

Sammanträdesdatum
10 september 2013

Ks § 152

Dnr 2013-000022

Revisionsrapport från PwC, Kultur- och biblioteksverksamheten samt servicekontoren

Kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsen godkänner yttrandet.

Bakgrund

Utvecklingen av en kundtjänst i Krokoms kommun pågår och kommer att pågå under det närmaste året. Servicekontorens mål och uppdrag kommer i denna process att tydliggöras.

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Krokoms kommun har PwC genomfört en granskning avseende kultur- och biblioteksverksamheten samt servicekontoren. Syftet med granskningen har varit att bedöma om den verksamhet som bedrivs är ändamålsenlig. Barn- och utbildningsförvaltning har yttrat sig angående biblioteksverksamheten. Kommunstyrelsens yttrande kompletterar BUN:s yttrande med den del som avser servicekontoren. Kommunstyrelsens ansvarar för servicekontorens verksamhet avseende drift och uppföljning.

Revisionen pekar på att servicekontoren saknar både tydliga mål och uppdrag.

I januari 2012 gav kommunchef Ola Skyllbäck kanslichefen Sara Strandberg i uppdrag att utreda förutsättningarna för att inrätta en kundtjänst i Krokoms kommun. Kommunens servicekontor är en tydlig del i det utvecklingsarbete där målsättningen.

Det ska vara lätt att nå!

Krokoms kommun ska vara lätt att nå. Kundtjänsten ska väsentligt förbättra medborgarnas möjlighet att nå fram och få ett svar. Detta oberoende av på vilket sätt de väljer att kontakta kommunen.

Det ska vara enkelt att förstå!

Det ska vara enkelt att förstå vilka kontaktvägar som finns och hur det fungerar. Kundtjänsten ska förenkla kontakten med kommunen.

Sammanträdesdatum
10 september 2013

Ks § 152 (forts)

Dnr 2013-000022

Revisionsrapport från PwC, Kultur- och biblioteksverksamheten samt servicekontoren

Det ska vara snabbt!

Kommunen ska öka förmågan att lösa ärenden i första linjen. Handläggningen av vanliga och återkommande ärenden ska bli snabbare.

Det ska vara bra!

Kommunens bemötande ska förbättras. Engagemang och viljan att ge service är en nyckelfaktor för hur medborgarna uppfattar kommunen. Kundtjänsten ska bidra till att stärka kommunens varumärke.

Det ska vara utvecklande!

Kundtjänsten ska bidra till kommunens utveckling av verksamheter och tjänsteutbud. Kundtjänsten ska ge värdefull information för optimering av exempelvis e-tjänster och webb samt bidra till nytta i organisationen.

Barncheck

Se barncheck.

Underlag för beslut

Kommunstyrelsens tjänsteutlåtande den 18 juni 2013

Barncheck

Yrkanden/förslag

Yttrar sig gör Eva Ljungdahl, MP, Rolf Lilja, S, Mi Bringsaas, S, Maria Söderberg, C, och Owen Laws, MP.

Propositionsordning

Det finns ett förslag, grundförslaget, som föreslår kommunstyrelsen godkänna yttrandet.

Efter proposition på grundförslaget finner ordförande att kommunstyrelsen bifaller det.

Kopia till

Revisorerna