

Kvalitets- och kostnadsjämförelse
om
Kommunens tillgänglighet och bemötande

Rapport från

Kvalitetsnätverk Västkust

2002-04-18

Innehållsförteckning

	<i>Sida</i>
<i>Undersökningsområde och bakgrund</i>	<i>3</i>
<i>Metodik och delar</i>	<i>4</i>
<i>Del 1 Medborgarenkät</i>	<i>5</i>
• Bemötande	6
• Kompetens	8
• Information	9
• Tillgänglighet	11
• Kvalitet och klagomål	14
• Uppfattning om politiker	17
<i>Del 2 Kollegiegranskning av vanliga frågor</i>	<i>18</i>
<i>Del 3 Kommunens öppettider, telefontider, m.m.</i>	<i>22</i>
Frågor till växeln	24
<i>Del 4 Växelundersökning av klagomål och synpunkter</i>	<i>27</i>

Undersökningsområde

Styrgruppsmötet den 14 november beslutade att nätverket skulle genomföra en undersökning som beskriver hur medborgarna i nätverkets kommuner uppfattar kommunens service i stort. Inte den dagliga tjänsteförmedlingen i form av olika verksamheter utan hur medborgarna upplever kommunens service när de ringer eller kontaktar kommunen för att få informationen om en speciell fråga. Dvs. om kommunens information är lätt att nå, om den är lättbegriplig, om informationen förmedlas på ett trevligt sätt osv. Vi har valt att använda begreppet ”Kommunens tillgänglighet och bemötande” som ett samlande begrepp. Detta är något som vi dessutom vill förknippa med kommunens ”image”.

Inriktningen på undersökningen har varit att dels undersöka faktiska förhållanden men dels även medborgarens egna upplevelser. Det finns få för att inte säga inga liknande undersökningar att tillgå. Än mindre finns det undersökningar där kommunen har jämfört sig med andra kommuners resultat. Detta medför att nätverket är ute på den innovativa arenan igen. Denna undersökning skulle även genom sitt fokus kunna knyta an till den undersökning som vi gjort tidigare om den skriftliga externa informationen

Uppdragets karaktär medför att det inte är möjligt att med exakta siffror försöka göra jämförelser utan undersökningen ger ett antal bilder av varje kommunen för att se skillnader. Dessa bilder kan vara en utmärkt start för diskussioner och förbättringar i den egna kommunen.

Bakgrund

De kommunala jämförelserna syftar till att försöka fånga både verksamheternas kostnader och kvalitet. Kvaliteten ses här som resultat kvalitet dvs. den ska försöka fånga kvaliteten från kunden/medborgarens perspektiv. Detta sker genom att ta fram både objektiva (mätbara inom verksamheten) mått och subjektiva mått (vad den enskilde anser om verksamheten). Arbetet har som inriktning att titta på de kommuner som har det bästa resultatet och utifrån detta kunna få inspiration till att förbättra det egna arbetet. Metodiken vad gäller kvalitetsjämförelser är ny. Det finns få praktiska exempel att hämta kunskap och inspiration ifrån.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte ett professionellt perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader har lämnats därhän.

Det är omöjligt att ta fram en helt ”sann” och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

Kommunens tillgänglighet och bemötande

Ofta förekommer synpunkter och åsikter om kommunens tillgänglighet. Det kan gälla frågor som att man inte kommer fram på telefonen, tjänstemännen ringer inte upp, politiker är svåra att få tag i, informationen är svår att hitta, långa väntetider osv. Problematiken är känd för oss alla och den finns i varje kommun och i varje land. Samtidigt vet vi att dessa frågor har mycket stor betydelse för medborgarnas, föreningarnas, näringslivets med fleras uppfattning och upplevelse av kommunens service. Det är utan tvekan en mycket viktig kvalitetsfråga för de kommunala verksamheterna. Många kommuner har under åren försökt att förbättra detta genom att exempelvis köpa in bättre telefonväxlar, skapa olika medborgarkontor, ta bort telefontider osv. Vi är dock ofta ovetande om dessa åtgärder har lett till några förbättringar och i så fall på vilket sätt.

Det finns med andra ord ett stort behov av att skapa sig en bild av hur det faktiskt förhåller sig. Är detta ett problem eller hanterar vi detta på ett bra sätt? Samtidigt vill vi även att undersökningen ska ge indikationer om var vi borde förbättra oss. Dvs. en slags systematik i ett långsiktigt förbättringsarbete. Projektgruppens undersökning pekar på just detta behov. Det finns idag ytterst få exempel som visar på ett sådant arbete. Problemen är dock inte omöjliga att lösa. Ur ett internationellt perspektiv finns intressanta exempel på kommuner som har genomfört ett sådant arbete med lyckade resultat.

Undersökningen ska ses som ett första något trevande försök att få en bild av hur det förhåller sig. Metoderna kan säkert utvecklas i framtiden samtidigt som de med enkelhet kan användas i den egna kommunen.

Samtidigt vill vi understryka att många av dessa frågor hänger samman med den externa information som kommunen ger i både skriftliga och elektronisk form. Det är kanske att anta att många av de frågor som ställs till kommunen skulle man kunna finna svaren på i exempelvis den skriftliga informationen. En tanke som därför dykt upp i projektgruppen är att kommunen kanske ska kunna svara på de tjugo-trettio allra vanligast frågorna på kommunens webbsidor?

Undersökningens metodik och delar

Undersökningen består av fyra olika delar.

1. En gemensam enkätundersökning baserat på ett statistiskt urval av kommunens medborgare. I denna undersökning försöker vi få fram medborgarens erfarenheter och uppfattning av kontakten med kommunen.
2. En undersökning genomförd av kommunens växelpersonal. I denna undersökningsdel har vi inspirerats av Vänersborgs kommuns liknande undersökningar. Vi vill genom denna del få en uppfattning och bild av dem som förts möter medborgarna. Vad anser medborgarna om kommunens tillgänglighet? Framför man synpunkter och klagomål? I så fall om vad? Till detta har det även gjorts en intervjuundersökning av växeln om hur de hanterar klagomål, tidigare mätningar, idéer till förbättringar m.m.
3. En kollegiegranskning av kommunens förmåga att ge svar på vanliga frågor. Varje kommun har granskat en annan kommun genom att på bestämda dagar och tider ringa till varandra och ställa tre gemensamt överenskomna frågor. Vi vill genom denna undersökning ge olika beskrivningar och bilder av vad som kan hända om man ringer till kommunen i en speciell fråga.
4. Den sista delen är en konkret beskrivande del som försöker fånga kommunens öppettider, telefontider m.m.

Kostnadssidan har i denna undersökning inte varit möjlig eller relevant att undersöka.

Till denna rapport finns även ett material som samlats till en bakgrundsrapport.

Del 1 Medborgarenkät

Denna del av undersökningen består av en genomförd enkät till ett statistiskt urval av kommunens medborgare. Urvalet är 2 % av invånarantalet med personer från 25 år och upp till 70 år. Samma enkät har skickats ut till urvalet av medborgare under samma tidsperiod. Svarsfrekvensen varierar kraftigt mellan kommunerna som syns enligt nedanstående sammanställning.

	Antal utskickade enkäter	Inkomna svar	%
Härryda	339	162	47%
Uddevalla	547	361	66%
Trollhättan	590	224	38%
Stenungsund	271	182	67%
Lidköping	417	183	44%
Falkenberg	413	256	62%
Partille	365	161	44%
Snitt	420	218	53%

Förklaringen till den stora variansen är troligen att de kommuner som fått en hög svarsfrekvens har erbjudit en enkel förmån om man svarat på enkäten, exempelvis en badbiljett. En intressant iakttagelse kring bortfallet är att vi får i stort sett samma resultat oavsett en låg eller hög svarsfrekvens!

Vi har varit intresserade av att ta reda på hur kommuninvånarna upplever bemötande, den information kommunen ger, hur tillgängligheten och kompetensen hos personalen i kommunen uppfattas. Vi har också varit intresserade av att få veta hur kommuninvånaren uppfattar politikernas uppdrag i relation till den enskilde invånaren. Dessa stora frågor har vi velat få svar på samtidigt som vi inte velat göra en alltför omfattande enkät. Enkäten omfattar totalt 22 frågor. Varje område innehåller därför enbart ett par frågor.

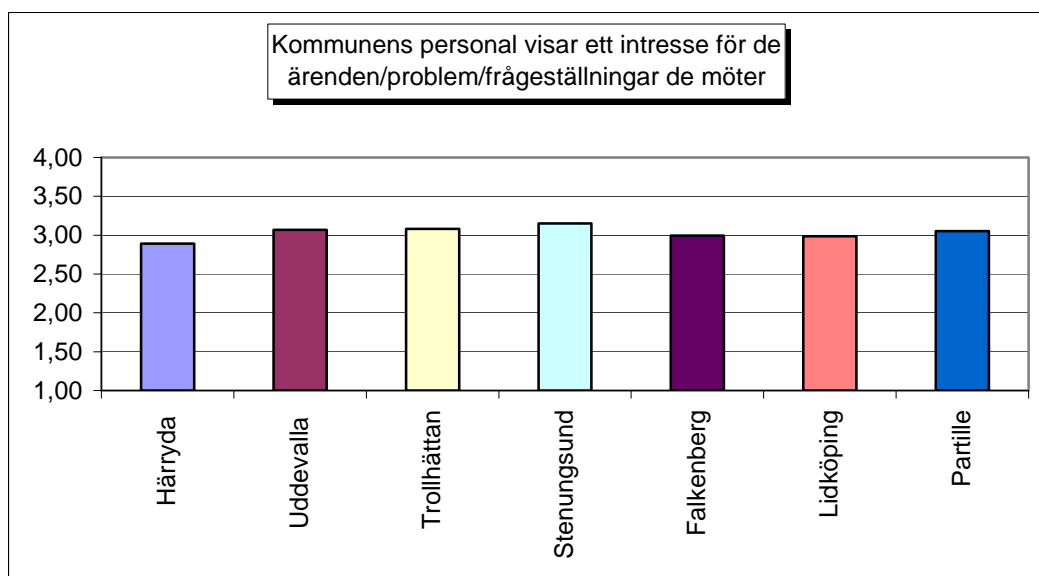
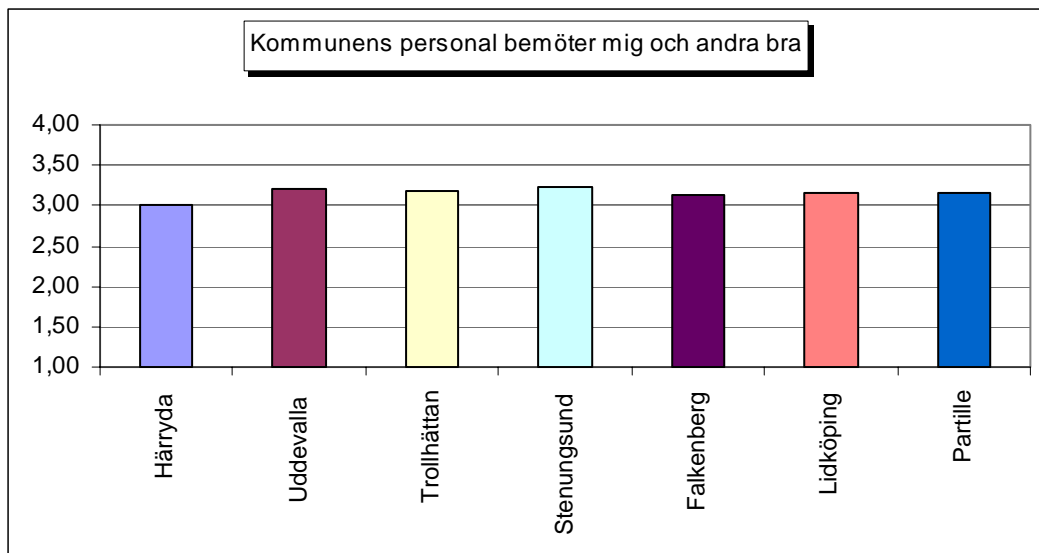
Enkäten är uppbyggd på omdömen i fyra nivåer. Där den lägsta är Aldrig, därefter Sällan, Ofta och Alltid. Dvs. Det bästa resultatet är Alltid. Detta graderas i tabellerna på en skala 1-4. Genomsnittet eller medelvärdet blir därför 2,5 i tabellerna. Relativt många av svaren innehåller dessutom svarsalternativet "Vet ej". Dessa varierar i antal i förhållande till respektive fråga.

Den första frågan vi ställt är om den enskilde har varit i kontakt med kommunen under det sista året. Detta har medfört att vi har kunnat dela upp materialet i två grupper och därmed ev. kunnat se skillnader. De resultat som nedan redovisar i olika diagram är **enbart från den grupp som uppgett att de varit i kontakt** med kommunen inom det senaste året. Vid en jämförelse mellan de två grupperna kan vi finna lite motstridiga tendenser. I en del fall visar det på något mer positivt resultat av dem som faktiskt varit i kontakt med kommunen. I en del andra fall är resultatet det samma eller något sämre. Huvudtendensen är dock att de båda grupperna följs åt.

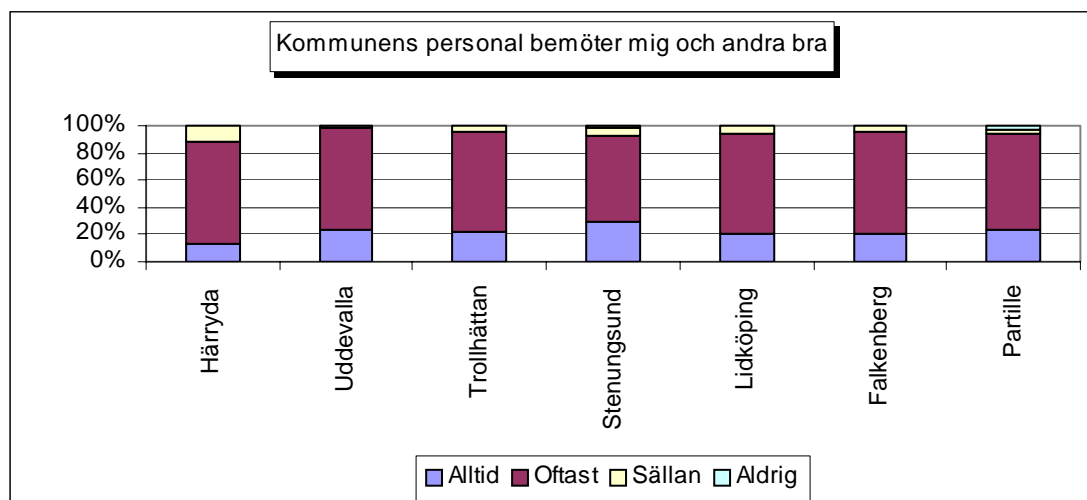
Materialet blir med nödvändighet omfångsrikt. Vi har därför enbart lyft fram delar som vi tycker är speciellt intressanta delar. Resterande material finns i Bakgrundsrapporten.

Bemötande

Detta område är en av kärnfrågorna när det gäller kvalitet. Det kan finnas en stor förståelse från medborgarna att det kan bli fel ibland men det finns en liten förståelse för ett dåligt bemötande. Med två enkla frågor har vi velat få fram en bild av detta.



Procentfördelning bland dem som svarat att de varit i kontakt med kommunen

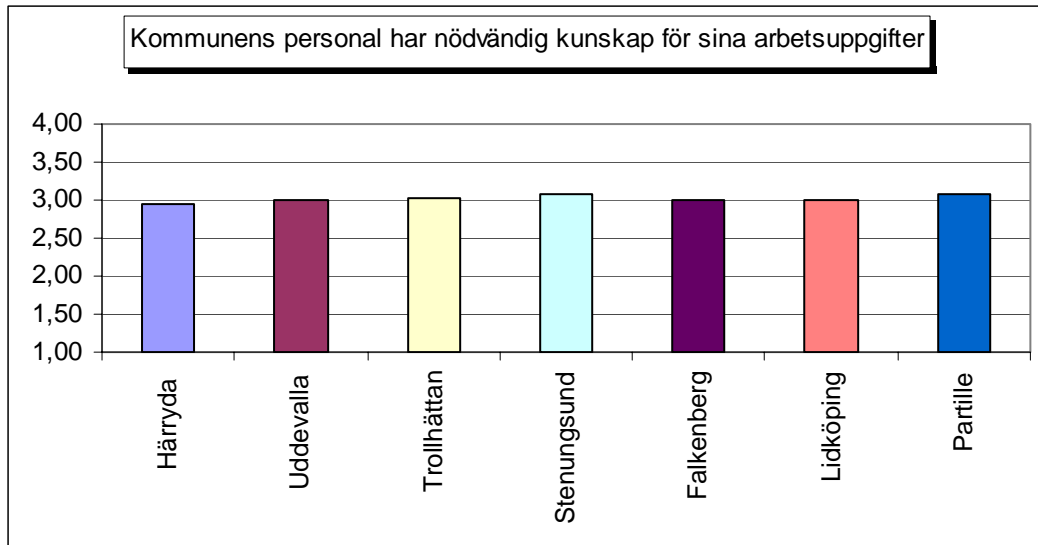


Kommentar

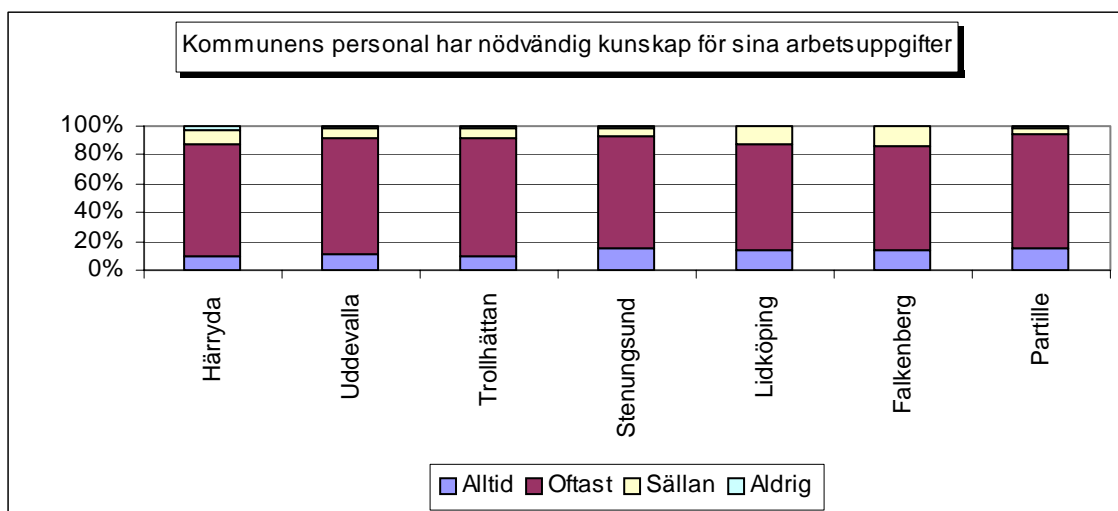
Överlag får kommunerna goda omdömen och de är en bit över genomsnitt. Det är dessutom mycket små differenser mellan kommunerna. Dock finns det skillnader om man tittar hur svaren fördelar sig för de som varit i kontakt med kommunen.

Kompetens

Ett annat viktigt område är kompetens. Medborgaren förutsätter att vi är kunniga inom området och att vi kan hantera frågorna på ett professionellt vis. Inom detta område har vi ställt en fråga



Procentfördelning bland dem som svarat att de varit i kontakt med kommunen

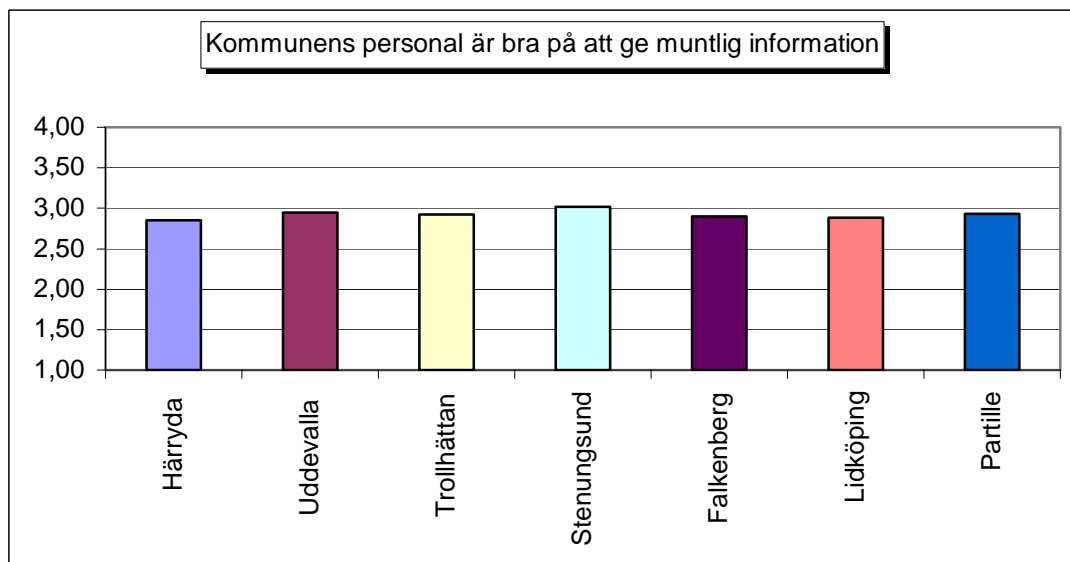
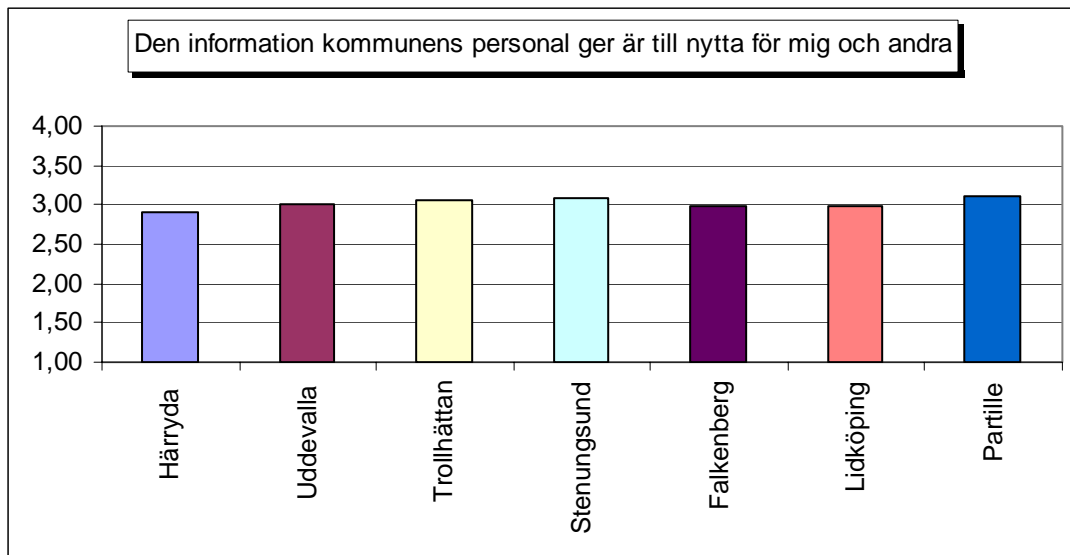


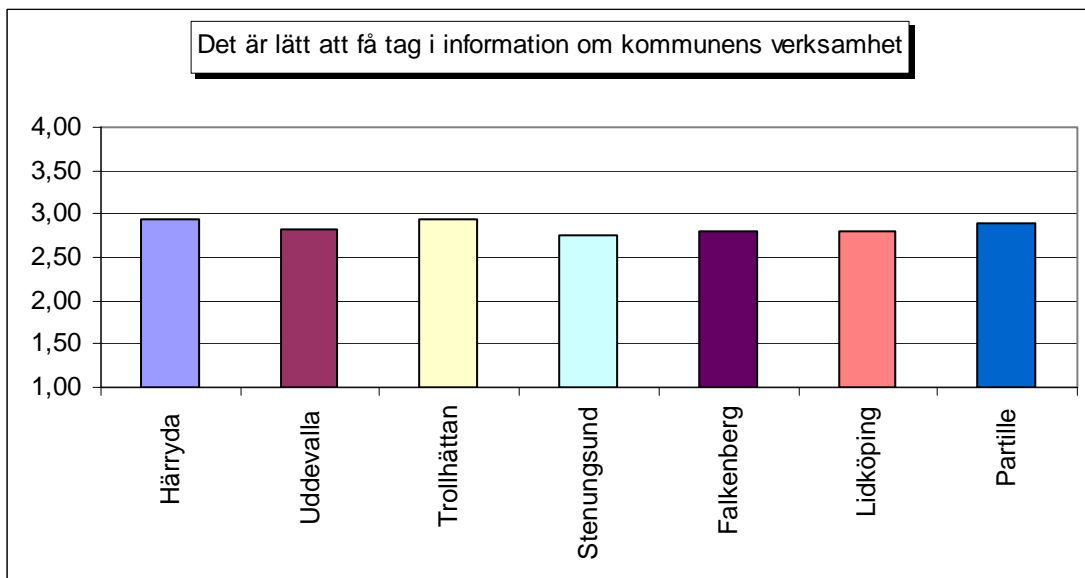
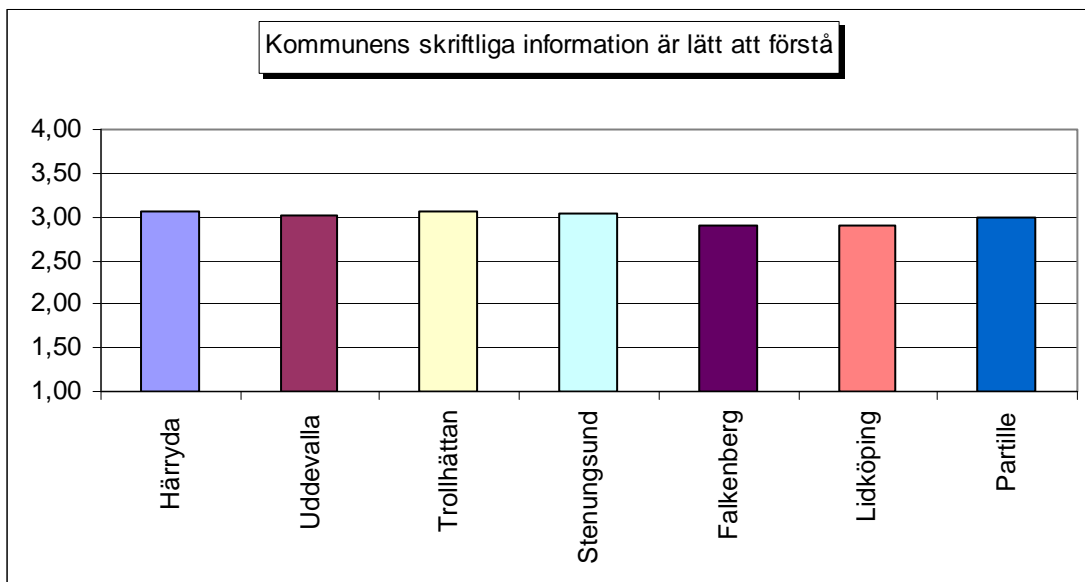
Kommentar

Överlag får även här kommunerna goda resultat. Det är dessutom mycket små differenser mellan kommunerna. Dock finns det en del skillnader om man tittar hur svaren fördelar sig för de som varit i kontakt med kommunen.

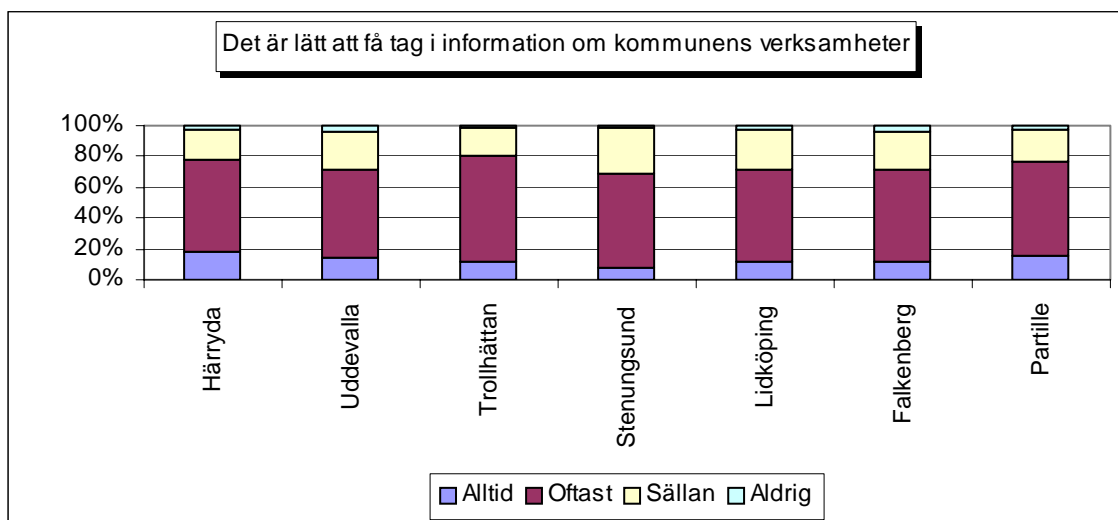
Information

Informationen styr förväntningarna hos medborgarna och är en grundläggande fråga för insyn och inflytande. Vi har i detta fall velat få synpunkter på både den muntliga som den skriftliga informationen. Förutom detta har vi strävat efter att få en bild av informationens tillgänglighet. Information som ej kan nås har ringa värde. Inom detta stora område har vi ställt fyra frågor.





Procentfördelning bland dem som svarat att de varit i kontakt med kommunen

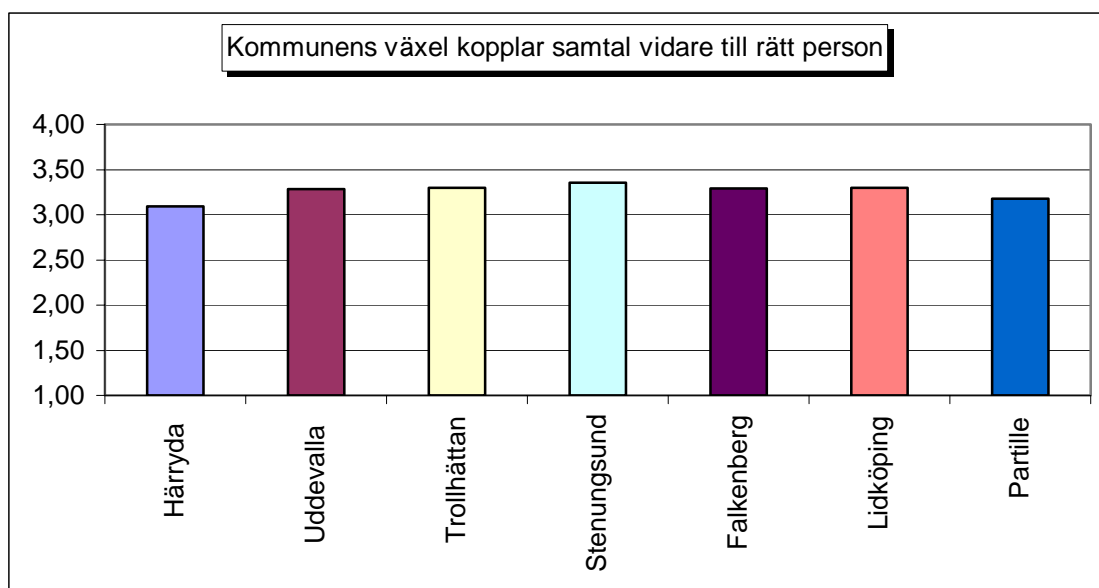


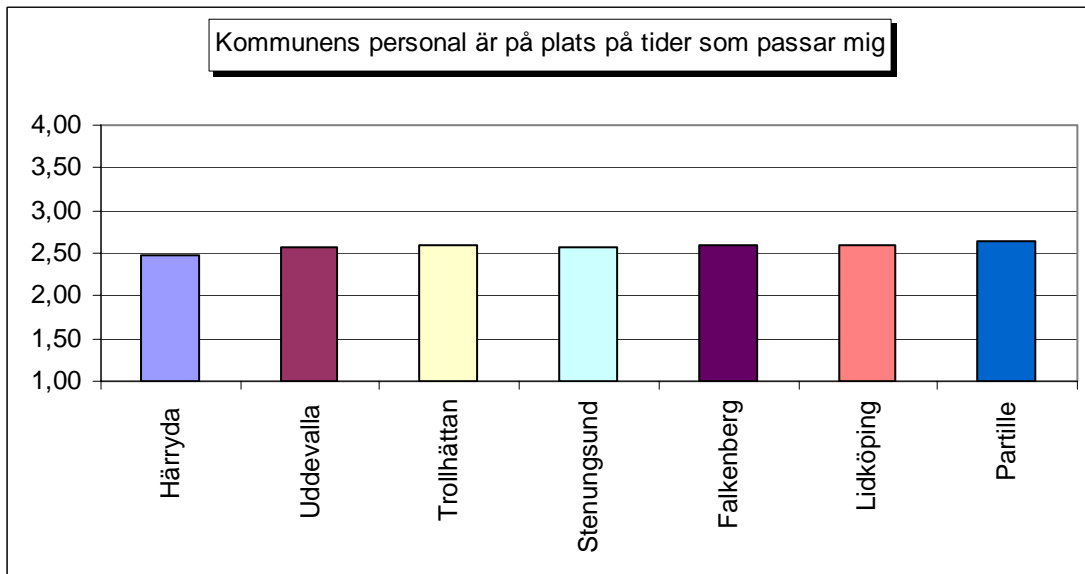
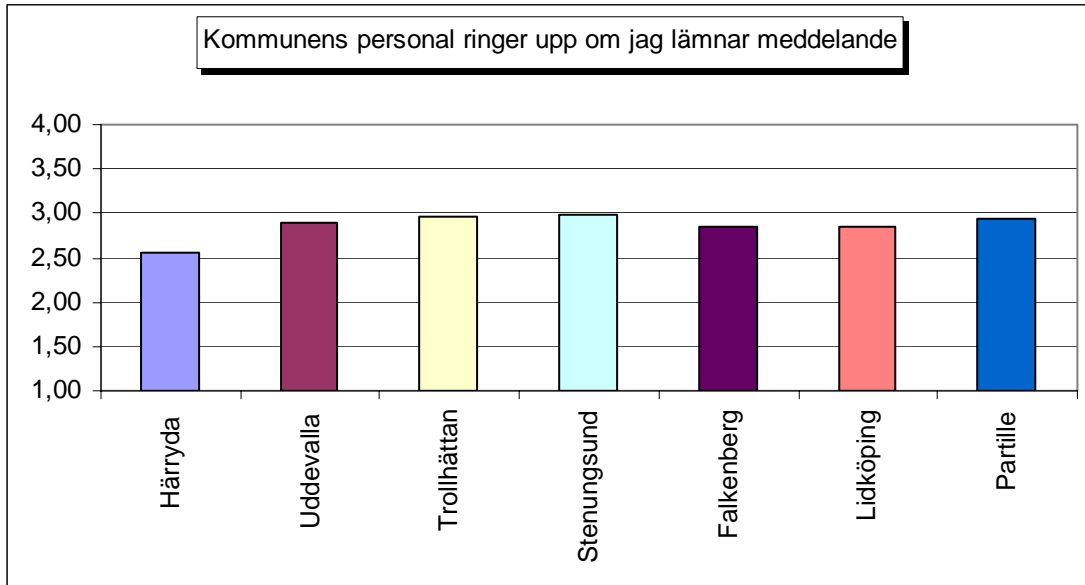
Kommentar

Kommunerna får här ett gott betyg vad gäller den muntliga informationen och att den skriftliga informationen är lätt att förstå. Däremot är tydligen inte så lätt att få tag i informationen och att det varierar en del mellan kommunerna. Här finns det utrymme för förbättringar.

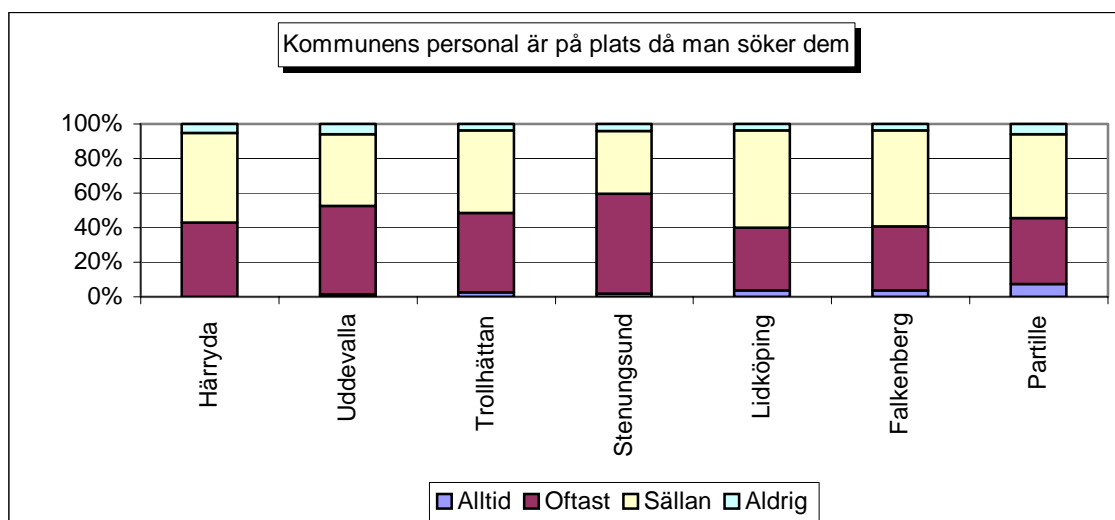
Tillgänglighet

Detta område är en av de centrala kvalitetsfrågorna för kommunen. En hög tillgänglighet uppfattas oftast som något mycket positivt. Personal som är svår att få tag i skapar många gånger stor irritation. Även inom detta viktiga område har vi ställt fyra frågor.





Procentfördelning bland dem som svarat att de varit i kontakt med kommunen

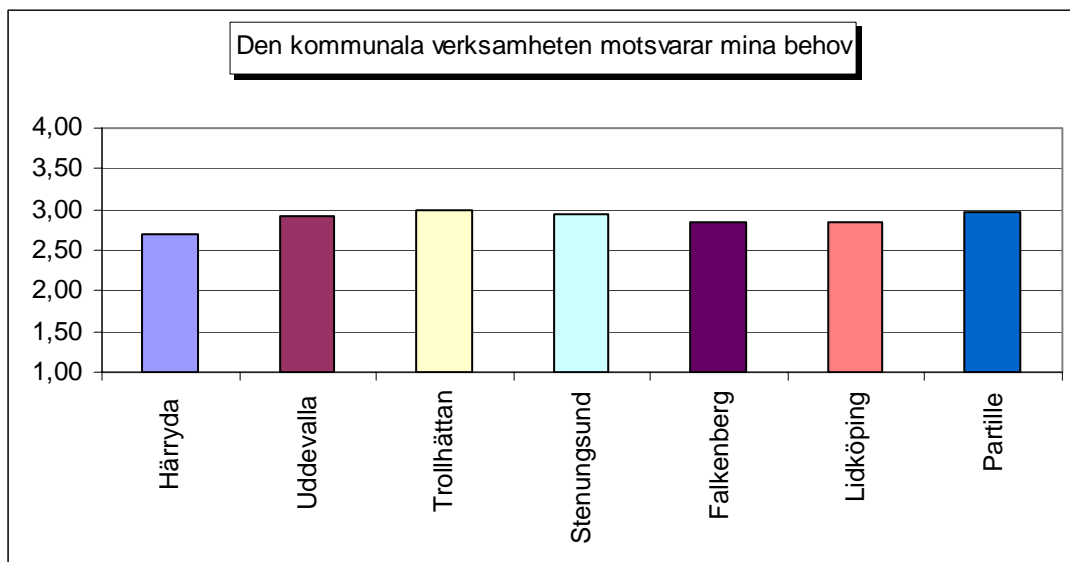
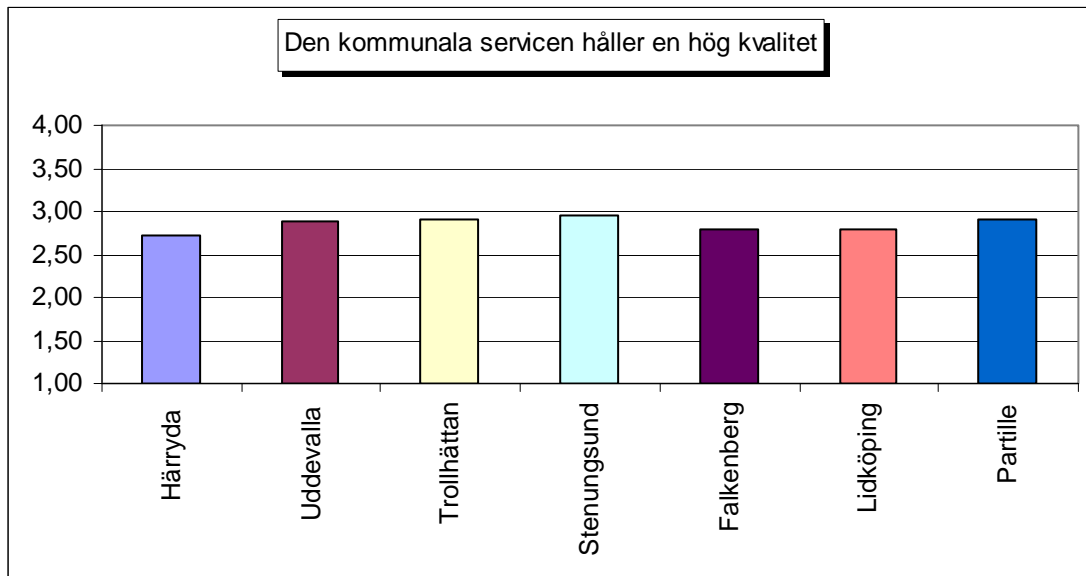


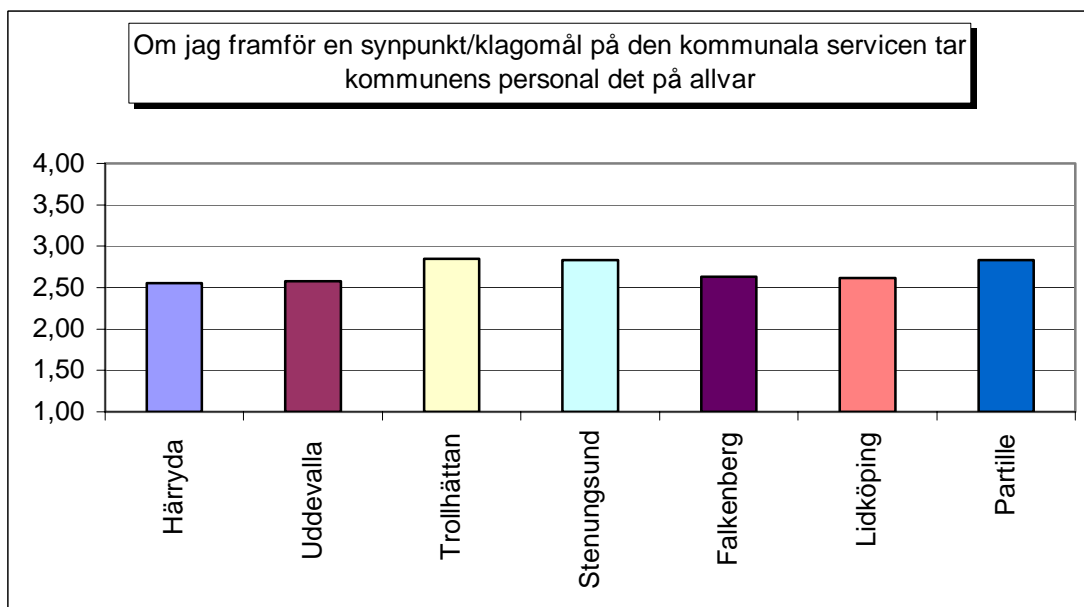
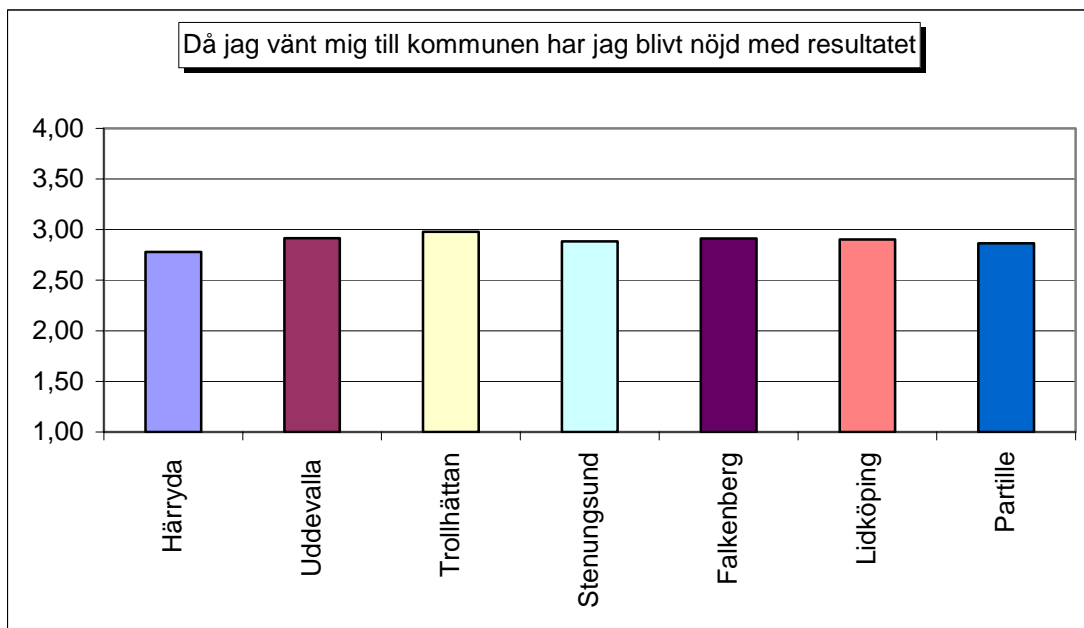
Kommentar

Inom detta område får kommunernas växel ett relativt gott betyg. Undersökningen visar dock att det här finns det kanske viktigaste förbättringsområdet. Personal är ofta inte på plats när de söks och att de inte är anträffbara på tider som passar den enskilde. Det finns här större variationer mellan kommunerna. Det samma gäller även om man blir uppringd eller inte.

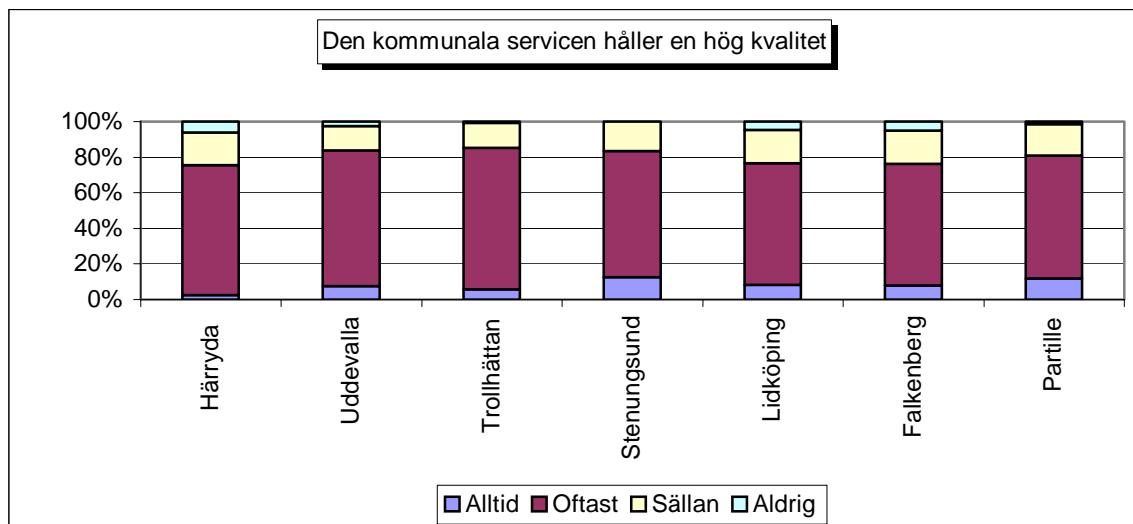
Kvalitet och klagomål

Uppfattningen om kommunens kvalitet är naturlig att fråga om. I detta fall har vi även frågat om hur man uppfattar kommunen när man inte är nöjd. Hur har jag blivit bemött när jag framfört synpunkter och kritik? Inom området har vi ställt fyra frågor.

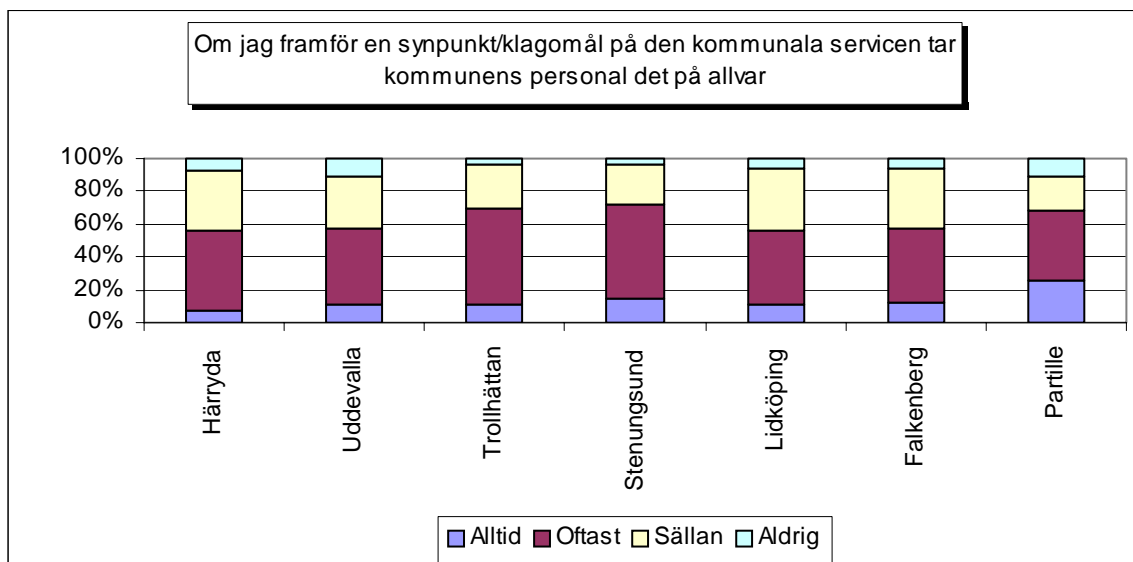




Procentfördelning bland dem som svarat att de varit i kontakt med kommunen



Procentfördelning bland dem som svarat att de varit i kontakt med kommunen



Kommentar

Resultatet visar på att invånarna ger kommunerna ett medelgott betyg när det gäller den kommunala kvaliteten. Det finns små variationer mellan kommunerna. Däremot finns det överlag ett tydligt förbättringsområde i hur kommunen hanterar klagomål och synpunkter från medborgarna. Variationer finns även mellan kommunerna.

Hela undersökningen visar på att det finns tydliga förbättringsområden. Ofta ges ett medelgott betyg. Men det är vi väl knappast nöjda med?

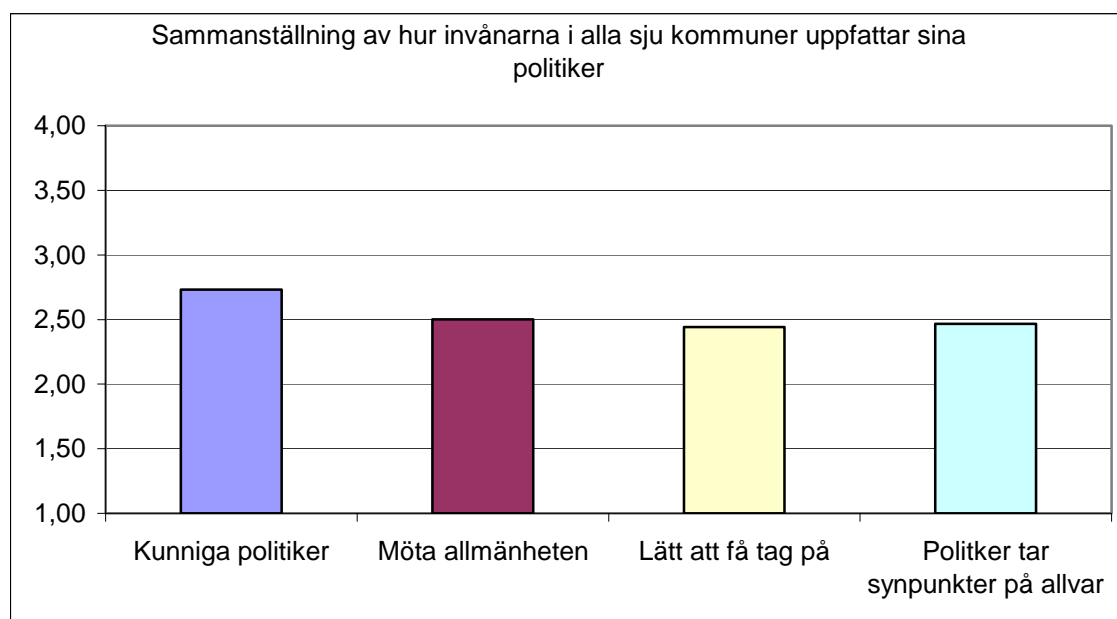
Uppfattningen om politiker

Inom detta område har vi velat få fram medborgarens uppfattning om de lokala politikerna. Resultatet baseras på de som uppgivit att de varit i kontakt med politiker. Det är relativt få som uppgivit att de varit i kontakt med politiker vilket medför att nedanstående tabell bygger på ett mycket litet underlag. Det kan därför vara svårt att dra några direkta slutsatser med ett sådant litet underlag. Det totala underlaget är enligt nedan.

	Kontakt med politiker	Totalt svarande	Procent av svarande
Härryda	32	162	20%
Uddevalla	68	361	19%
Trollhättan	55	224	25%
Stenungsund	41	182	23%
Falkenberg	58	256	23%
Partille	23	161	14%
Lidköping	61	256	24%

De fyra frågorna som ställts är följande:

1. Kommunens politiker är kunniga inom sina ansvarsområden
2. Kommunens politiker är bra på att möta allmänheten
3. Det är lätt att få tag på ansvarig politiker om jag vill framföra en synpunkt på den kommunala servicen
4. Kommunens politiker tar mina synpunkter på allvar



Kommentar

Svaren i de sju kommunerna visade på en mycket stor samstämmighet. Skillnaderna mellan kommunerna var mycket små. Trots att svarsfrekvensen varierade mycket mellan kommunerna.

Politiker får ett relativt gott betyg vad gäller deras kunnskap. Däremot är resultaten inte så bra när det gäller tillgängligheten.

Del 2 Kollegiegranskning av vanliga frågor

Kvalitetsnätverket har använt sig av kollegiegranskning som en metod för att komplettera de andra delarna i undersökningen. De frågeområden som valdes är vanligt förekommande från kommuninvånare, både i växel och inom de berörda sektorerna. Tre frågor valdes ut. Ett inom vardera äldreomsorg, barnomsorg och miljö. Personalen inom kommunerna var ovetande om vilka frågor som skulle ställas under kollegiegranskningen och vid vilken tidpunkt det skulle ske. Kollegiegranskningen har genomförts per telefon. Varje kommun har blivit uppringd av tjänstemän från en annan kommun i nätverket. Syftet med kollegiegranskningen har varit skapa ett antal bilder av den kommunala servicen.

FRÅGOR

Nedan följer de frågor som nätverket använt sig av för att granska varandra. De personer som genomfört kollegiegranskningen har spelat en fiktiv roll, vilket också inneburit att fallbeskrivningar till del blivit improviserat ibland pga. av frågor från den tjänsteman som besvarat samtalet.

- Du ringer som anhörig (son/dotter) för din mamma som vill flytta till kommun x. Varken du eller din mamma bor i x- kommunen. Din mamma är ensamstående. Du vill veta: Vad finns det för äldreboenden i kommunen ? Kan man sätta upp sig på kö?
- Du som ringer skall flytta till kommun x. Du vill veta: Hur är luft- och vattenkvaliteten i kommun x ?
- Du som ringer vill flytta till kommun x. Du bor med familj, 2 barn, pojke 4 år och flicka 3 år i en annan kommun just nu. Du vill veta: Hur stor är kön för att få barnomsorg ?

Alla kontakter har första hand tagits genom växel. Frågorna har ställts vid följande tillfällen

fredagen den 1 februari – eftermiddag
måndagen den 4 februari – eftermiddag
onsdagen den 6 februari – förmiddag

Undantag: Den granskning som gjorts av Partille kommun har skett vid andra tillfällen och genom en tjänsteman och två externa granskare.

Olika bedömningsfaktorer har bildat grunden för att kunna beskriva samtalens karaktär: bemötande, intresse och engagemang, information, tillgänglighet och svar på frågan. Som hjälp vid bedömning av faktorerna har kriterierna god, medelgod och dålig använts. Nedan följer en sammanställning av resultatet från kollegiegranskningen.

Varje enskild fallbeskrivning tilldelas respektive kommun.

BEMÖTANDE

Överlag så visar kollegiegranskningen på mycket gott bemötande. Även om kommunerna som helhet får bra betyg, vad gäller bemötande visar granskningen vid några enstaka tillfällen på mindre bra bemötande. Som exempel kan nämnas, ett barnomsorgsfall i *Stenungsund*, där bemötandet upplevdes som mindre bra pga. att samtalstonen hos tjänstemannen uppfattades som kort och stressad. Ett annat exempel är granskning av *Partille* där bemötandet upplevdes som dåligt pga. att tjänstemannen inte lyckades beskriva kommunens rutiner vid boståndshandläggning, så att den personen som ställde frågan förstod.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

De olika kommunerna får också relativt bra bedömning vad gäller intresse och engagemang, man visat för den person som ringt upp. Bedömningarna pendlar vanligen mellan god och medelgod. I *Falken-*

berg och Uddevalla upplevdes intresse och engagemang genomgående som god. *Härryda* får överlag bra betyg på intresse och engagemang. Vid ett tillfälle vid granskning av *Härryda* väntade man dock utan resultat, i telefon utan att komma fram till någon handläggare. Inom barnomsorgen i *Stenungsund* gav man korrekt svar på ställda frågor. Däremot ställdes inga följdfrågor och inte heller några frågor kring situationen i övrigt. Vid granskning av *Partille* upplevdes vid två tillfällen, inom äldreomsorg och barnomsorg, handläggarens intresse som dåligt. Intresse och engagemang upplevs som medelgod eller god i både *Trollhättan* och *Lidköping*. Vid ett tillfälle när äldreomsorgsfrågan genomfördes i *Lidköping* upplevdes engagemanget som korrekt men svalt.

INFORMATION

Den information som den uppringande har fått har vanligen varit mycket bra. Vid några frågor har man fått svar på frågan, men utöver de ställda frågorna har ingen extra information givits. Därmed har informationen ibland upplevts som knapphändig av den uppringande granskaren.

TILLGÄNGLIGHET

Tillgängligheten har upplevts olika och skiljer de kommunerna en del åt.

Granskning av *Trollhättan* visar till största del på god tillgänglighet. Vid ett tillfälle skedde dock att växeln kopplade samtalet vidare, signaler gick fram och därefter kopplades samtalet bort. Det upplevs också till en del svårt att nå rätt person. Det gäller dock inte barnomsorgen. Vid ett annat tillfälle blev resultatet att en tjänsteman helt kopplade bort samtalet.

Granskningen av *Härryda* visar på god tillgänglighet. Ett undantag inom äldreomsorgen finns, där den person som ringde upp fick vänta länge och därefter aldrig kom fram. Vid ett annat tillfälle blev man av växeln kopplad till fel person, denne hänvisade i sin tur till ett annat nummer. Det visade sig då att den personen inte var anträffbar pga. att kontoret stängde kl.15.

Vid granskning av *Stenungsund* har tillgängligheten varit bra. När ett av barnomsorgsfrågorna skulle genomföras hänvisade växeln till telefontid på eftermiddagen. Det medförde att inom den tidpunkt frågan skulle ställas, inte var möjligt att få svar på frågan. Begränsade telefontider och nödvändigheten att alltid ringa via kommunens växel, för att nå barnomsorgen, medförde att tillgängligheten i något fall upplevdes som mindre god.

När granskning av *Falkenberg* genomförts, har i de fall personalen inte varit tillgänglig vid första-handskontakten och ombetts ringa upp, har så skett berömvärt snabbt. Man har också noterat varierande svarstid i växeln. Vid granskning av *Uddevalla* har tillgängligheten varit skiftande, då det i vissa fall har varit svårt att få tag på någon handläggare. Vid granskning av *Lidköping*, fick man vid något tillfälle inte tag i rätt person, när en fråga inom äldreomsorgen skulle ställas. I *Partille* uppfattas tillgängligheten överlag som god.

SVAR PÅ FRÅGAN

Nedan följer en sammanställning kring om man vid genomförda frågetillfällen anser att man faktiskt erhållit svar på de frågor man ställt.

- *Stenungsund*: 8 av 9 frågor har svar erhållits. Ett av barnomsorgsfrågorna besvarades inte pga. av de telefontider som finns inom barnomsorgen.
- *Partille*: 6 har erhållit svar på frågan, 2 har fått delvis svar och 1 har inte besvarats. Det som inte anses besvarat är en av frågorna inom äldreomsorgen där handläggaren inte lyckas förklara kommunens rutiner för biståndshandläggning.
- *Trollhättan*: 6 av 9 frågor har fått svar på frågan. 2 har delvis fått svar och 1 har inte fått svar på

frågan.

- *Falkenberg*: 8 av 9 samtal ledde till svar samma dag.
- *Uddevalla*: I 5 av 9 fall fick man inte svar på de ställda frågorna pga. av att handläggaren inte fanns på plats eller ej var tillgänglig när frågan ställdes.
- *Härryda*: 3 har erhållit svar på frågan. 3 har delvis fått svar på frågan och 3 st. kom ej fram till någon handläggare. Vid ett tillfälle var kommunens växel stängd.

Kommentar

Resultatet visar att det finns mycket att förbättra inom respektive kommun. Två-tre stycken missade samtal genererar givetvis ett avsevärt större faktiskt antal av det totala antalet. Vi har här enbart tittat på nio samtal. Av ev. hundra samtal kan det kanske vara 20-30 % som ej blir svarade.

ÖVRIGA REFLEKTIONER

- En del av tjänstemännen har ibland använt sig av ”byråkratspråk” under samtalets gång. T.ex. är förkortning som BUN och biståndshandläggning inte vardagspråk för gemene man.
- Begränsade telefontider och öppettider minskar möjligheterna för medborgarna att få svar på vanligt förekommande frågor.
- Det är förvånande att inte fler tjänstemän kan svara på de vanligaste frågorna från allmänheten, inom de granskade områdena miljö, barnomsorg och äldreomsorg.

TVÅ EXEMPEL

Materialet kring denna undersökning är omfattande och vi tänkte här kort belysa materialet genom att ta två exempel för att visa hur resultatet av en kollegiegranskning kan se ut. De är båda tagna ”ur högen” och frågan som ställdes var ” Hur är luften och vattenkvaliteten i kommun X?”. Den som ringer simulerar att han/hon ska flytta till kommunen.

Exempel 1

Ringer fredag 1 februari 2002, eftermiddag

Ringer växeln i kommun X. Får ett intalat meddelande att det är några samtal före, men att de tar samtalet så fort som möjligt. Efter en kort väntetid svarar växeln och frågan ställs - **Hur är luften och vattenkvalitén i kommunen?**

Växeln vet direkt vilken enhet och vilka personer som kan svara på frågan. Kopplas till en av handläggarna som svarar direkt. Får ett mycket trevligt, intresserat och engagerat bemötande när frågan ställs.

Informeras om de risker som finns i kommunen, informeras om kopplingen mellan luftkvalité och hälsa och vilka undersökningar som görs regelbundet. Uppmätta värden ligger under lågrisknivå. De hälsoundersökningar som görs visar att luften ej har en negativ effekt på befolkningen. En stor enkät görs var 14:e år avseende buller, lukt, rök och andra störningar. Prover från dricks- och badvatten har varit bra.

Exempel 2

Fredag 1 februari 2002, eftermiddag kl. 15.00.

Ringer växeln i kommun X kl. 15.00 och får besked att jag står i väntekö. Med jämna mellanrum kommer en röst och säger: ”Du är placerad i kö – var god vänta!” Väntar i 5 minuter, 39 signaler, där-

efter kopplas samtalet bort och det blir upptagetton.

Ringer upp växeln igen efter 10 minuter och får besked av en telefonsvarare att växeln stänger kl. 15.00 på fredagar. Växeln öppnas åter på måndag samt uppgift om telefonnummer att ringa vid kris.

Del 3 Kommunens öppettider, telefontider m.m.

I detta avsnitt har vi velat ta fram de faktiska förhållanden avseende kommunhusets öppettider, förekomst av lunchstängt, särskilda telefontider, förekomst av direktnummer, var man kan få information etc. Utgångspunkten är givetvis att se om det finns skillnader mellan kommunerna och utifrån detta få idéer till eventuella förbättringsområden.

	Falkenberg	Härryda	Partille	Stenungsund	Uddevalla	Trollhättan	Lidköping
Öppettider i kommunhuset	Må-To 8-12, 13-17 Fr 8-12, 13-16 Juni-augusti 7.30-12, 13-16	Må-On 8-12, 13-16.30 To 8-12, 13-18 Fr 8-12, 13-15	Må 8-16.30, 17-19 Ti-Fr 8-16.30	Må 8-18 Ti-Fr 8-16.15 Måndagar vecka 25-33 stänger 16.15	Må-Fr 8-12, 13-16.30	Må- To 8-17 Fr 8-16	Må-To 7.40-17 Fr 7.40-16 Juni-aug stänger 16
Lunchstängt	Ja 12-13	Ja 12-13, Växeln öppen	Nej	Nej	Ja 12-13 Växeln öppen	Ja 12-13 Växeln öppen	Nej
Öppettider i telefonväxeln	Samma som kommunhuset	Må-On 8-16.30 To 8-18 Fr 8-15	Samma som kommunhuset	Samma som kommunhuset	Må 8-18 Ti-Fr 8-16.30	Må-To 8-16.30 Fr 8-15	Samma som kommunhuset
Särskilda telefontider	IFO ekonomi Må-fr 9-9.45 .Äldreomsorgen Må-fr 8-9.30 LSS må 16.30- 17.30, on 11-12, ti/to 11-12,13-14	Socialek Må-Fr 10-11 + To 16.30-17.30	IFO 10-11 Mottagningsgruppen 10-12, 13-14	IFO 8.30-9.30, övrig tid kopplas till deras expedition. Barnomsorgen Må - Fr 8-9.30 Må 15-18 Ti - Fr 15-16 Bygglov Må - On + Fr 10-12 Färdtjänst 8.30-9.30	Socialtjänsten 8.30- 9.30 Rehab 7.45-8.45 Hjälpmedel 8-12 Viss hemtjänst 8.15-9.45 Socialupplysn. Allmänna frågor 8.30-12, 13-16.30, må 13-18 Bygglov 13-14 Fritid lokalbokn 8- 12.	IFO mottagningsgrupp 8.30-9.30	IT-enheten 8-12, 13-16

	Falkenberg	Härryda	Partille	Stenungsund	Uddevalla	Trollhättan	Lidköping
Alla samtal går via växeln	Nej alla har egna direktnummer	Nej de flesta samtalen går direkt	Nej, många samtal går direkt. Majoriteten av alla direktnummer är knutna till växeln.	Nej, många samtal går direkt	Nej, många enheter har egna nummer	Nej, många samtal går direkt. Alla direktnummer under växeln.	Ja
Har officiella direktnummer	Ja	Ja	Nej inte alla	Nej inte alla, ex socialsekreterare	Nej inte socialsekreterarna	Ja	Ja
Information får man via	Lokalpress, telefonkatalog, hemsidan, skyltar i entrén	Lokalpress, hemsidan, informationen, ? entrédörr, bibliotek	Lokalpress, telefonkatalog hemsida, bibliotek	Telefonkatalog, lokalpress, hemsidan, entrédörr	Telefonkataloger	Lokaldelen av telefonkatalog hemsidan	Telefonkatalog Hemsidan

Kommentar

När det gäller öppettider skiljer sig kommunerna åt på fredagens stängningstid. Det kan variera mellan kl. 15.00 och kl. 16.30. Partille kommun förefaller ha den längsta öppettiden med även kvällsöppet en kväll i veckan med två timmar. Härryda och Stenungsund har öppet till kl. 18.00. Lunchstängt i kommunhuset förekommer i tre kommuner. Lidköping öppnar dessutom sin kommun kl. 7.40.

Särskilda telefontider förekommer relativt ofta. Det varierar dock mellan kommunerna. En del kommuner har dessutom flera olika tider. Individ- och familjeomsorgen är uppenbarligen den mest förekommande verksamheten med telefontider. Lidköping är den kommun som inte har några externa telefontider.

Stora variationer finns även när det gäller tillgången till officiella direktnummer. Något som anses vara bra för att öka tillgänglighet och förhindra felkopplingar.

Frågor till växeln om rutiner vid klagomål, tidigare mätningar och synpunkter på mätningen 2002

	Falkenberg	Härryda	Partille	Stenungsund	Uddevalla	Trollhättan	Lidköping
Vilka rutiner finns för hur växeln skall hantera allmänna klagomål på kommunen?	Socialförvaltningen har både direktnummer + 020-nummer. Övriga klagomål kopplar växeln till resp. avdelning.	Finns inga rutiner för hur klagomål skall hanteras. Om det framgår vilken tjänsteman som ansvarar för ärendet/frågan kopplas samtalet till den personen.	Finns inga skrivna rutiner. Om det framgår vilken tjänsteman som ansvarar för ärendet/frågan kopplas samtalet till den personen. Om inte det framgår eller om tjänstemannen inte är anträffbar kopplar växeln samtalet till den expedition som varje förvaltning har. Vissa förvaltningar har en namngiven person som kan ta emot dessa samtal.	Finns inga rutiner för hur klagomål skall hanteras. Om det framgår vilken tjänsteman som ansvarar för ärendet/frågan kopplas samtalet till den personen. Är den personen inte anträffbar kopplar växeln till någon i förvaltningsledningen eller till ansvarig politiker.	Finns inga rutiner. Det pågår en kommunövergripande förstudie över ett totalinförande av klagomålshantering. Idag kopplas samtal efter bästa förmåga till de verksamhetsansvariga.	Idag finns ingen generell rutin att följa. Den 1 maj införs ett hanteringssystem som gäller alla förvaltningar och även för växeln.	Växeln kopplar samtal till den förvaltning klagomålet berör.
	Falkenberg	Härryda	Partille	Stenungsund	Uddevalla	Trollhättan	Lidköping

Tidigare mätningar som gjorts i växeln	1996 Telias samtalsmätning därefter eget debiteringssystem/anknytning, in och utgående samtal, svarstider. Maj 2001 ny växel och nytt system.	Inga mätningar är gjorda under de 2 senaste åren. Kan ta fram egen statistik ur växeln om vi vill.	1-2 gånger/år görs en mätning av uteblivna samtal, liknande den vi gjort.	2 mätningar/år ingår i serviceavtalet. Mäter antal samtal, svarstider, åter till växel m m.	Externa mätningar av in- och utgående samtal, tidpunkter med hög belastning. Har medfört utbyggnad av teleledningar, ytterligare 1 telefonist samt bärbara telefoner till de som är mycket rörliga.	År 2000 gjorde Telia en noggrann mätning av hur telefonsamtal hanteras i kommunen. Det gällde bl.a. inkomna, avbrutna, besvarade samtal med avseende på antal signaler, tid, mottagning på dagen och andra parametrar.	95/96 mättes tillgängligheten per förvaltning, svar, besked, upptaget, svarstid. Följdes upp 97.
Hur upplevde växeln mätningen?		Bra, få en sammanställning över hur det ser ut.	Mycket positivt.	Bra men lite tidskrävande	Mycket positivt	Mycket bra. Det skall bli intressant att få ta del av resultaten. Ibland svårt att komma ihåg att sätta kryss i formuläret. En del samtal har därför inte registrerats. Tiden var lite kort.	Helt OK, inget besvär.
	Falkenberg	Härryda	Partille	Stenungsund	Uddevalla	Trollhättan	Lidköping
Växelns förslag till förbättringar		-----	Varje förvaltning har en person som	Prioritera och respektera telefon-	Fler rubriker på förvaltningar/	Bryt ner verksamheterna till mindre	Konsekvent använder hänvis-

			<p>kan ta emot akuta samtal. Det skall alltid finnas någon anträffbar på varje förvaltning även under lunchtid. På planeringsdagar kan inte en hel verksamhet vara oanträffbar, det måste finnas någon att nå.</p>	<p>tiderna. Hänvisa alltid telefonen vid frånvaro. Ha full bemanning i växeln.</p>	<p>avdelningar för bättre uppföljning. Flextiden borde inte ingå i mätningen, dvs samtal om ringts före 9.00 och efter 16.00.</p>	<p>enheter. Det är oftast vissa enheter som har problem. Göra studier per förvaltning. Telefonisterna vill träffa och diskutera med telefonisterna i de andra kommunerna i nätverket.</p>	<p>ningsdator Anger rätt tid från början och inte förlänger frånvaron flera gånger per dag.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

Del 4 Växelundersökning av klagomål och synpunkter

Denna undersökning har inspirerats av Vänersborgs kommun. Växelpersonalen i alla kommunerna har under fyra veckor noterat inkomna synpunkter och klagomål till kommunen. Främst har intresset legat på att dokumentera situationer och tillfällen när den enskilde medborgaren inte kommit fram till rätt person. Undersökningen ger i huvudsak två bilder. Dels vad som framförts, dvs. vad klagar man på. Det andra är att man har noterat till vilken verksamhet synpunkter skall bokföras. Undersökningen medför svårigheter i jämförande avseende med tanke på att kommunerna är olika organiserade och att synpunkterna har kategoriserats olika. Den ger dock underlag för den egna diskussionen hemmavid samt möjligheter till framtida jämförelser.

En del kommuners växlar har på ett föredömligt sätt tagit tillfället i akt för att visa på de problem som finns i kommunen. Man har därför lokalt lagt till andra kategorier än de som finns angivna här nedan. Växlarna har dessutom olika möjligheter att få fram statistik. Exempelvis har Uddevalla undersökt hur många som inte fått svar på sökt person och därmed återkopplats till växeln. Under fyra veckor har ett stort antal samtal återkopplats till växeln på grund av att någon inte svarat. Andra kommuner kunde inte ta fram sådan värdefull statistik ur sina växlar. En bidragande orsak till detta var att man i flera andra kommuner kom till en röstbrevlåda.

Ett annat exempel är Stenungsund som bland annat tittat på hur många som inte hänvisat telefon vidare, inte svarat trots telefontid, väntat länge i växeln eller där växeln hänvisat till telefontid. Under två veckors undersökning ger detta ett värdefullt material för det egna förbättringsarbetet.

Detta intressanta material presenteras mer utförligt för respektive kommun.

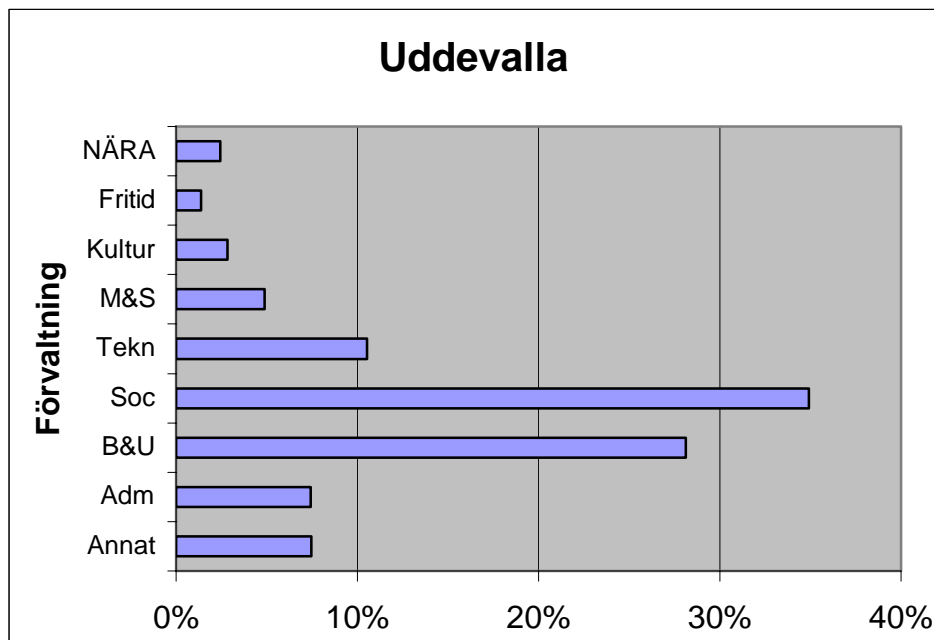
Kommentar

Man kan utifrån nedanstående siffror inte dra några generella slutsatser eftersom kommunerna har registrerat och **definierat olika**. Växlarna har dessutom haft olika kapacitet och möjlighet till registreringar olika kategorier. Dock kan tabellen ge en fingervisning inom vilka områden som den enskilde kommunen har problem med.

Kommuner har dessutom av olika skäl genomfört **olika undersökningstider** vilket gör att siffrorna nedan **ej** kan jämföras. Lidköping, Stenungsund och Härryda har undersökt **två** veckor medan övriga har undersökt **fyra** veckor.

Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?

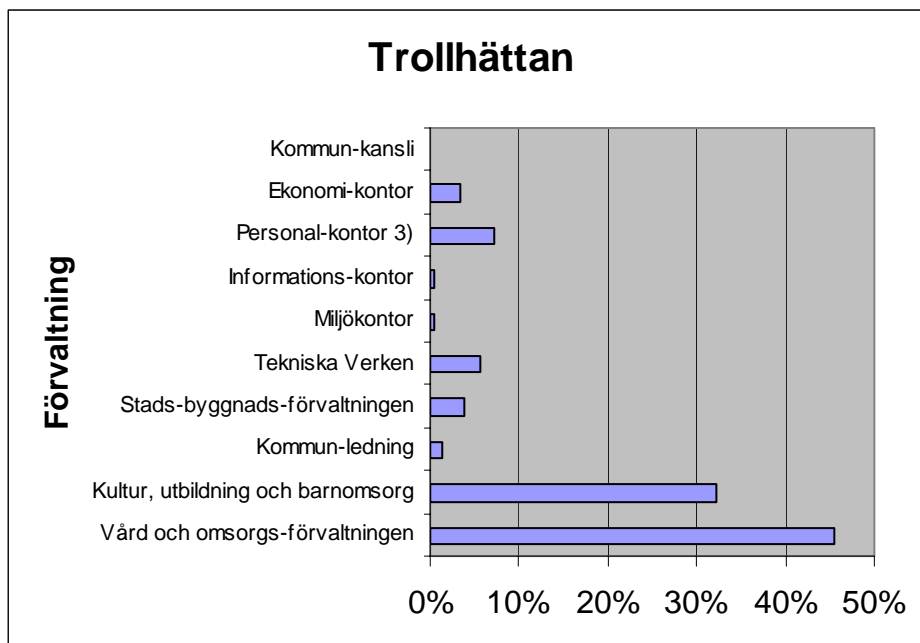
Här har vi gjort en kommunvis sammanställning av vilka verksamheter som berörs mest.



Vad har man framfört för synpunkter?

Anledning	Uddevalla
Lämnat meddelande - ingen ringer upp	14
Får aldrig tag på någon	25
Kommer ständigt till röstbrevlåda	7
Annan synpunkt	
SUMMA	46

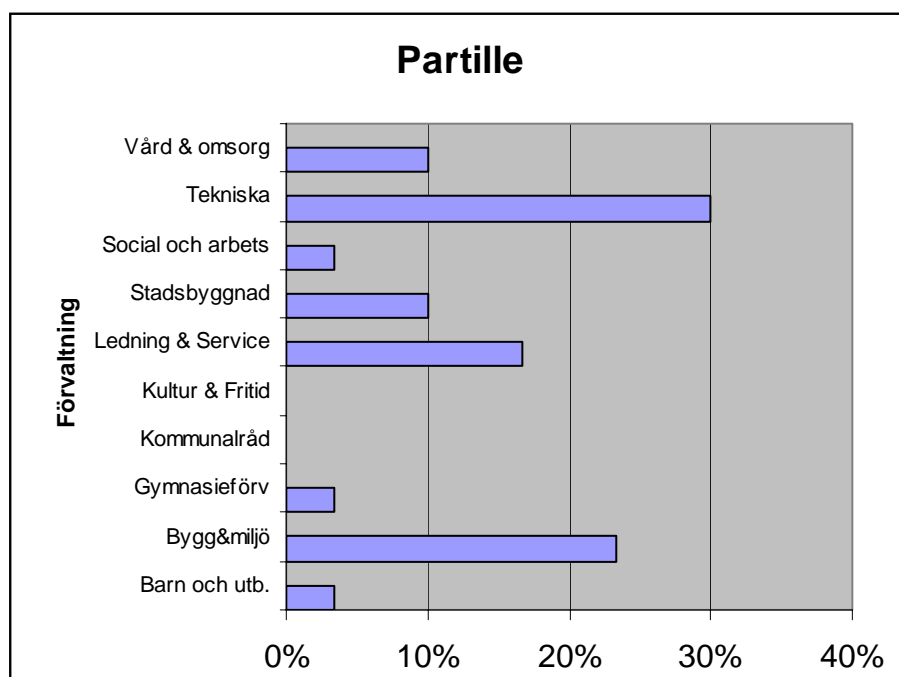
Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?



Vad har man framfört för synpunkter?

Anledning	Trollhättan
Lämnat meddelande - ingen ringer upp	27
Får aldrig tag på någon	194
Kommer ständigt till röst- brevlåda	10
Annan synpunkt	0
SUMMA	231

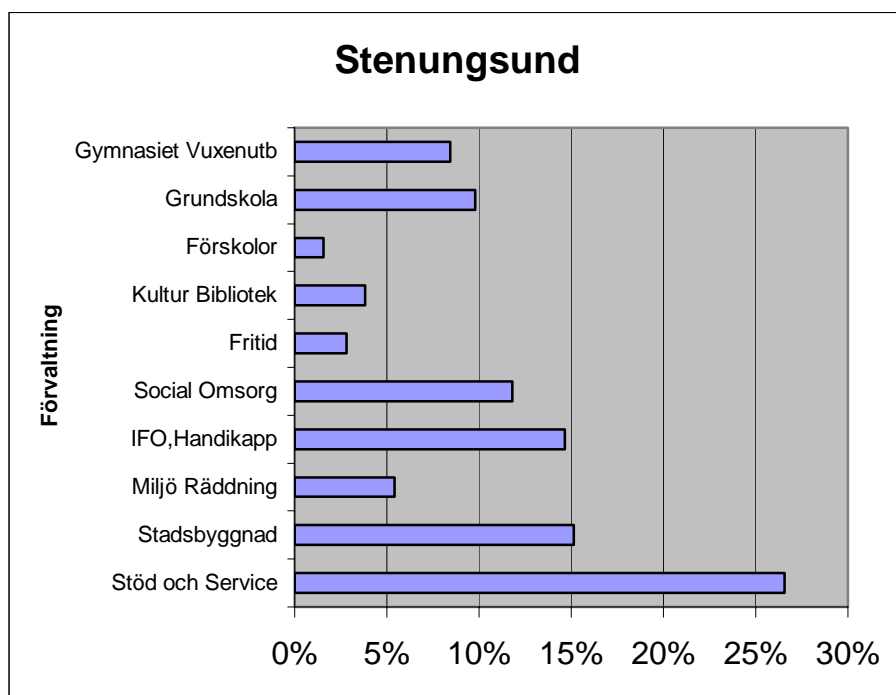
Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?



Vad har man framfört för synpunkter?

Anledning	Partille
Lämnat meddelande - ingen ringer upp	10
Får aldrig tag på någon	11
Kommer ständigt till röstbrevlåda	2
Annan synpunkt	7
SUMMA	30

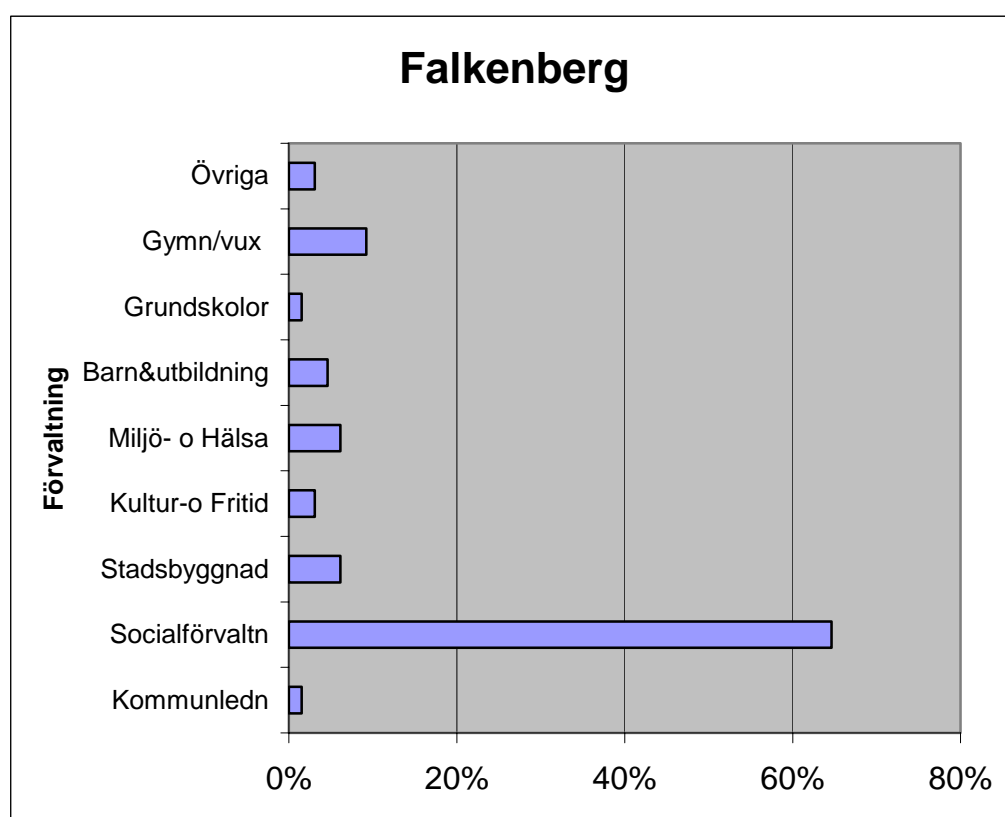
Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?



Vad har man framfört för synpunkter?

Anledning	Stenungsund
Lämnat meddelande - ingen ringer upp	9
Får aldrig tag på någon	10
Kommer ständigt till röstbrevlåda	
Annan synpunkt	
SUMMA	19

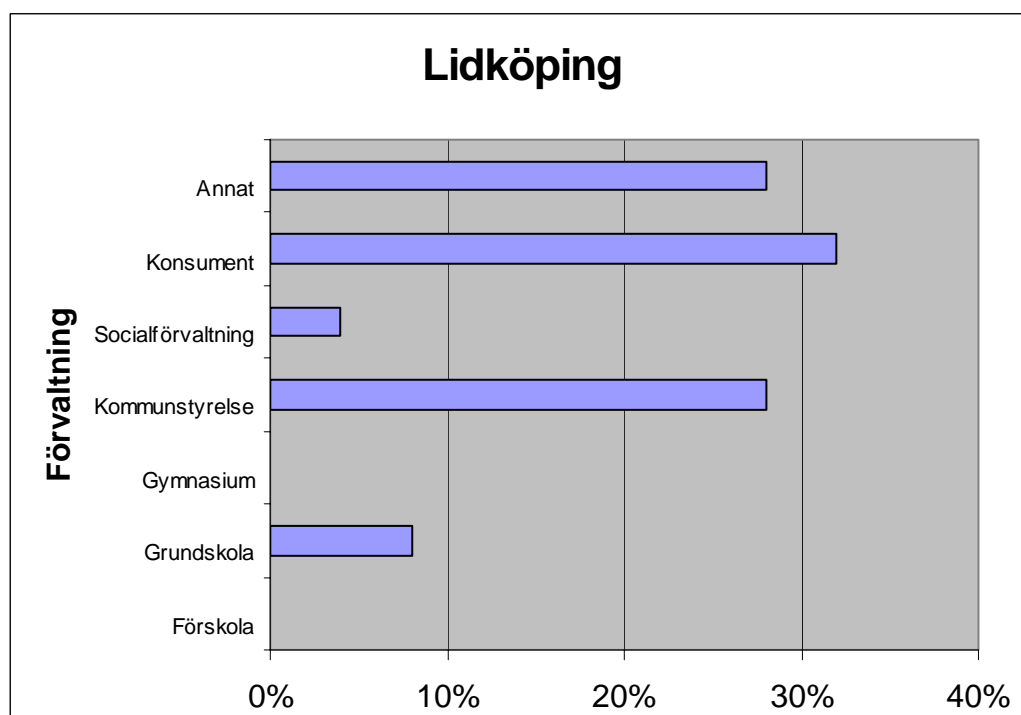
Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?



Vad har man framfört för synpunkter?

Anledning	Falkenberg
Lämnat meddelande - ingen ringer upp	8
Får aldrig tag på någon	43
Kommer ständigt till röstbrevlåda	9
Annan synpunkt	5
SUMMA	65

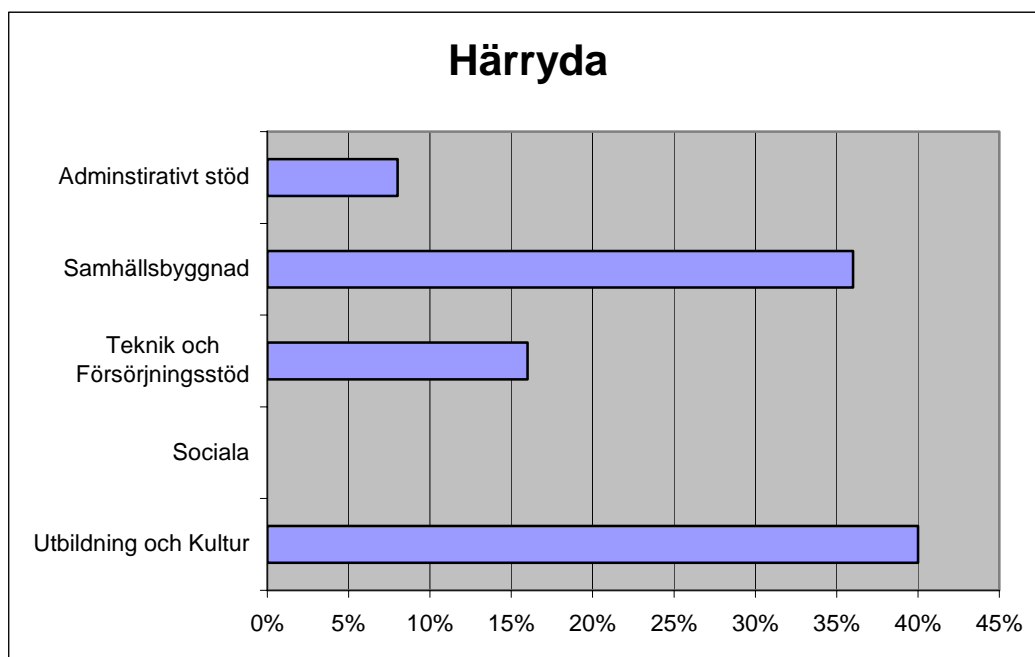
Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?



Vad har man framfört för synpunkter?

Anledning	Lidköping
Lämnat meddelande - ingen ringer upp	4
Får aldrig tag på någon	20
Kommer ständigt till röstbrevlåda	0
Annan synpunkt	1
SUMMA	25

Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?



Vad har man framfört för synpunkter?

Anledning	Härryda
Lämnat meddelande - ingen ringer upp	0
Får aldrig tag på någon	24
Kommer ständigt till röstbrevlåda	1
Annan synpunkt	
SUMMA	25

Kommentar

Resultatet visar på att det finns stora skillnader mellan kommunerna vad gäller inom vilka verksamheter som får ta emot synpunkter och klagomål. Partille kommun förefaller att ha mest synpunkter på den tekniska sidan medan exempelvis Falkenberg har mest på socialförvaltningen.