöbil?

Äldreomsorg

37. Vem kan få färdtjänst? Hur ansöker man?
38. Mamma och pappa vill fortsätta bo tillsammans på ålderns höst på ett äldreboende – kan de få det?

39. Vilka typer av daglig verksamhet för de äldre finns det i kommunen?
40. Hur kan jag få information om vad som erbjuds för hjälp av kommunens hemtjänst?
41. Om man behöver en rullator, var vänder jag mig? Kostar det något?
42. Kan kommunen erbjuda hushållsnära tjänster? Typ städning?

Handikappomsorg

43. Vilka regler gäller för att man ska kunna få ett parkeringstillstånd till handikapparkering?
44. Har kommunen någon tillgänglighetsguide för att se hur man tar sig fram med olika funktionshinder?
45. Vilka typer av daglig verksamhet för funktionshindrade finns det i kommunen?
46. Var kan man få hjälp med avlastning när man har barn med funktionshinder?
47. Vad kan man få för hjälp med bostadsanpassning när man har en familje medlem med funktionshinder?
48. Vilka möjligheter finns att låna hjälpmedel för nedsatt hörsel och syn av kommunen?

Kultur o Fritid

49. Vem kan arrangera ett lotteri? Krävs tillstånd?
50. Hur kan jag få tillgång till protokollen från kulturnämndens sammanträde?
51. Finns det någon lokal att hyra till ett seminarie för cirka 50 personer?
52. Var kan jag hitta information om vilka muséer som finns i kommunen och om finns det några aktuella utställningar?
53. Finns det några motionsspår i kommunen med omnejd?
54. Vilka kulturstipendier och fonder finns att söka?

Kommunledningskontoret

55. Vad är kommunalskatten i kommunen? När höjdes den senast och med hur mycket?
56. Var hittar jag information om kommunens aktuella lediga tjänster?
57. Min sambo och jag vill gifta oss borgerligt i vår. Vilka papper krävs och när måste man boka?
58. Har kommunen någon särskild information till nyinflyttade?
59. Som småföretagare funderar jag på det här med e-fakturor och val av tjänsteleverantör. Hur stor andel (ungefär) av era inkommande fakturor är e-fakturor?
60. Har funderat på att bli god man. Vad krävs och vilken ersättning får man?

Intern kontroll 2016

Övergripande verksamhetsgranskning - Kommunstyrelsen

4.16 Kontroll av svars kvalitén vid e-post till kommunen

Bakgrund

I Kommunens Kvalitet i Korshet, KKiK finns ett mått som mäter i viken utsträckning e-post besvaras inom två arbetsdagar. När Markaryds kommun tagit del av resultaten över tid har förvaltningarna getts i uppdrag att arbeta för att förbättra resultaten.

De olika nämnderna och förvaltningarna i Markaryds kommun har över tid haft mål för inom vilken tid e-post ska besvaras.

Utförande

Intern kontroll regleras i reglementet för intern kontroll - Kf 120927, § 92. I reglementet fastställs att den interna kontrollen ska utgå från kommunens styrdokument.

Varje år genomför JSM Telefront en servicemätning på uppdrag av Markaryds kommun. Mätningarna genomförs sedan flera år tillbaka inom ramen för Sveriges Kommuner och Landstings, SKL, projekt Kommunens Kvalitet i Korshet, KKiK. Mer än två tredjedelar av Sveriges kommuner genomför mätningarna.

Mätningen har gått till så att JSM Telefront under hösten skickat 60 e-brev till Markaryds kommun officiella e-postadress. I mailen har enkla frågor ställts ur ett medborgarperspektiv. Se bilaga 1. Sex frågor har ställts inom tio olika områden: bygglov, förskola, grundskola, individ- och familjeomsorg, miljö och hälsa, gator och vägar, äldreomsorg, handikappomsorg, kultur- och fritid samt kommunledningskontoret. De parametrar som mättes var svarstider, avsändare samt svars kvalitét. På grund av antalet frågor områdesnivå är dessa resultat inte lika säkra som på kommunnivå.

Resultat

Svarstider

Resultatet för Markaryds kommun, exklusive kommunledningskontoret, blev att 86 % (87) av e-mailen besvarades inom två dygn och 90 % (10) inom 5 dygn. 10 % av mailen besvarades inte alls. Resultaten inom parentes avser föregående år.

Resultatet inom de olika områdena var: bygglov 50 % (80), förskola 100 % (100), grundskola 100 % (100), individ och familj 67 % (100), miljö och hälsa 100 % (80) gator och vägar 100 % (100), äldreomsorg 84 % (80), handikappomsorg 100 % (100), kultur och fritid 67 % (100), kommunledningskontoret 84 % (100). Resultaten inom parentes avser föregående år.

Avsändare

Resultatet för Markaryds kommun, exklusive kommunledningskontoret, blev att 93 % (76) av svarsmailen hade fullständiga kontaktuppgifter i svaren.

Resultatet inom de olika områdena var: bygglov 100 % (40), förskola 100 % (100), grundskola 100 % (83), individ och familj 100 % (83), miljö och hälsa 67 % (75) gator och vägar 100 % (67), äldreomsorg 100 % (60), handikappomsorg 75 % (75), kultur och fritid 100 % (100), kommunledningskontoret 83 % (75). Resultaten inom parentes avser föregående år.

Svarskvalitet

Resultatet för Markaryds kommun, exklusive kommunledningskontoret, blev att 44 % (44) hade extra bra information i svaren (merinformation).

Resultatet inom de olika områdena var: bygglov 0 % (40), förskola 83 % (50), grundskola 50 % (33), individ och familj 20 % (50), miljö och hälsa 33 % (50) gator och vägar 67 % (50), äldreomsorg 40 % (60), handikappomsorg 25 % (0), kultur och fritid 67 % (67), kommunledningskontoret 33 % (50). Resultaten inom parentes avser föregående år.

Servicemätningen i sin helhet finns tillgänglig för den som önskar fördjupa sig i resultatet.

Bedömning

Kvalitetsgruppen anser att det finns behov av att förbättra kommunens service till medborgarna vad gäller svarskvalitet.

För Kvalitetsgruppen

Ola Eknor och Mats Nilsson

JSM TELEFRONT

Frågor, KKiK, 2016

Frågorna ställs en gång vid ordinarie mätning och två gånger vid utökad.

Vi omformulerar frågorna något vid andra kontakten.

Bygg

1. Finns det planer på att bygga nya hus i kommunen? Var?
2. Hur ansöker jag om rivningslov?
3. Hur gammalt får ett bygglov vara innan man behöver ansöka om ett nytt?
4. Hur överklagar man ett beslut om bygglov?
5. Behöver jag ansöka om bygglov för att bygga ett staket?
6. Behöver jag söka bygglov för ett garage?

Förskola

7. Finns det några lediga tjänster inom barnomsorgen?
8. Kan jag göra en ansökan till förskolan via webben?
9. Finns det någon öppen förskola och hur fungerar den?
10. Kan ni informera mig om hur jag ansöker om barnomsorg?
11. Finns det några föräldrakooperativt dagis i kommunen?
12. Var kan jag hitta en förteckning över vilka olika förskolor som finns i kommunen?

Grundskola

13. Var får jag information om skolhälsovården?
14. Hur är skolbarn försäkrade?
15. Har kommunen någon friskola? Hur söker man i så fall till den?
16. Hur gör jag när jag ska ansöka till vuxenutbildningen?
17. När börjar och slutar läsåret i grundskolan?
18. Jag undrar hur man gör för att få byta skola?

Individ o Familj

19. Hur gör jag för att ansöka om socialbidrag och vilka regler är det som gäller för att få bidrag?
20. Måste man sälja sin bil för att få socialbidrag?
21. Kan man få hjälp av kommunen i vårdnadstvister?
22. Jag håller på med en undersökning i skolan. Hur mycket socialbidrag betalar kommunen ut per år?
23. Jag skall hjälpa en person som skulle behöva läsa svenska för invandrare. Vart vänder jag mig?
24. Min man och jag är eventuellt intresserade av att bli ett familjehem. Hur gör man?

Miljö o Hälsa

25. Vad gäller för att installera bergvärme? Särskilda tillstånd?
26. Var hittar jag information om avfallssortering?
27. Är det tillåtet att sälja nygräddade våfflor vid en skolfest?
28. Vad gäller kring rökförbud i kommunen?
29. Jag vill bli av med min gamla soffa och TV. Kan jag få de hämtade? Kostar?
30. Vad får jag lämna på återvinningscentralen och när är det öppet?

Gator och vägar

31. Hur gör man när man har klagomål på skötseln av gator i kommunen?
32. Jag vill lämna in synpunkter men även förslag på gatubelysningen. Hur gör jag för bäst resultat?
33. Snart är vintern här och jag undrar vilket ansvar jag själv respektive kommunen har för snöröjningen?
34. Vilket ansvar har jag som fastighetsägare när det gäller häckar och annan växtlighet ut mot gatan?
35. Finns det kartor över cykel och gångvägar?
36. Är det förbud för tomgångskörning i kommunen? Gäller det även miljöbil?

Äldreomsorg

37. Vem kan få färdtjänst? Hur ansöker man?
38. Mamma och pappa vill fortsätta bo tillsammans på ålderns höst på ett äldreboende – kan de få det?

39. Vilka typer av daglig verksamhet för de äldre finns det i kommunen?
40. Hur kan jag få information om vad som erbjuds för hjälp av kommunens hemtjänst?
41. Om man behöver en rullator, var vänder jag mig? Kostar det något?
42. Kan kommunen erbjuda hushållsnära tjänster? Typ städning?

Handikappomsorg

43. Vilka regler gäller för att man ska kunna få ett parkeringstillstånd till handikapparkering?
44. Har kommunen någon tillgänglighetsguide för att se hur man tar sig fram med olika funktionshinder?
45. Vilka typer av daglig verksamhet för funktionshindrade finns det i kommunen?
46. Var kan man få hjälp med avlastning när man har barn med funktionshinder?
47. Vad kan man få för hjälp med bostadsanpassning när man har en familje medlem med funktionshinder?
48. Vilka möjligheter finns att låna hjälpmedel för nedsatt hörsel och syn av kommunen?

Kultur o Fritid

49. Vem kan arrangera ett lotteri? Krävs tillstånd?
50. Hur kan jag få tillgång till protokollen från kulturnämndens sammanträde?
51. Finns det någon lokal att hyra till ett seminarie för cirka 50 personer?
52. Var kan jag hitta information om vilka muséer som finns i kommunen och om finns det några aktuella utställningar?
53. Finns det några motionsspår i kommunen med omnejd?
54. Vilka kulturstipendier och fonder finns att söka?

Kommunledningskontoret

55. Vad är kommunalskatten i kommunen? När höjdes den senast och med hur mycket?
56. Var hittar jag information om kommunens aktuella lediga tjänster?
57. Min sambo och jag vill gifta oss borgerligt i vår. Vilka papper krävs och när måste man boka?
58. Har kommunen någon särskild information till nyinflyttade?
59. Som småföretagare funderar jag på det här med e-fakturor och val av tjänsteleverantör. Hur stor andel (ungefär) av era inkommande fakturor är e-fakturor?
60. Har funderat på att bli god man. Vad krävs och vilken ersättning får man?

Intern kontroll 2016

Övergripande verksamhetsgranskning - Kommunstyrelsen

4.17 Kontroll av resor i tjänsten

Bakgrund

I den interna kontrollen för 2013 granskades hur mycket poolbilarna användes i förhållande till privata bilar. Granskningen visade att 14,5 % av arbetsresorna gjordes med poolbil. Med anledning av den interna kontrollen beslutade kommunstyrelsen 141102, § 15, att antalet körda mil skulle brytas ner per förvaltning. Nedan redovisas resultatet av denna nedbrytning.

Förvaltning	Privat bil (km)	% privat bil	Poolbil (km)	% poolbil	Totalt körd sträcka
KS	57314	67	29012	33	86326
MBN	2836	32	6064	68	8900
SN*	77403	94	5020	6	82423
UKN	101045	91	9934	9	110979
Summa	238568	83	50030	17	288628

* SN har en egen poolbil som under året gått 17410 km som inte ingår i redovisningen

I kommunstyrelsens mål för 2014 var målvärdet att medarbetarna på kommunstyrelseförvaltningen skulle köra fler mil med kommunstyrelseförvaltningens tjänstebilar och färre med privata bilar. Resultatet blev att andelen körda mil med poolbilar ökade med 22 % från 2013 till 2014 medan andelen körda mil med privata bilar minskade med 23 % under motsvarande tidsperiod.

Utförande

Intern kontroll regleras i reglementet för intern kontroll - Kf 120927, § 92. I reglementet fastställs att den interna kontrollen ska utgå från kommunens styrdokument.

Kvalitetsgruppen har genomfört granskningen genom att uppgifter inhämtats från kansliavdelningen och personalavdelningen.

Resultat

I maj 2016 kördes 21,8 % av arbetsresorna med poolbil. Nedbrutet per förvaltning fördelades tjänsteresorna så här under hela 2016:

Förvaltning	Privat bil (km)	% privat bil	Poolbil (km)	% poolbil	Totalt körd sträcka
Ksf	11 399	32	24 577	68	35 976
Tf	21 997	61	13 961	39	35 958
Soc.förv.*	125 690	90	13 211	10	138 901
Ukf	87 543	86	14 187	14	101 730
Summa	246 629	79	65 936	21	312 565

* Socialförvaltningen har en egen poolbil som under året gått xx km som inte ingår i redovisningen.

Bedömning

Kvalitetsgruppen konstaterar att andelen resor med kommunstyrelseförvaltningens poolbilar jämfört med andelen resor med egen bil i tjänsten ökat något 2016 jämfört med 2013.

För Kvalitetsgruppen

Ola Eknor och Mats Nilsson