



För kännedom:

Fullmäktiges presidium  
Partiernas gruppledare**Kommunstyrelsen**  
**Socialnämnden**  
**Barn-, utbildning- och kulturnämnden**  
**Miljö- och byggnämnden**  
**Överförmyndarnämnden**  
**Service- och tekniknämnden****Tillgänglighet och service: följsamhet till förvaltningslagen**

Vi har i egenskap av förtroendevalda revisorer i Gällivare kommun genomfört en granskning inom området tillgänglighet och service. I granskningen har vi biträttats av sakkunniga från PwC. Resultatet av granskningen finns redovisat i bifogad revisionsrapport.

Från den 1 juli 2018 har kommunen att förhålla sig till en ny förvaltningslag. Revisionsobjekt i denna granskning har varit kommunstyrelse och nämnder. Fokus i granskningen 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

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen och nämnderna **i begränsad utsträckning** tillhandahåller en tillgänglighet och service utifrån förvaltningslagens krav. Den interna kontrollen inom granskade områden bedöms **i begränsad utsträckning** vara tillräcklig.

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 en gemensam kvalitetsnivå när det gäller tillgänglighet inom kommunorganisationen.
- Kommunstyrelsen och nämnder utvecklar den interna kontrollen inom området. Respektive politiskt organ bör pröva om områdena *följsamhet till förvaltningslagen* respektive *hemsidans kvalitet och nyttjande* ska inarbetas i kommande års plan för intern kontroll.
- Kommunstyrelsen säkerställer att viktiga styrdokument avseende hantering av extern information/kommunikation beslutas av politiska organ. Här avses framför allt styrdokument som innehåller mål och strategier för granskningsområdet.

---

Postadress	Telefon	Telefax	Bankgiro
Gällivare kommun 982 81 GÄLLIVARE	0970-180 00	0970-144 51	754-1576



**Revisorerna**

Vi emotser kommunstyrelsens och nämndernas svar på vår granskning till 2019-05-31.

Revisorerna i Gällivare kommun

Sven-Erik Nilsson, ordf.

Eva Nyström, revisor

---

Bilaga: Revisionsrapport "Service och tillgänglighet: följsamhet till förvaltningslagen" Gällivare kommun, januari, 2019, PwC.