

ÅTERRAPPORTERING AV UPPDRAG FRÅN
KOMMUNSTYRELSENS VERKSAMHETSPLAN 2024



NORRTÄLJE
KOMMUN

Kommunstyrelsekontoret
Strategisk kvalitetsutveckling

Kerstin Wåhlin, Strategisk utvecklare

13 augusti 2024



Innehåll

Inledning av uppdragsutredning	2
Sammanfattning	2
Syfte/bakgrund	3
Resultat	3
Analys och slutsats.....	5



Inledning av uppdragsutredning

Kommunstyrelsekontoret har i verksamhetsplanen för år 2024 fått i uppdrag att se över hur arbetet med kommunens tjänstegarantier ska utformas i syfte att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare.

Sammanfattning

En utredning avseende kommunens arbete med tjänstegarantier har genomförts utifrån ett uppdrag i kommunstyrelsens verksamhetsplan för 2024.

Kommunens verksamheter som tillhandahåller tjänster till invånare/företag har tillsammans med respektive nämnd berett tjänstegarantier utifrån det uppdrag som beslutades i kommunfullmäktige 2019 att införa tjänstegarantier för myndighetsutövning. Tjänstegarantier förväntades tydliggöra för invånaren/företagaren vad kommunen utlovar för leverans av verksamheten/myndighetsutövningen, samt eventuella motkrav som måste uppfyllas för att tjänstegarantin ska kunna uppfyllas. Tjänstegarantier följs upp och återrapporteras till nämnderna och fullmäktige i enlighet med kommunens och koncernens styrmodell för rapportering.

Behov finns av översyn och förtydligande gällande leveranstutlovande, mätetal och konsekvens, tillsammans med uppföljningsrapportering, för att uppnå en likställdhet och säkerställande att en garanti kan tillämpas med samma regelverk inom hela kommunen. Analysen utifrån resultatet i denna utredning visar på att det finns två alternativ utifrån tidigare beslut om att införa tjänstegarantier som ett kvalitetsmått för att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare:

Alternativ 1: att avveckla tjänstegarantierna mot ett mer strategiskt och resurseffektivt arbetssätt, för att synliggöra leverans och servicenivå till invånare/ företag i Norrtälje kommun

Alternativ 2: att inventera och uppdatera kommunens tjänstegarantier tillsammans med förvaltningarna.

Kommunstyrelsekontorets sammantagna bedömning visar på ett behov av en strategisk utvecklingssamordning utifrån ett övergripande kommunkoncernperspektiv, att synliggöra en förväntad leverans och servicenivå, tillsammans med kvalitetshöjande arbete till invånare/företag i Norrtälje kommun. Detta skulle medföra ett rekommenderat arbetssätt från tjänstegarantier med dess nuvarande berednings-, besluts- och uppföljningsförfarande, till att synliggöra kommunens och koncernens planerade och förväntade leverans och resultat till kommunens invånare/företag utifrån ett resurseffektivt och hållbart perspektiv.



Syfte/bakgrund

Införande av tjänstegarantier var ett led i kvalitetsarbetet och beslutades i kommunfullmäktige 2019-10-17, (Dnr. KS 2019-744). Tjänstegarantier förväntades tydliggöra för invånaren/företagaren vad kommunen utlovar för leverans av verksamheten/myndighetsutövningen, samt eventuella motkrav som måste uppfyllas för att tjänstegarantin ska kunna uppfyllas. Genom tjänstegarantins beskrivning fanns en förväntan att minimera gapet mellan förväntan och planerad leverans. Det tydliggörs även hur verksamheten följer upp att leverans sker i enlighet med tjänstegarantin och vad som händer om tjänstegarantin inte uppfylls.

Från och med beslutet i kommunfullmäktige till rapportens sammanställande har kommunen beslutat i nämnderna om ett antal tjänstegarantier som återrapporteras i samband med delårsrapporteringar och årsredovisning/verksamhetsberättelse till respektive nämnd, och vidare sammanställt till kommunfullmäktige i kommunkoncernredovisningen.

Kommunstyrelsekontoret har i verksamhetsplanen för år 2024 fått i uppdrag att se över hur arbetet med kommunens tjänstegarantier ska utformas i syfte att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare. Kommunstyrelsekontoret har tolkat uppdraget som att essensen i uppdraget är att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare. Utredningen belyser även ett behov av en strategisk samordning och kommunikering av såväl kvalitetshöjande arbete som uppföljning, tillsammans med förväntad leverans och servicenivå till invånare i Norrtälje kommun.

Metod

- Dokumentationsgenomgång av beslut och implementeringsunderlag
- Dialogmöten
- Dokumentationsgenomgång av beslutsunderlag och rapporteringsunderlag
- Statistik för antal besök på webbsidorna inom parapyet "Tjänstegarantier" via norrtalje.se
- Statistik för antal besök på webbsidorna inom parapyet "Kvalitet och resultat" via norrtalje.se
- Genomgång av angränsande dokumentationer "Norrtälje kommuns Servicepolicy" och "Kvalitetspolicy för Norrtälje kommun"
- Omvärldsbevakning andra kommuner och myndigheter

Resultat

Dokumentationsgenomgång av beslut och implementeringsunderlag

Tjänsteutlåtande och protokoll från kommunfullmäktiges beslut visar på en förväntansbild att tjänstegarantierna förväntades tydliggöra för invånaren/företagaren vad kommunen utlovar för leverans av verksamheten/ myndighetsutövningen, samt eventuella motkrav som måste uppfyllas för att tjänstegarantin ska kunna uppfyllas. Ett implementeringsarbete utfördes avseende framtagandet av tjänstegarantier och succesivt beslutades ett antal tjänstegarantier för nämnderna, dock inte helt i linje med vad ett garantiåtagande innebär samt att en avsaknad av mätbarhet är tydlig i flertal garantier.



Dialogmöten

Dialog har skett med förvaltningsledare och tjänstemän inom uppdragen kvalitets-, strategi- och verksamhetsutveckling vid alla förvaltningar. Vid dialogmöte välkomnades att utföra en översyn av de tjänstegarantier som idag är aktuella och vidare utreda ett rekommenderat arbetssätt. Detta för att möta upp önskemålet om att synliggöra kommunens och koncernens förväntade leverans och service, samt resultat till kommunens invånare/företag utifrån ett resurseffektivt och hållbart perspektiv. Dialogen sammanfattas också genom en samsyn att arbeta fokuserat för att synliggöra leverans och resultat utifrån perspektivet kommunalt uppdrag, mål och mått samt kvalitetsmätningar under ett gemensamt kommunalt paraply, vilket anses mer resurseffektivt och hållbart. Idag sker mycket dubbelarbete i uppföljningssyfte, eftersom kravbilden i vissa fall förändrats och många leveranser ligger lagstyrda och målstyrda i olika former.

Dokumentationsgenomgång av beslutsunderlag och rapporteringsunderlag

Det finns differentieller i tillvägagångssätt för tjänstegarantier som är beslutade i ett särskilt ärende till nämnd och att tjänstegarantier beslutats i samband med beslut om årlig verksamhetsplan.

Rapportering sker i enlighet med verksamhetsrapportering (styrmodellen) delår 1, 2 och månadsrapportering samt årsredovisning/verksamhetsberättelse.

Årsredovisning/verksamhetsberättelse för 2022: 17 tjänstegarantier, målvärde uppfyllt och inga garantier har ianspråktagits.

Årsredovisning/verksamhetsberättelse för 2023: 28 tjänstegarantier, målvärde uppfyllt och inga garantier har ianspråktagits.

Rapportering delår 1, 2024: 15 tjänstegarantier, målvärde uppfyllt och inga garantier har ianspråktagits.

Vårt att nämna och reflektera över är att ett flertal tjänstegarantierna mäts i form av avvikelser i arbetsprocesser mot lagstadgade krav genom internkontrollarbetet samt även i form av indikatorer, vilket gör att det är av svårare grad att bedöma likställdheten i rapporteringen kring uppfyllt målvärde.

Besöksstatistik på [norrtalje.se](https://www.norrtalje.se), webbsidorna "Tjänstegarantier" för perioden 1 augusti 2022 till 1 augusti 2024

Totalt antal besök på webbsidorna uppgår till 228. Vid fördjupningsgenomgång av webbsidorna avseende tjänstegarantier visas på att differenser finns mellan publicerade tjänstegarantier och aktuella tjänstegarantier. Detta gör att statistiken endast kan mätas i antal totalbesökande och ej per tjänstegaranti. Snitttiden för en besökare enligt profilen besökare från sökmotor, besökare via direktsökning och besökare via hänvisningssida är 40 sekunder.

Besöksstatistik på [norrtalje.se](https://www.norrtalje.se), webbsidorna "Kvalitet och resultat" för perioden 1 augusti 2022 till 1 augusti 2024

Totalt antal besök på webbsidan uppgår till 198. Vid fördjupningsgenomgång av sidorna avseende kvalitet och resultat på [norrtalje.se](https://www.norrtalje.se), som i nuläget endast förmedlar en länk till KOLADA (extern aktör för statistik), visas ett stort behov av utveckling. Att strategiskt samordna en profilering och löpande publicering med lättåtkomlig information om kommunens och kommunkoncernens förväntan, minimeras gapet mellan förväntan och planerad leverans och kommunens kvalitetsarbete. Det bör även tydliggöras hur kommunens och koncernens verksamheter följer upp leveranser



kvalitetsmässigt, i enlighet med lagstadgad verksamhet och extra satsningar. Denna uppföljning av leveranser finns idag i olika sammanhang och kan samordnas för publicering. Snittiden för en besökare enligt profilerna besökare från sökmotor, besökare via direktsökning och besökare via hänvisningssida är 26 sekunder.

Genomgång av angränsande dokumentationer "Norrtälje kommuns Servicepolicy" och "Kvalitetspolicy för Norrtälje kommun"

Dokumentet finns beslutade i kommunfullmäktige 2016 respektive 2017. Därmed identifieras i samband med denna utredning ett behov av översyn och uppdatering av dessa två styrdokument, samt att ta fram tillhörande rutiner till dessa vilket inte finns idag. I uppdaterade versioner bör säkerställas förväntansbilden på leverans, service, resultat och kvalitetsarbete samt synliggörandet av kommunens arbete. Detta för att skapa samsyn och ge möjlighet till ett enhetligt förfarande för en ökad transparens till invånare/företag i Norrtälje kommun.

Omvärldsbevakning

Omvärldsbevakning av andra kommuner och myndigheter visar att under 2018–2020 var det många kommuner och myndigheter som införde någon form av tjänstegarantier/kvalitetsgarantier i likvärdigt syfte som Norrtälje kommun. I nuläget arbetar de flesta kommuner/myndigheter med att i stället synliggöra förväntansbilden avseende leverans och att strategiskt i en beslutad kvalitetspolicy, oftast med tillhörande riktlinje, synliggöra ett urval i form av kvalitet och resultat för kommunen. Exempel på ett sådant urval är Mål & budget, verksamhetsplaner, verksamhetsrapportering mål och mått (enligt styrmodell) tillsammans med internkontrollplaner, mätbara kvalitetsarbeten i förvaltningarna med mera. Detta för att tydligt synliggöra leveranskrav, kvalitetsarbete och resultat som pågår i kommunen.

Analys och slutsats

Analysen utifrån resultatet i denna utredning visar på att beslutet om att införa tjänstegarantier, som ett kvalitetsmått för att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare, står inför ett vägval. Ett alternativ är att byta ut tjänstegarantierna mot ett mer strategiskt arbetssätt, för att synliggöra leverans och servicenivå till invånare/företag i Norrtälje kommun. Ett annat alternativ är att inventera och uppdatera kommunens tjänstegarantier tillsammans med förvaltningarna. Behov finns av översyn och förtydligande gällande leveransutlovande, mätetal och konsekvens, tillsammans med uppföljningsrapportering. Detta för att uppnå en likställdhet och säkerställande att en garanti kan tillämpas med samma regelverk inom hela kommunen. Idag visar beslutade tjänstegarantier på att spreta/stor variation i leveransutlovande, mätetal och konsekvens samt en icke likställd uppföljningsrapportering. En stor del dubbel uppföljning pågår i arbetet med tjänstegarantierna, då samma information följs upp och återskapas i flera sammanhang, vilket inte är en resurseffektiv arbetsprocess.



Kommunstyrelsekontorets sammantagna bedömning utifrån utredningen visar på ett behov av en strategisk utvecklingssamordning i att synliggöra en förväntad leverans och servicenivå, tillsammans med kvalitetshöjande arbete till invånare/företag i Norrtälje kommun utifrån ett övergripande kommunkoncernperspektiv. Detta skulle medföra ett rekommenderat arbetssätt att byta tjänstegarantier med dess nuvarande berednings-, besluts- och uppföljningsförfarande, och i stället möta upp önskemålet om att synliggöra kommunens och koncernens planerade och förväntade leverans och resultat till kommunens invånare/företag utifrån ett resurseffektivt och hållbart perspektiv.

Kommunen skulle i detta förändrade arbetssätt profileras utifrån en strategisk utveckling och arbeta fokuserat för att synliggöra planerade och förväntade leveranser och resultat, utifrån perspektivet kommunalt uppdrag, mål och mått samt kvalitetsmätningar under ett gemensamt kommunalt paraply. Detta resulterar i att invånare/företag får en igenkännlighet och lätt inblick i kommunens kvalitet och resultat, genom ett resurseffektivt och hållbart arbetssätt som dessutom medför en högre transparens som helhet. Idag sker mycket dubbelarbete i uppföljningssyfte. En stor del av kommunens arbete är lagstyrt, tillståndsstyrt och målstyrt i olika former, vilket följs upp och återspeglaras i nuläget. Dessa uppgifter skulle kunna användas för att synliggöra kommunens och koncernens kvalitetshöjande arbete som uppföljning, utifrån förväntad leverans och servicenivå till invånare/företag i Norrtälje kommun, utan att det blir ett extra moment.

Idag har kommunen och koncernen ett flertal strategiska arbeten med kvalitetsuppföljning som inte vävs in i en synlig helhet, vilket visar på en utvecklingspotential som skulle tas omhand i ett förändrat arbetssätt med endast befintliga resurser som medel.