



§ 298

Svar till kommunrevisionen/EY angående fördjupade frågor i granskning av Kungsbacka Direkt

BN/2018:305 1.2.2.3

Dnr BN/2018:305

### **Beslut**

Byggnadsnämnden godkänner förvaltningens förslag på svar till kommunrevisionen angående uppföljande granskning av vilka åtgärder som genomförts efter revisionen av samarbetet med Kungsbacka direkt, och översänder det som sitt svar till kommunrevisionen.

### **Sammanfattning av ärendet**

Kommunrevisionen har med hjälp av Ernst & Young utfört en granskning av Kungsbacka direkt. Granskningens syfte har varit att bedöma om nämnden för Service säkerställt en ändamålsenlig organisation och arbetssätt för Kungsbacka direkt. I granskningsrapporten, daterad december 2016, redovisas några förbättringsområden och rekommendationer för det fortsatta arbetssättet. Kommunrevisionen genomför en uppföljande granskning under 2018 och önskar svar från byggnadsnämnden angående vilka åtgärder som byggnadsnämnden vidtagit med anledning av rekommendationerna.

### **Beslutsunderlag**

Byggnadsförvaltningens tjänsteskrivelse, 2018-10-30, förslag: *Byggnadsnämnden godkänner förvaltningens förslag på svar till kommunrevisionen angående uppföljande granskning av vilka åtgärder som genomförts efter revisionen av samarbetet med Kungsbacka direkt, och översänder det som sitt svar till kommunrevisionen.*

Skrivelse med uppföljande frågor från Kommunrevisionen (Ernst & Young), 2018-09-05

Följebrev från Kommunrevisionen (Ernst & Young), 2018-09-05

### **Beskrivning av ärendet**

EY genomförde under 2016 en granskning av Kungsbacka direkt på uppdrag av kommunrevisionen. Syftet med granskningen var att bedöma om nämnden för service säkerställt en ändamålsenlig organisation för och ett ändamålsenligt arbetssätt för samarbete mellan Kungsbacka direkt och de nämnder som nyttjar Kungsbacka Direkt. Granskningen undersökte om byggnadsnämnden säkerställt en ändamålsenlig samverkan avseende Kungsbacka direkt.

Utifrån granskningen rekommenderades byggnadsnämnden att:



- Se till att det finns rutinbeskrivningar och checklistor inför kundcentrets övertagande av nya arbetsuppgifter.
- Se till att det tydliggörs och förankras hur arbetet med Kungsbacka direkt ska bedrivas i respektive förvaltning.

På uppdrag av kommunrevisionen gör EY en uppföljande granskning av Kungsbacka Direkts organisation och dess samarbete med de nämnder som nyttjar kundcentrets tjänster.

Frågor till Byggnadsförvaltningen i uppföljande granskning:

*Hur arbetar förvaltningen med att se till att det finns rutinbeskrivningar och checklistor inför kundcentrets övertagande av nya arbetsuppgifter?*

Byggnadsförvaltningen och Kungsbacka Direkt har regelbundna samarbetsmöten vilket säkerställer att nya rutiner, checklistor och annan tydlig information i Kungsbacka Direkts interna wikipedia finns på plats innan den nya arbetsuppgiften ska utföras samt att alla samhällsväglare är trygga i dem. En kommunikatör är med på varje samarbetsmöte för att snabbt kunna ändra information på både de interna och externa webbplatserna.

Vidare har det inrättats en arbetsgrupp som löpande arbetar med bland annat rutiner. Byggnadsförvaltningen och Kungsbacka Direkt har en gemensam medarbetare som jobbar på båda ställena som administratör och samhällsväglare respektive. Fördelningen är 80 % + 20 %.

Inom ramen för samarbetet finns det även kontaktperson för löpande frågor som uppstår mellan samarbetsmötena och som snabbt behöver lösas. Det kan röra både rutiner i samarbetet men också komplexa kundfrågor.

Under våren 2018 arbetar Kungsbacka Direkt och Byggnadsförvaltningen i samma kundtjänstsystem, "Artwise". Det ger en högre grad av rättssäker hantering av inkommande frågor och ger en spårbarhet i kundärendena vilket gör det enklare att se vilken information och de svar som givits till kund.

*Vad har genomgången, i enlighet med svaret på revisionsrapporten, av befintliga rutiner resulterat i vad gäller rutinbeskrivningar och checklistor inför kundcentrets övertagande av nya arbetsuppgifter?*

Genomgången har resulterat i att några rutiner är borta, andra rutiner är kompletterade och nya rutiner har tagits fram.

*Hur har förvaltningen arbetat med att tydliggöra och förankra hur arbetet med Kungsbacka direkt ska bedrivas i förvaltningen?*

Byggnadsförvaltningen har tydliggjort och förankrat samarbetet med Kungsbacka Direkt genom att ha utsett flera kontaktpersoner, tillsatt en arbetsgrupp med medlemmar från Byggnadsförvaltningen och Kungsbacka Direkt. Arbetsgruppen arbetar kontinuerligt med bland annat samarbetsrutiner och informationsinnehållet på de interna och externa webbsidorna och Kungsbackas Direkts interna wikipediasida.

Samtliga medarbetare på Byggnadsförvaltningen, får månadsvis löpande information internt om hur samarbetet fortlöper. Informationen består av bland annat av återrapport av statistik och information om de rutiner som gäller för samarbetet och om dessa uppdaterats eller om nya tillkommit eller om någon tagits bort. Vid informationstillfället fångas eventuella problem eller andra frågeställningar upp som uppstått i mellanliggande period mellan samarbetsmötena.

### **Beslutsgång**



Ordförande Thure Sandén (M) finner att det finns ett förslag till beslut det vill säga förvaltningens förslag och att byggnadsnämnden bifaller det.

**Beslutet skickas till**

[kommunrevisionen@kungsbacka.se](mailto:kommunrevisionen@kungsbacka.se)

[thomas.edin@se.ey.com](mailto:thomas.edin@se.ey.com)

Byggnadsförvaltningen



## Förslag till beslut i Byggnadsnämnden

Byggnadsnämnden godkänner förvaltningens förslag på svar till kommunrevisionen angående uppföljande granskning av vilka åtgärder som genomförts efter revisionen av samarbetet med Kungsbacka direkt, och översänder det som sitt svar till kommunrevisionen.

## Sammanfattning av ärendet

Kommunrevisionen har med hjälp av Ernst & Young utfört en granskning av Kungsbacka direkt. Granskningens syfte har varit att bedöma om nämnden för Service säkerställt en ändamålsenlig organisation och arbets sätt för Kungsbacka direkt. I granskningsrapporten, daterad december 2016, redovisas några förbättringsområden och rekommendationer för det fortsatta arbetssättet. Kommunrevisionen genomför en uppföljande granskning under 2018 och önskar svar från byggnadsnämnden angående vilka åtgärder som byggnadsnämnden vidtagit med anledning av rekommendationerna.

## Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse, 2018-10-30

Skrivelse med uppföljande frågor från Kommunrevisionen (Ernst & Young), 2018-09-05

Följebrev från Kommunrevisionen (Ernst & Young), 2018-09-05

## Beslutet skickas till

[kommunrevisionen@kungsbacka.se](mailto:kommunrevisionen@kungsbacka.se)

[thomas.edin@se.ey.com](mailto:thomas.edin@se.ey.com)

Byggnadsförvaltningen

## Motivering av beslut

EY genomförde under 2016 en granskning av Kungsbacka direkt på uppdrag av kommunrevisionen. Syftet med granskningen var att bedöma om nämnden för service säkerställt en ändamålsenlig organisation för och ett ändamålsenligt arbets sätt för samarbete mellan Kungsbacka direkt och de

nämnder som nyttjar Kungsbacka Direkt. Granskningen undersökte om byggnadsnämnden säkerställt en ändamålsenlig samverkan avseende Kungsbacka direkt.

Utifrån granskningen rekommenderades byggnadsnämnden att:

- Se till att det finns rutinbeskrivningar och checklistor inför kundcentrets övertagande av nya arbetsuppgifter.
- Se till att det tydliggörs och förankras hur arbetet med Kungsbacka direkt ska bedrivas i respektive förvaltning.

På uppdrag av kommunrevisionen gör EY en uppföljande granskning av Kungsbacka Direkts organisation och dess samarbete med de nämnder som nyttjar kundcentrets tjänster.

#### **Frågor till Byggnadsförvaltningen i uppföljande granskning:**

*Hur arbetar förvaltningen med att se till att det finns rutinbeskrivningar och checklistor inför kundcentrets övertagande av nya arbetsuppgifter?*

Byggnadsförvaltningen och Kungsbacka Direkt har regelbundna samarbetsmöten vilket säkerställer att nya rutiner, checklistor och annan tydlig information i Kungsbacka Direkts interna wikipedia finns på plats innan den nya arbetsuppgiften ska utföras samt att alla samhällsvägledare är trygga i dem. En kommunikatör är med på varje samarbetsmöte för att snabbt kunna ändra information på både de interna och externa webbplatserna.

Vidare har det inrättats en arbetsgrupp som löpande arbetar med bland annat rutiner. Byggnadsförvaltningen och Kungsbacka Direkt har en gemensam medarbetare som jobbar på båda ställena som administratör och samhällsvägledare respektive. Fördelningen är 80 % + 20 %.

Inom ramen för samarbetet finns det även kontaktperson för löpande frågor som uppstår mellan samarbetsmötena och som snabbt behöver lösas. Det kan röra både rutiner i samarbetet men också komplexa kundfrågor.

Under våren 2018 arbetar Kungsbacka Direkt och Byggnadsförvaltningen i samma kundtjänstsystem, ”Artwise”. Det ger en högre grad av rättssäker hantering av inkommande frågor och ger en spårbarhet i kundärendena vilket gör det enklare att se vilken information och de svar som givits till kund.

*Vad har genomgången, i enlighet med svaret på revisionsrapporten, av befintliga rutiner resulterat i vad gäller rutinbeskrivningar och checklistor inför kundcentrets övertagande av nya arbetsuppgifter?*

Genomgången har resulterat i att några rutiner är borta, andra rutiner är kompletterade och nya rutiner har tagits fram.

*Hur har förvaltningen arbetat med att tydliggöra och förankra hur arbetet med Kungsbacka direkt ska bedrivas i förvaltningen?*

Byggnadsförvaltningen har tydliggjort och förankrat samarbetet med Kungsbacka Direkt genom att ha utsett flera kontaktpersoner, tillsatt en arbetsgrupp med medlemmar från Byggnadsförvaltningen och Kungsbacka Direkt. Arbetsgruppen arbetar kontinuerligt med bland annat samarbetsrutiner och informationsinnehållet på de interna och externa webbsidorna och Kungsbackas Direkts interna wikipediasida.

Samtliga medarbetare på Byggnadsförvaltningen, får månadsvis löpande information internt om hur samarbetet fortlöper. Informationen består av bland annat av återrapport av statistik och information om de rutiner som gäller för samarbetet och om dessa uppdaterats eller om nya tillkomit eller om någon tagits bort. Vid informationstillfället fångas eventuella problem eller andra frågeställningar upp som uppstått i mellanliggande period mellan samarbetsmötena.

Tommy Nilsson  
Tf. förvaltningschef

Charlotta Bruno  
Utredare