

PM – Granskning av beslutsunderlag för beslut om etablering av ett medborgarkontor i Valdemarsviks kommun.

Bakgrund

Kommunstyrelsen fattade beslut 2018-01-08 (KS§12) om att etablera ett "medborgarkontor". Under den fortsatta processen med tilläggsbeslut av KS byts namnet ut till "medborgarservice". Vid KS:s möte 2018-08-13 meddelar projektledaren för etablering att rekrytering av medarbetare är klar.

Revisorerna har gett EY i uppdrag att granska beslutsunderlaget för beslutet.

Syfte

Syftet är att bedöma om kommunstyrelsen haft ett tillräckligt beslutsunderlag för att inrätta "Medborgarservice". Fyra frågeställningar har varit utgångspunkt i granskningen och dessa redovisas löpande i texten nedan.

Vi har gått igenom samtliga kommunstyrelsens protokoll som berör frågan om Medborgarservice. Sammanfattningar av samtliga handlingar återfinns i bilaga 1.

1. Finns nyttan av att etablera ett medborgarkontor (medborgarservice) beskriven i det beslutsunderlag som KS hade inför beslutet 2018-01-08?

Utredning Medborgarkontor (2017-12-04) beskriver nyttan av att etablera ett medborgarkontor enligt följande –

I inledningsskedet förväntas effekten av införandet av Medborgarservice i Valdemarsviks kommun främst ge ett mervärde för medborgaren och näringslivet vilket är en del av kommunens inriktningsmål. Detta ter sig i form av ökad tillgänglighet och likvärdig och god service, vilket innebär en ökad kvalitet för medborgaren i kontakten med kommunen. Dessutom kan medborgaren ställa frågor gällande olika fackområden vid ett och samma tillfälle, exempelvis barnomsorg och bygglov.

Successivt kommer Medborgarservice ge mer och mer avlastning till de kommunala förvaltningarna genom ex. hantering av ansökningar, aktuell information och förändringar samt besvarade statusfrågor. Kommunens webbplats valdemarsvik.se som är en av de viktigaste kanalerna i kommunens kontakt med medborgaren kommer tillsammans med fler e-tjänster att utvecklas utifrån de erfarenheter som fås genom kontakten med medborgarna. Information och vägledning på webben kommer alltid hållas uppdaterad av Medborgarservice då samhällsvägledarna använder sig utav webbplatsen som sin kunskapsbank.

Bedömning: Underlaget innehåller en beskrivning av vad den nya enheten syftar till. Det är "en väg in"- konceptet som presenteras även om inte det ordet används. Beskrivningen innehåller emellertid inte någon analys av vilka nuvarande problem som ska lösas, d.v.s. har kommunen identifierat några problem i form av synpunkter från befolkningen?

Det som inte heller finns är huruvida erfarenheter från liknande försök i andra kommuner fungerat. Redan 1996 fanns det enligt översikt som regeringen gjorde

medborgarkontor i ca 40 % av alla kommuner så konceptet får anses vara väl prövat. Enligt nämnda regeringsrapport var erfarenheterna av konceptet goda varför modellen förordades. Det finns nu även ett pågående införande av statliga servicekontor där syftet är detsamma men avser de statliga myndigheternas service lokalt.

2. Finns det i samma beslutsunderlag för att bedöma vilka förändrings- och driftskostnader ett medborgarkontor skulle medför?

Utredning Medborgarkontor (2017-12-04) presenterar en preliminär kalkyl för projekt och driftkostnader enligt följande –

Preliminär kostnadskalkyl projekt och drift

Poster		Kommentarer
Prognoserad Drift resterande del av 2018		
Övrigt	-270 000	System, utbildning, kapitalkostnader mm.
Lokal	-67 500	Hyra; Grundhyra + Investeringskostnad för ombyggnation ca 1 miljon
Personal	-1 300 000	6 månader
Totalt:	-1 637 500	
Prognoserad kostnad projekt:		
Genomförandeprojekt	-530 000	Personal, system, utbildning mm.
Investering	-400 000	Inventarier, IT-utrustning, skyltning, utsmyckning mm
Totalt:	-930 000	

Bedömning:

Omfattning av genomförandet vad gäller kostnader finns beskrivet men det är svårt att uttyda vilken typ av kostnader som avses. Under 2018 är rubriken "driftskostnader" men det finns en notering och att investeringskostnader tillkommer på ca i Mkr. När det gäller "genomförandekostnader" på 270 000 kr är den posten också svår att begripa mer än på ett allmänt plan. Man får anta att det handlar om extra personalresurser för att planera och etablera Medborgarservice.

Vi bedömer inte att det behövs ett mer detaljerat underlag för kunna ta ställning som ledamot. Däremot borde informationen vara mer begriplig. Underlaget borde även ha innehållit en tydlig beskrivning av hur stora merkostnaderna uppskattades bli jämfört med den dåvarande driften. Det är där den väsentliga kostnaden uppstår. Med tanke på att MC skulle bemannas med 4+1 tjänster torde kostnaden kunna bli betydande. Underlaget eller protokollen visar inte hur många av tjänsterna som rekryteras intern. Inte heller vilka eventuella bieffekterna av dessa skulle kunna vara.

De efterföljande protokollen ger heller ingen information om hur stor ökningen av driftskostnaderna beräknas bli.

3. Finns det beskrivet hur verksamhetsprocesserna ska fungera i den nya inrättningen?

Utredning Medborgarkontor (2017-12-04) beskriver följande –

Medborgarservice får stor bäring i prioritering av dels utveckling av tjänsterna och digitaliseringen av dessa och dels informationen och kontakterna till och från kommunen. Uppdraget för Medborgarservice behöver vara väl förankrat och mandatet tydligt.

Exempel på tjänster som vi direkt ser går att applicera på Medborgarservice; • Bokning av lokaler • Utlämning av nycklar och tags • Felanmäling gata, park och fastighet • Medborgarsynpunkter • Båtplatser • Boka borgerlig vigsel • Ifyllnadsstöd för kommunens blanketter • Kommuninformation • Uppdatera sociala medier och hemsida • Utskrift av fastighetskartor • Status Barnomsorgs kö • Status Vård och Omsorgs kö.

Medborgarservice, utifrån kontakterna med medborgarna ansvarar för att identifiera och visa på utvecklingsområden. Medborgarservice har även mandat att ta initiativ till och driva på förändringar av kommunens tjänster, e-tjänster och kontaktvägar (kanaler). • Det innefattar även samordning av dels upprättande av riktlinjer kring service, exempelvis tillgänglighets- och servicegarantier och dels utbildnings- och utvecklingsinsatser i service och bemötande. • Medborgarservice har till uppdrag att utifrån kommuninvånarnas behov samverka med och gemensamt lösa ärenden som involverar interaktion med en eller flera myndigheter. • Medborgarservice kommer vara den självklara platsen att vända sig till för medborgarna vid olika typer av krissituationer och akuta händelser. Det innebär att Medborgarservice ska involveras i kommunens krisledningsarbete.

Uppskattningsvis bör det vara fyra samhällsväglare på Medborgarservice, detta är ett minimum för att klara bemanningen under öppettiderna och för att minska sårbarheten. Organisationen bör växa organisatoriskt i etapp 2 och framåt utifrån medborgarnas- och sektorernas behov för att lyckas uppnå målbilden. Handläggarnas titel bör vara samhällsväglare då vårt mål är att kunna bistå med hjälp och kunskap även utanför kommunens egen verksamhet. Redan nu kan vi se hur man i framtiden kan utöka servicen och flera kontakter utanför kommunen har redan knutits bl. a. med Polis, Försäkringskassa och Arbetsförmedling. Samhällsväglarna skall även kunna guida medborgarna vidare till rätt instans utanför kommunen, då kan det röra sig om Turistbyrån, Svenska kyrkan, Räddningstjänsten eller helt enkelt bara till frisören runt hörnet.

Inrättandet av Medborgarservice innebär en helt ny verksamhet inom förvaltningen och införande av en ny yrkeskategori; samhällsväglare.

Bedömning:

Underlaget beskriver vad som ska göras, däremot innehåller dokumentet inte så mycket kring hur processerna är tänkta att fungera. På vilket sätt ska kommunikationen mellan MC och sektorerna fungera? Hur ska man säkerställa att MC har så pass mycket information och kunskap om de olika kommunala processerna att medborgarna inte upplever att MC bara blir en sluss eller en växel som hänvisar? Det finns en risk att en MC blir en extra station att passera utan att något värde skapas för medborgaren. För att få kunskap om hur man undviker den typen av risker görs lämpligen en inhämtning av erfarenheter från andra kommuner av samma storlek. Det finns ingen information som visar att sådana erfarenheter inhämtats eller vilka hinder som måste övervinnas för att resultatet ska kunna bli bra.

Sammantagen bedömning

Det finns i kommunallagen ingen precisering av vilka kvalitetskrav som ska ställas på beslutsunderlagen. Utifrån EYs erfarenhet finns det dock en praxis att ledamöterna ska kunna få ett tillräckligt beslutsunderlag för att veta vad besluten innebär för verksamhet och ekonomi. När det gäller förändringar av detta slag finns det alltid en osäkerhet kring vilka effekter som blir resultatet. Vi bedömer att det finns brister i beslutsunderlaget för medborgarservice. För att underlaget skulle kunna bedömas som tillräckligt och ändamålsenligt skulle följande moment behövt finnas med:

- ▶ Vilka är de nuvarande problemen som ska lösas med MC?
- ▶ Vilka är de viktigaste utmaningarna för att MC ska kunna ge den kvalitetshöjning och resurseffektivitet som eftersträvas?
- ▶ Hur är MC förankrat hos berörda sektorer och myndighetsdelar?
- ▶ Vilka är nettoeffekterna på driftskostnaderna vid tillskapandet av MC?

Vi konstaterar att kommunstyrelsen fått löpande information under genomförandeprocessen och har haft möjlighet att ställa kompletterande frågor.

När det gäller rekryteringen av chef för MC har kommunstyrelsen inte fått någon information om hur den rekryteringsprocessen gått till och vilka tjänstepersoner som handlagt rekryteringen. Det som framgår av kommunstyrelsens protokoll rörande rekryteringen är följande.

2018-04-09 (§53) har kommunchefen meddelat planen om att rekrytera 4 tjänster före sommaren.

2018-05-07 (§73) har projektledaren för medborgarkontor meddelat att totalt 8 personer har sökt de fyra tjänsterna.

2018-06-11 (§91) kommunchef meddelar att Caroline Starkås har fått arbetsledartjänsten.

2018-08-13 (§109) Projektledaren meddelar att rekryteringen är klar.

Beslutet är fattat tidigare och ingår därför inte i ansvarsprövningen för år 2019. Vi föreslår dock att revisorerna beaktar ovanstående som ett underlag för att identifiera mönster av brister som även återkommer i granskningen av 2019.

Stockholm den 22 oktober 2019

Anders Hellqvist

EY

Bilaga 1: Genomgång av Kommunstyrelsens protokoll från och med 2018-01-08 fram tills 2019-09-09

Kommunstyrelsen har behandlat frågan om "Medborgarkontor/Medborgarservice" totalt **15** gånger under perioden.

2018-01-08 – KS §12 Medborgarkontor. KS beslutade 2017-05-08 att en utredning avseende inrättande av ett medborgarkontor ska genomföras. Under perioden sep-dec 2017 genomfördes en utredning gällande möjligheten att skapa ett medborgarkontor. I januari 2018 presenterades utredningens resultat med förslag. KS beslutade då att arbetet med införandet av en ny servicefunktion skulle starta.

KS beslut –

1. Medborgarkontor enligt utredningens intentioner ska etableras.
2. Finansiering ska ske inom den totala budgetramen för driftbudgeten.
3. Återrapport ska ske till KS vid varje sammanträde under uppbyggandsnämnden.

2018-04-09 – KS §53 (F) Kommunchef meddelar att lokalskissen är klar och tidsplanen är att rekrytera 4 tjänster före sommaren och starten planeras till 1 november.

2018-05-07 – KS §73 (F) Projektledare informerar om arbetet kring medborgarkontoret och möte med arbetsförmedlingen. Hon planerar att besöka samverkansförbundet för att informera om detta. Det är totalt 8 personer som har sökt till tjänsterna.

2018-06-11 – KS §91 (F) Kommunchef meddelar att arbetet med workshops för sektorerna beräknas vara avslutat före sommaren. Caroline Starkås har fått arbetsledartjänsten.

2018-08-13 – KS §109 (F) Projektledaren meddelar att rekryteringen är klar. En kommunikationsplan kommer att göras ihop med kommunikatören. Aktuell plan för medborgarkontoret planeras i Sjöhuset.

2018-09-17 – KS §126 (F) Kommunchef meddelar att rekryterade medarbetarnas utbildning pågår för närvarande. Miljöinventering inväntas kring lokaler.

2019-09-17 – KS §135 – Motion: Servicegaranti för olika kommunala tillstånd. Inom ramen för medborgarkontorets uppdrag föreslås att arbetet med att skapa servicegarantier ska ingå.

2018-10-08 – KS §139 Kommunchef meddelar att processerna går vidare. En kort politisk diskussion om medborgarkontorets framtid förs under denna punkt.

2018-11-30 – KS §170 Kommunchef meddelar att förberedelser pågår för att starta verksamheten i mindre skala i temporära lokaler.

2019-01-07 – KS §3 (F) Medborgarkontoret bytt namn till medborgarservice för att fokusera mer på verksamhetens funktion. Verksamheten kommer att startas upp under januari.

2019-02-11 – KS §33 (F) Medborgarservice har tagit över växelfunktionen och kommer att ta över kommunmejljen.

2019-02-11 – KS §47 Medborgarservice. KS beslut –

1. Projektera för medborgarservice i Funkishuset.
2. Utarbeta en samlad beskrivning av medborgarservice uppgifter och successiva uppbyggnad.
3. Ta fram en översiktlig kostnadsbedömning för investeringar, kostnader och intäkter för medborgarservice.
4. Därefter återkomma till kommunstyrelsen för slutligt ställningstagande.

2019-06-10 – KS §125 (F) Kommunchef meddelar att en sjukskrivning i gruppen gjort att medborgarservice är underbemannat vilket gjort att målsättningar och uppdrag blivit förskjutna.

2019-08-12 – KS §153 (F) Kommunchef meddelar att planering pågår för att bredda medborgarservice uppdrag inför hösten.

2019-09-09 – KS §174 (F) Kommunchef redovisar var enheten står idag. Medborgarkontorets syfte är att skapa en väg in till kommunen för medborgarna samt att samverka med andra myndigheter. Lokaler för enheten planeras i Funkishuset och lokalkostnader beräknas till 2,2 mkr och arbetet planeras vara klart i feb 2020.