



För kännedom:

Kommunfullmäktiges presidium
Partiernas gruppledare

**Kommunstyrelsen
Bygg- och miljönämnden**

Granskning av tillgänglighet och service: följsamhet till förvaltningslagen

Vi har i egenskap av förtroendevalda revisorer i Pajala kommun genomfört en granskning av huruvida kommunstyrelsen och bygg- och miljönämnden tillhandahåller en ändamålsenlig tillgänglighet och service utifrån förvaltningslagens krav, samt om den interna kontrollen i sammanhanget är tillräcklig. I granskningen har vi biträtt av sakkunniga från PwC.

Vår sammantagna revisionella bedömning är att granskade politiska organ endast i vissa avseenden tillhandahåller en ändamålsenlig tillgänglighet och service utifrån förvaltningslagens krav. Den interna kontrollen inom granskade områden bedöms vara otillräcklig. Fokus har riktats mot följande:

- Kommunens hemsida
- Styrdokument som översatts till andra språk än svenska
- Rutiner för uppföljning och utvärdering
- Tillgänglighet och service: e-post och telefon

Bedömningen av respektive kontrollområde samt huvudsakliga iakttagelser som ligger till grund för dessa framgår av den bilagda rapporten.




För att utveckla granskningsområdet bör följande rekommendationer prioriteras:

- Kommunstyrelsen prövar hur styrning på kommunövergripande nivå ska utvecklas när det gäller följsamhet till förvaltningslagen avseende tillgänglighet och service. Vår uppfattning är att det bland annat bör fastställas mål när det gäller tillgänglighet inom kommunorganisationen.
- Kommunstyrelsen, i sin roll att leda och samordna kommunens informationsverksamhet, preciserar hur ansvarsfördelningen ser ut när det gäller kommunens informationsverksamhet. En otydlig ansvarsfördelning försvårar möjligheten att utkräva ansvar när verksamheten inte bedrivs på avsett sätt.
- Kommunstyrelsen utvecklar den interna kontrollen inom området. Styrelsen bör pröva om områdena följsamhet till förvaltningslagen respektive hemsidans kvalitet och nyttjande ska inarbetas i kommande års plan för intern kontroll.

Vi emotser kommunstyrelsens svar på denna granskning senast 2019-12-31.

För revisorerna i Pajala kommun



Lena Jatko, ordf.



Ulf Kero, vice ordf.

Bilaga: Revisionsrapport "Tillgänglighet och service: Följsamhet till förvaltningslagen" Pajala kommun, PwC oktober 2019

Tillgänglighet och service: följsamhet till förvaltningslagen

Pajala kommun

Oktober 2019

*Bo Rehnberg, certifierad kommunal revisor
Jacob Svensson, revisionskonsult*



Revisionsrapport

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1 Bakgrund	4
1.2 Syfte, revisionsfråga och kontrollområden	4
1.3 Revisionskriterier	4
1.4 Avgränsning och metod	4
2. Iakttagelser och bedömningar	5
2.1 För granskningen relevanta styrdokument	5
2.2 Kontrollområde 1: Kommunens hemsida	5
2.3 Kontrollområde 2: Uppföljning och utvärdering	6
2.4 Kontrollområde 3: Tillgänglighet och service	8
3. Avslutning	10
3.1 Sammanfattande revisionell bedömning	10
3.2 Rekommendationer	11
Bilaga	12

Sammanfattning

På uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en granskning inom området tillgänglighet och service. Från den 1 juli 2018 har kommunen att förhålla sig till en ny förvaltningslag. Revisionsobjekt i granskningen är kommunstyrelse och bygg- och miljönämnden. Granskningen tar utgångspunkt från kommunallagens revisionskapitel samt förvaltningslagen. Fokus har riktats mot följande:

- Kommunens hemsida
- Styrdokument som översatts till andra språk än svenska
- Rutiner för uppföljning och utvärdering
- Tillgänglighet och service: e-post och telefon

Utifrån genomförd granskning görs en **sammantagen revisionell bedömning** att granskade politiska organ endast i vissa avseenden tillhandahåller en ändamålsenlig tillgänglighet och service utifrån förvaltningslagens krav. Den interna kontrollen inom granskade områden bedöms vara otillräcklig.

Underlag för revisionell bedömning redovisas i följande avsnitt.

För att utveckla granskningsområdet bör följande rekommendationer prioriteras:

- Kommunstyrelsen prövar hur styrning på kommunövergripande nivå ska utvecklas när det gäller följsamhet till förvaltningslagen avseende tillgänglighet och service. Vår uppfattning är att det bland annat bör fastställas mål när det gäller tillgänglighet inom kommunorganisationen.
- Kommunstyrelsen, i sin roll att leda och samordna kommunens informationsverksamhet, preciserar hur ansvarsfördelningen ser ut när det gäller kommunens informationsverksamhet. En otydlig ansvarsfördelning försvårar möjligheten att utkräva ansvar när verksamheten inte bedrivs på avsett sätt.
- Kommunstyrelsen utvecklar den interna kontrollen inom området. Styrelsen bör pröva om områdena följsamhet till förvaltningslagen respektive hemsidans kvalitet och nyttjande ska inarbetas i kommande års plan för intern kontroll.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Sverige har från den 1 juli 2018 infört en ny förvaltningslag (2017:900). I denna tydliggörs frågan om tillgänglighet och service till medborgarna. Av lagen framgår bland annat att kommunens verksamheter dels ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda, dels informera om hur och när sådana kontakter ska tas. Kommunen ska även vidta de åtgärder som behövs för att den ska uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten om rätten att ta del av allmänna handlingar.

En kommuns hemsida är en viktig källa för information och service till medborgarna och andra intressenter. Bristfällig styrning och kontroll inom granskningsområdet kan riskera att verksamheten inte bedrivs i enlighet med lagkrav och kommuninterna riktlinjer.

Kommunens revisorer har utifrån sin riskbedömning beslutat att granska Pajala kommun utifrån förvaltningslagens krav på tillgänglighet och service.

1.2 Syfte, revisionsfråga och kontrollområden

Revisorernas uppdrag regleras i kommunallagen kapitel 12.

Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga: Tillhandahåller kommunstyrelse och bygg- och miljönämnden en ändamålsenlig tillgänglighet och service utifrån förvaltningslagens krav, samt om den interna kontrollen i sammanhanget är tillräcklig?

Granskningen omfattar följande kontrollområden/-frågor:

1. Kommunens hemsida:

- Finns strategier och målsättningar avseende kommunens hemsida?
- Finns aktuella policys och riktlinjer avseende kommunens hemsida?
- Är roller och ansvar avseende kommunens hemsida tydliga?

2. Uppföljning och utvärdering:

- Sker uppföljning avseende hemsidans kvalitet och nyttjande (bl.a. i syfte att förbättra)?
- Sker uppföljning avseende tjänstepersoners tillgänglighet (bl.a. i syfte att förbättra)?

3. Tillgänglighet och service:

- Har styrelse och nämnder vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att viktiga handlingar översätts till andra språk än svenska?
- Tillhandahåller styrelse och nämnder, för medborgarna, en ändamålsenlig tillgänglighet *via telefon* till kommunens tjänstepersoner?
- Tillhandahåller styrelse och nämnder, för medborgarna, en ändamålsenlig tillgänglighet *via e-post* till kommunens tjänstepersoner?

Kontrollområde 1-2 bildar underlag för att pröva om den interna kontrollen inom granskningsområdet är tillräcklig. Kontrollområde 3 utgör underlag för att pröva om verksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

1.3 Revisionskriterier

Följande kriterier utgör underlag för revisionell bedömning:

- Förvaltningslagen § 6-7
- Kommunallagen kap 6:6
- Kommuninterna regler och riktlinjer som rör granskningsområdet

1.4 Avgränsning och metod

Revisionsobjekt i granskningen är kommunstyrelsen samt bygg- och miljönämnden. I tid avgränsas granskningen i huvudsak till år 2019. I övrigt se syfte och kontrollområden.

Granskningen har genomförts genom analys av för granskningen relevant dokumentation samt intervju med kommunchef, kanslichef och minoritetsspråkshandläggare.

Tillgänglighet via telefon och e-post granskas genom totalt 30 stycken stickprov, 15 stycken via telefon och 15 stycken via e-post. Samtliga stickprov har riktats mot personer som kommunen själva hänvisar till på kommunens hemsida som kontaktperson inom de olika verksamheterna. En verksamhetsspecifik fråga har för varje stickprov utformats för kontaktpersonen att besvara.

Stickprovskontrollerna har genomförts under en period om ca 30 dagar. Urval har skett utifrån en bedömning av väsentlighet och risk.

Revisionell bedömning av respektive kontrollområde sker utifrån en tregradig skala: uppfyllt (grön), delvis uppfyllt (gul), ej uppfyllt (röd).

Rapporten har sakgranskats innan färdigställande.

2. Iakttagelser och bedömningar

2.1 För granskningen relevanta styrdokument

Vid inventering av kommuninterna styrdokument som berör granskningsområdet har följande dokument noterats:

1. Handlingsplan för minoritetsspråken 2017-2019 (KF 2017-01-16 §5)
2. Tillgänglighetspolicy för Pajala kommun 2017-2019 (KF 2017-04-03 §67)
3. Strategi för digitalisering och digitala tjänster (KF 2017-09-11 §104)
4. Reglemente för Kommunala Minoritetsrådet 2017-2019 (KF 2017-01-16 §6)

2.2 Kontrollområde 1: Kommunens hemsida

I revisorernas uppdrag ingår att granska och pröva om den interna kontrollen är tillräcklig. Med intern kontroll avses till exempel att kommuninterna styrdokument upprättas i tillräcklig omfattning samt att roller och ansvar är tydliga och kända i organisationen.

Iakttagelser

Styrdokument

Kommunallagen ger uttryck för att Pajala kommun är en politisk styrd organisation, där verksamheten styrs genom mål och planer. De verkställande organen är ansvariga inför kommunfullmäktige att verksamheten bedrivs på avsett sätt.

Granskning av styrdokument som beslutats av politiska organ (se avsnittet ovan gällande styrande dokument) visar att de i låg grad reglerar hur kommunen ska arbeta med information och kommunikation, till exempel genom sin hemsida. De politiska styrdokumenterna saknar bland annat mål och strategier för området.

Inom ramen för denna granskning har vi även tagit del av kommunstyrelsens förslag till styrdokument "Kommunikation, Information, Platsvarumärke - Strategi 2019-2022" (antaget av KS 2019-09-02 § 97). Dokumentet behandlar inriktning för kommunikation, information och platsvarumärket för Pajala kommun under planperioden. Vår granskning visar att dokumentet inte uttryckligen berör kommunens hemsida. Företrädare för verksamheten framhåller att intentionen med styrdokumentet är att det ska innefatta information och kommunikation genom exempelvis hemsidan.

Teknisk styrning av kommunens hemsida sker genom interna rutiner på tjänstemannanivå. Dessa rutiner består bl.a. av manualer/lathundar som återfinns på kommunintern IT-plattform (Sharepoint).

Av intervjuer framkommer att Pajala kommun i närtid kommer att introducera en ny hemsida. När den är igång kommer det att tas fram kompletterande policies och riktlinjer för hemsidan. Vidare framkommer att det inom ramen för arbete med strategisk plan skett en översyn av kommunens strategiska mål. Enligt uppgift kommer det från år 2020 finnas mål som fokuserar på områdena service, professionalitet och tillgänglighet.

Roller och ansvar

I kommunstyrelsens uppdrag ingår att leda och samordna kommunens informationsverksamhet. Granskning visar att styrande dokument som reglerar roller och ansvar inom området i stort saknas på såväl politisk nivå som på verksamhetsnivå.

Av intervju framgår att ansvars- och arbetsfördelning när det gäller hantering av kommunens hemsida upplevs som otydlig. Inom verksamhetsorganisationen finns en arbetsgrupp för webbredaktörer där kanslichefen har en samordnande roll. Kanslichefen har tillsammans med två andra befattningshavare behörighet att fördela ut systembehörighet för att redigera valda delar av hemsidan. I dagsläget finns 14 stycken aktiva behörigheter, många av dessa uppges ha följt med sedan gammalt. Utdelade behörigheter finns inom kommunstyrelsens och bygg- och miljönämndens ansvarsområden. Huruvida tilldelad redigeringsbehörighet även inkluderar ett uttalat ansvar för sköta hemsidan är oklart.

I övrigt framhålls att kommunchefen ytterst är ansvarig för hemsidan, men att detta inte är dokumenterat i något styrdokument. En otydlig ansvarsfördelning försvårar möjligheten att utkräva ansvar när verksamheten inte bedrivs på avsett sätt.

Bedömning

Den revisionella bedömningen är att styrningen av kommunens hemsida är otillräcklig. Bedömningen baseras framför allt på följande iakttagelser:

- På politisk nivå är styrningen för närvarande svag. Det saknas mål och strategier för information och kommunikation i stort, vilket även inkluderar kommunens hemsida.
- På verksamhetsnivå finns i viss utsträckning dokumenterade manualer/lathundar som ger stöd till de som i praktiken sköter hemsidan.
- Ansvars- och rollfördelning för kommunens hemsida är otydlig. Detta gäller på såväl politisk nivå som på verksamhetsnivå.

2.3 Kontrollområde 2: Uppföljning och utvärdering

I revisorernas uppdrag ingår att granska och pröva om den interna kontrollen är tillräcklig. Med intern kontroll avses till exempel att ansvariga i rimlig utsträckning följer och utvärderar att verksamheten bedrivs på avsett sätt.

Iakttagelser

Hemsidans kvalitet och nyttjande

Granskning av styrdokument (se avsnitt 2.1) visar att de i låg utsträckning reglerar hur uppföljning och/eller utvärdering av kommunens hemsida ska vara utformad.

Av kommunallagen framgår kommunstyrelsens och nämndernas ansvar för att säkerställa en tillräcklig intern kontroll. Granskningen visar att varken kommunstyrelsen eller bygg- och miljönämnden fattat beslut om kontroller av kommunens hemsida inom ramen för internkontrollarbetet.

När det gäller uppföljning och utvärdering har följande noterats i granskningen:

- Enligt intervju görs det inom webbredaktörgruppen vissa kontroller att hemsidan ajourhålls. Genomförda kontroller är inte formaliserade, t ex genom att resultatet från utförda kontroller dokumenteras.
- Kommunen har vid ett flertal tillfällen, senast år 2017, medverkat i SKL:s undersökning "Information till alla". I undersökningen granskas kvalitet och innehåll på kommunens hemsida. År 2017 rankades kommunens hemsida som nr 240 av 240 deltagande kommuner, dvs Pajalas hemsida uppmätte det sämsta resultatet av samtliga medverkande kommuner.

Granskningen kan inte verifiera att resultatet från SKL:s undersökning föranlett kommunstyrelsen att vidta åtgärder för att förbättra hemsidan.

Tillgänglighet och service

Förvaltningslagen beskriver myndigheters skyldigheter när det gäller tillgänglighet och service gentemot medborgare. I förvaltningslagen framgår att en myndighet ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen, samt vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Granskningen visar att kommuninterna styrdokument inte reglerar hur kommunstyrelse, nämnder och dess verksamheter ska följa upp och utvärdera tillgänglighet och service gentemot medborgarna.

Granskningen visar följande:

- På kommunens hemsida redovisas i många fall vem i verksamhetsorganisationen som är kontaktperson för ett specifikt område.
- Granskningen kan inte styrka att det har genomförts systematiska och dokumenterade kontroller t.ex. i fråga om tillgänglighet och service från kontaktpersoner
- Kvalitetsmål avseende tillgänglighet till verksamheternas kontaktpersoner saknas.

Bedömning

Den revisionella bedömningen är att kontrollmålet avseende uppföljning och utvärdering inom granskningsområdet inte är uppfyllt. Bedömningen baseras på följande granskningsiakttagelser:

- Kommunstyrelse, bygg- och miljönämnd och dess verksamheter kan inte i rimlig grad verifiera att det sker en systematisk uppföljning och utvärdering när det gäller områdena *tillgänglighet och service* respektive *hemsidans kvalitet och nyttjande*
- Det saknas för närvarande tillförlitliga rutiner för uppföljning och utvärdering inom granskningsområdet.

2.4 Kontrollområde 3: Tillgänglighet och service

I revisorernas uppdrag ingår att granska och pröva om verksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Med ändamålsenlighet avses till exempel att verksamheten känner till och tillämpar lagar, föreskrifter och kommuninterna mål och riktlinjer.

lakttagelser

Översättningar av handlingar

Lagstiftningen ger uttryck för att kommunen ska se till att översätta handlingar så att medborgare som inte behärskar svenska, även ska kunna ta till vara sina rättigheter. I sammanhanget noteras att Pajala kommun tillhör förvaltningsområde för minoritetsspråken finska och meänkieli.

I Handlingsplan för minoritetsspråken 2017-2019, beslutat av kommunfullmäktige, beskrivs hur kommunen planerar att fullgöra sina åtaganden inom området, bland annat när det gäller översättning av kommunala styrdokument. Granskningen kan verifiera verksamheten under perioden genomfört aktiviteter för att verkställa planen.

Inom ramen för granskningen har det genomförts några stickprov av olika handlingar (föreskrifter) som återfinns på kommunens hemsida. Dessa handlingar lämnar information om förutsättningar och den enskildes rättigheter att nyttja kommunens tjänsteutbud. Resultat från genomförd stickprovskontroll visar att granskade styrdokument översatts till annat språk.

I övrigt har följande noterats i granskningen:

- Vissa handlingar, exempelvis krisberedskapshandlingar, finns tillgängliga på kommunens hemsida och har översatts till finska/meänkieli.
- Vissa delar av kommunens hemsida går att översätta till meänkieli, finska samt engelska via en flik som hela tiden är tillgänglig.

Vid intervju framkommer att kommunens hemsida sporadiskt genomgår översyn för att se över hur den säkerställer översättning till andra språk än svenska. Arbetet med att säkerställa språkligheten för minoritetsspråk på kommunens hemsida uppskattas jämförelsevis vara god, jämfört med andra liknande kommuner.

Tillgänglighet via telefon och e-post

I förvaltningslagen beskrivs grunderna för en god förvaltning, exempelvis i fråga om tillgänglighet och service till enskilda.

Av föregående avsnitt framgår att kommunen inte har utförts några egna kontroller hur verksamheten efterlever lagstiftningens krav på tillgänglighet och service. Kommuninterna mål avseende tjänstepersoners tillgänglighet och service saknas.

Inom ramen för granskningen har det genomförts stickprovskontroller av tillgänglighet och service via telefon och e-post. Totalt har genomförts 30 stickprov. Samtliga stickprov har riktats mot angivna kontaktpersoner. Särskilda faktorer har identifierats som väsentliga för stickprov per telefon respektive e-post, dessa redogörs för i bilaga.

Nedan redovisas hur resultatet från stickprovskontroll fördelas per politiskt organ:

Tabell 1 Resultat avseende stickprov per telefon och e-post

Tillhörighet:	Antal Stickprov:	Grad av tillgänglighet och service:		
		Inom 48 timmar	Inom 5 arbetsdagar	Mer än 5 arbetsdagar
Kommunstyrelsen	23	14	--	9
Bygg- och miljönämnden	7	7	--	--
Totalt:	30	21	--	9

Genomförda stickprovskontroller visar följande:

- I 70 procent av fallen har angiven kontaktperson besvarat en verksamhetsspecifik fråga inom 48 timmar. I 30 procent av fallen har återkoppling helt uteblivit eller skett mer än 5 arbetsdagar senare från kontaktperson.
- Kontaktpersoner inom bygg- och miljönämndens verksamheter redovisar en mycket hög tillgänglighet. Inom kommunstyrelsens verksamheter redovisar kontaktpersoner en lägre tillgänglighet via telefon och e-post.
- Det tenderar vara något lättare att få svar av kontaktpersoner via telefon än e-post.
- Att service och personligt bemötande från kommunens kontaktpersoner generellt uppfattas som professionellt.

I handlingsplan för minoritetsspråk anges att kommunens telefonsvarare ska ge information på meänkieli och finska. Vår granskning kan verifiera att handlingsplanen efterlevs på denna punkt.

Bedömning

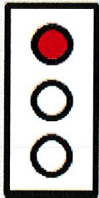
Den revisionella bedömningen är att kontrollmålet avseende tillgänglighet och service inom granskade områden delvis är uppfyllt. Bedömningen baseras framför allt på följande iakttagelser:

- Att granskade organ i rimlig utsträckning kan verifiera att kommunala styrdokument översatts till andra språk.
- Att stickprovskontroll visar på interna skillnader när det gäller tillgänglighet och service till kontaktpersoner via telefon och e-post. Bygg- och miljönämnden redovisar en högre grad av tillgänglighet och service än inom kommunstyrelsens ansvarsområden.

3. Avslutning

3.1 Sammanfattande revisionell bedömning

Kontrollområde: Intern kontroll

Kontrollfrågor	Bedömning
<p>1. Kommunens hemsida</p> <ul style="list-style-type: none">- Finns strategier och målsättningar avseende kommunens hemsida?- Finns aktuella policys och riktlinjer avseende kommunens hemsida?- Är roller och ansvar avseende kommunens hemsida tydliga?	<p>Ej uppfyllt Underlag för revisionell bedömning:</p> <ul style="list-style-type: none">- Nej, den politiska styrningen inom granskningsområdet är för närvarande svag.- På verksamhetsnivå finns i viss utsträckning dokumenterade manualer/lathundar som ger stöd till de som i praktiken sköter hemsidan- Ansvars- och rollfördelning är otydlig. Detta gäller på såväl politisk nivå som på verksamhetsnivå.
<p>2. Uppföljning och utvärdering avseende:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hemsidans kvalitet och nyttjande (bl.a. i syfte att förbättra)?- Tjänstepersoners tillgänglighet (bl.a. i syfte att förbättra)?	<p>Ej uppfyllt Underlag för revisionell bedömning:</p> <ul style="list-style-type: none">- Det saknas för närvarande tillförlitliga rutiner för uppföljning och utvärdering inom granskningsområdet. Det gäller framför allt tjänstepersoners tillgänglighet men även hemsidans kvalitet och nyttjande.
<p>Sammantagen bedömning</p>	<p>Den interna kontrollen inom granskningsområdet är otillräcklig</p> 

Kontrollområde: Ändamålsenlighet

Kontrollfrågor	Bedömning
<p>1. Tillgänglighet och service</p> <p>- Har styrelse och nämnder vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att viktiga handlingar översätts till andra språk än svenska?</p> <p>- Tillhandahåller styrelse och nämnder, för medborgarna, en ändamålsenlig tillgänglighet <i>via telefon</i> till kommunens tjänstepersoner?</p> <p>- Tillhandahåller styrelse och nämnder, för medborgarna, en ändamålsenlig tillgänglighet <i>via e-post</i> till kommunens tjänstepersoner?</p>	<p>Delvis uppfyllt</p> <p>Underlag för revisionell bedömning:</p> <ul style="list-style-type: none">- Granskade organ kan i rimlig utsträckning verifiera att kommunala styrdokument översatts till andra språk.- Granskningen visar på interna skillnader när det gäller tillgänglighet och service till kontaktpersoner via telefon respektive e-post.- Granskningen indikerar att bygg- och miljönämnden har en högre grad av tillgänglighet och service än inom kommunstyrelsens ansvarsområden.

Sammantagen bedömning

Granskningsområdet hanteras delvis på ett ändamålsenligt sätt



3.2 Rekommendationer

För att utveckla verksamheten bör följande rekommendationer prioriteras:

- Kommunstyrelsen prövar hur styrning på kommunövergripande nivå ska utvecklas när det gäller följsamhet till förvaltningslagen avseende tillgänglighet och service. Vår uppfattning är att det bland annat bör fastställas mål när det gäller tillgänglighet inom kommunorganisationen.
- Kommunstyrelsen, i sin roll att leda och samordna kommunens informationsverksamhet, preciserar hur ansvarsfördelningen ser ut när det gäller kommunens informationsverksamhet. En otydlig ansvarsfördelning försvårar möjligheten att utkräva ansvar när verksamheten inte bedrivs på avsett sätt.
- Kommunstyrelse utvecklar den interna kontrollen inom området. Styrelsen bör pröva om områdena följsamhet till förvaltningslagen respektive hemsidans kvalitet och nyttjande ska inarbetas i kommande års plan för intern kontroll.

Bilaga

Väntetid	Avser hur många signaler som går fram innan svar eller annan åtgärd.
Vidare information	Avser om vidare information ges vid uteblivet svar
Återkoppling	Avser om personen som sökts ringer upp senare vid uteblivet svar samt redogöra för hur lång tid som förlöper mellan faktiska samtalet till att personen ringer upp.
Hjälp	Avser om personen har kunnat hjälpa mig med mitt ärende.
Personligt bemötande	Avser hur medborgaren blir bemött av kontaktat person (professionellt/ej professionellt).
Vidare-koppling	Avser om medborgaren blir vidarekopplad till relevant person (vid uteblivet svar).
Hänvisning	Blir medborgaren vidare hänvisad till något/någon (vid uteblivet svar).

Kontaktperson som har sökts via telefon har sökts under anvisad tid alternativt kontorstid vid maximalt två tillfällen. Om kontaktperson inte svarat vid ett första tillfälle har det vid ett senare tillfälle gjorts ett nytt försök.

Väntetid	Avser tiden innan återkoppling per e-post.
Hänvisning	Avser om information om tillgänglighet exempel "på semester" eller "åter den XX" (vid uteblivet svar).
Hjälp	Avser om personen har kunnat hjälpa till med ärendet.
Återkoppling	Avser tiden det tar från att vi fått svar från kontaktad person till att vi faktiskt fått hjälp med vårt ärende.
Personligt bemötande	Avser hur medborgaren blir bemött av kontaktat person (professionellt/ej professionellt).

2019-10-15

Christer Marklund

Uppdragsledare

Bo Rehnberg

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Pajala kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2019-05-13. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.