

Kvalitetsjämförelse
om
Kommunens tillgänglighet och bemötande

Andra mätningen

Rapport från

Kvalitetsnätverk Västkust

Ale, Falkenberg, Lidköping, Partille, Stenungsund, Trollhättan, Uddevalla, Vänersborg

2004-11-11

Sammanfattning

Kvalitetsnätverk Västkust startade i slutet av 1998 och har som syfte att jämföra både kostnader och kvalitet. Jämförelserna ska därefter leda till förbättringar av de egna verksamheterna.

Nätverket omfattar kommunerna Ale, Falkenberg, Lidköping, Partille, Stenungsund, Trollhättan, Uddevalla och Vänersborg. Totalt berör nätverkets kommuner ca 300 000 medborgare. Nätverket står idag modell för flera andra nätverk landet runt.

Denna undersökning är en andra mätningen av kommunens tillgänglighet och bemötande. Den första genomfördes under år 2002. Undersökningen har av förklarliga skäl inte tagit med kostnadsberäkningar inom området eftersom de är mycket svåra att genomföra. Den ska därför ses som en kvalitetsundersökning.

Undersökningen innehåller fem delar och vi har denna gång valt att göra en del ändringar i de mått och metoder som användes i första undersökningen vilket medför att det inte alltid är möjligt att göra direkta jämförelser. Vi tror dock att de resultat och bilder som ges i rapporten ändå kan ställas till den förra för att få fram en trovärdig avvägning om det skett några framsteg. Lidköping är i denna undersökning endast med i tre delar.

I den förra undersökningen använde vi kollegiegranskning som metod för att se hur kommunerna kunde svara på vanliga frågor från medborgarna, dvs. tillgängligheten. I denna har vi använt en extern konsult som ringt till kommunerna. Samtidigt har det gjorts en undersökning av hur väl kommunerna hanterar e-post från medborgarna. Överlag kan vi konstatera att det finns brister i kommunernas hantering. Det är ett stort antal telefonsamtal som inte kan ges ett enkelt svar vid en första påringning. När det gäller e-posten är det många som får svar först efter lång tid eller överhuvudtaget inte alls. Det är även sällan avsändare, funktion, telefon etc. meddelas. Det finns dock variationer mellan kommunerna. Utan tvekan tillhör detta ett fortsatt förbättringsområde.

I syftet att lyfta fram goda exempel mellan kommunerna har vi denna gång använt oss av nio frågor (med ett flertal underfrågor) från Kommunkompassen. Frågorna är riktade så att de försöker fånga exempelvis hur kommunen informerat medborgarna, hur deras engagemang stimuleras, kommunens fokus på medborgare i tjänsterna, brukarundersökningar med mera. Resultatet visar på många skillnader och det finns en stor idékälla att ösa ur för alla kommuner. Till denna del finns en bilaga där frågeunderlaget samt en kvantitativ bedömning finns.

När det gäller öppettider, telefontider etc. har det i stort sett inte skett några förändringar sedan förra undersökningen.

Liksom i förra undersökningen har de olika växlarna i kommunerna genomfört en undersökning för att se vilka synpunkter och klagomål som fångas upp under två veckor. Undersökningen visar att det är vissa förvaltningar som brukare och medborgare har svårt att komma fram till. Vilka förvaltningarna är varierar från kommun till kommun. Eftersom organisation och undersökningsmetod varierar kan inte jämförelser göras mellan kommunerna utan de kan endast jämföras med föregående undersökning. Projektledarna har kommenterat denna del. Denna del av undersökningen ska främst läggas till den externa undersökningen. Den övergripande bilden är dock att det inte hänt speciellt mycket sedan förra undersökningen.

Till sist har växelpersonalen fått svara på ett par frågor för att fånga deras bild av hur situationen upplevs och vad som bör förbättra.

Innehållsförteckning

	<i>Sida</i>
<i>Undersökningsområde och bakgrund</i>	<i>4</i>
<i>Metodik</i>	<i>5</i>
<i>Del 1 Telefon och e-post mätning</i>	<i>6</i>
<i>Del 2 Frågor om tillgänglighet och delaktighet</i>	<i>13</i>
<i>Del 3 Kommunens öppettider, telefontider, m.m</i>	<i>18</i>
<i>Del 4 Frågor till växeln om rutiner vid klagomål, tidigare mätningar och synpunkter</i>	<i>21</i>
<i>Del 5 Växelundersökning av klagomål och synpunkter</i>	<i>25</i>

Bakgrund

Kvalitetsnätverk Västskust är ett av fem nätverk som Svenska Kommunförbundet initierade i slutet av 1998. I nätverket ingår kommunerna Ale, Falkenberg, Lidköping, Partille, Stenungsund, Trollhättan, Uddevalla, Vänersborg. Totalt omfattar nätverkets kommuner ca 300 000 medborgare.

Nätverken har som syfte att ta fram metoder och arbetsmodeller för hur kommuner ska kunna göra jämförelser av både kostnader och kvalitet. Idag finns ett stort antal nätverk runt om i landet som jämför sina kostnader. Det finns dock i stort sett inga nätverk som jämför kvalitet och kostnader tillsammans. Det är därför ett mycket viktigt innovativt utvecklingsarbete som görs i nätverken.

De kommunala jämförelserna syftar till att försöka fånga både verksamheternas kostnader och kvalitet ur ett brukar/medborgarperspektiv. Detta sker oftast 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 kring kvalitetsjämförelser står för ett nytänkande. 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 överlämnas till respektive kommun att analysera.
- 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.

Denna undersökning

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 telefonsvitar 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?

För att få en bild av detta undersökte nätverket i april 2002 kommunernas tillgänglighet och bemötande. Rapporten ledde till många lokala diskussioner. Ett par av nätverkets kommuner

tog fram medborgarnas vanligaste ”frågor och svar” och lade ut dem på sina webbsidor. Ett nationellt projekt initierades av Kommunförbundet kring begreppet ”seamless service” där Trollhättans kommun deltar. Denna undersökning försöker ge svar på frågan om vad som händer i respektive kommun efter undersökningen år 2002.

Här har Lidköping till vissa delar valt att stå över eftersom den kolliderar med ett eget arbete kring dessa frågor.

Metodik

I förhållande till den föregående rapporten har det gjorts en del ändringar i undersökningsmetodiken. Den enkätundersökning som genomfördes bland medborgarna i den förra undersökningen har exkluderats denna gång. Orsakerna till detta var främst att den i sin utformning inte gav tillräckligt stora skillnader för att vara användbar och intressant. En ny enkät inom detta område testas för närvarande i ett annat projekt där Uddevalla kommun deltar. Denna kan förhoppningsvis ge bättre svar i framtiden.

Den del i förra undersökningen som omfattade telefonundersökning av vanliga frågor till kommunen och som utfördes som en kollegiegranskning har denna gång genomförts av ett externt teleföretag. Den har även utvidgats till att även gälla e-posthanteringen.

Vi har i denna undersökning lagt med en ny del som bygger på nio frågor från Kommunkompassen. Den vill lyfta fram goda exempel när det gäller arbetet med att öppna upp kommunen för medborgare och göra kommunen mer tillgänglig.

Jämförbarheten mellan kommunerna är i vissa delar svår. Främst är det inom växelundersökningen som det finns svårigheter i och med att den kommunala organisationen är olika men även att det finns olika kulturer i hanteringen av externa telefonsamtal. Främst ger denna undersökning signaler till egna organisationen om var problemen finns. Till vissa delar kan den även jämföras med den tidigare undersökningen.

Undersökningen är uppdelad i fem delar:

- Del 1 Telefon och e-post mätning.
- Del 2 Frågor om tillgänglighet och delaktighet
- Del 3 Kommunens öppettider, telefontider, m.m
- Del 4 Växelns kommentarer
- Del 5 Växelundersökning av klagomål och synpunkter

Del 1 Telefon och e-post mätning

Vid förra undersökningen använde vi oss av metoden kollegiegranskning för att få fram en bild av hur kommunerna hanterar frågor och svar från medborgare. Denna gång har vi använt oss av ett utomstående konsultföretag, JSM Telefront, för att granska servicen i inkommande kontakter via telefon och e-post. Vi har därmed utvidgat undersökningen till att även omfatta e-post.

Mätningen har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunerna. De frågeområden, som valdes är vanligt förekommande från kommuninvånare, både via telefon och via e-post. Tre frågor valdes ut, en inom vardera äldreomsorg, barnomsorg och bygg. Personalen inom kommunerna var ovetande om vilka frågor som skulle ställas och vid vilken tidpunkt det skulle ske. Vi har ringt varje kommun fem gånger per fråga. Samma fördelning har skett per e-post, dock fick vi ett tekniskt bortfall på två brev till varje kommun. Syftet med mätningen har varit att skapa ett antal bilder av den kommunala servicen.

Frågor

Nedan följer de frågor som använts vid mätningen.

1) I den **första** frågan är scenariot följande:

Man ringer som anhörig för sin mamma/pappa som vill flytta till kommunen. Varken den som ringer eller dess mor/far bor i kommunen. Mamman/pappan är ensamstående. Man vill veta: Vad finns det för äldreboenden i kommunen och hur lång väntetid är det?

2) I den **andra** frågan är scenariot följande:

Den som ringer ska ev flytta till kommunen. Du har en familj, två barn, 2-5 år i annan kommun just nu. Man vill veta: Hur lång är kön för att få barnomsorg?

3) I den **tredje** frågan ska scenariot vara:

Du/ni ska bygga/hjälpa svärfar som bor i kommunen och har köpt hem virke för att bygga en altan/växthus. Du har fått klart för dig att ni behöver bygglov. Du vill veta: Hur lång tid tar det innan jag/vi kan börja och hur mycket kostar det?

Alla telefonkontakter har tagits genom växeln. 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.

E-posten har skickats till kommunens officiella brevlåda. Mätperioden var från den 10/6 till 23/6.

Resultat från telefonundersökningen

BEMÖTANDE

Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat samtalet efter ett antal parametrar. Skalan har varit God, Medelgod eller Dålig. Bemötandet hos personalen har främst bedömts som god, men även som medelgod. Endast vid ett tillfälle tyckte intervjuarna att de blivit dåligt bemötta och det var när vi ringde Ale kommun och frågade om bygglov.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Det är i detta område som man kan notera en förskjutning mot medelgod och dålig, även om god är den vanligaste bedömningen. Vid fyra tillfällen, Ale, Lidköping, Uddevalla och Vänersborg, uppfattades det som dåligt intresse och engagemang av handläggaren.

INFORMATION

Mestadels har den information vi fått uppfattats som God, trots att svaren ibland tvingades bli allmänt hållna.

TILLGÄNGLIGHET

JSM Telefronts tidigare erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner är att man som upppringare får svar drygt var tredje gång när man sökt en specifik person inom kommunen. I denna mätning har vi sökt en funktion som kan besvara vår fråga. Därmed borde svarsfrekvensen vara bättre.

Tillgängligheten var störst i Ale, den enda kommunen i mätningen som det var vanligare med svar än ej svar. Annars möttes vi ofta av sammanträden, telefontider och talsvar. Vid talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga. Vid förfrågan till Falkenberg, Stenungsund och Partille får man svar enbart var tredje gång. Se vidare under Svar på frågan.

SVAR PÅ FRÅGAN

Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt.

- Ale*: 8 av 15 frågor har besvarats och på ett bra sätt. I de andra fallen har vi blivit ombedda att återkomma eftersom handläggaren är upptagen eller har slutat för dagen.
- Falkenberg*: 4 har på ett bra sätt erhållit svar på frågorna, 5 gånger hamnade vi i talsvar, det var upptaget vid 2 tillfällen. Följande orsaker fanns vid 4 ”ej svar”; möte, bortkopplade, tele-tid samt uppmanade att återkomma i morgon.
- Lidköping*: 6 av 15 har fått bra svar på frågorna. Vid 1 tillfälle var svaret av en mindre kun-nig handläggare. Vid 5 tillfällen var ingen tillgänglig. De andra 3 orsakerna till ej svar var: tjänsteärende, upptaget samt att vi lade på efter 10 signaler ute på förvaltningen.
- Partille*: 5 bra svar fick vi. Vanligare, 8 ggr, var det att vi hamnade i talsvaret, 2 ggr fick vi inget svar på anknytningen.
- Stenungsund*: 5 bra svar på 15 försök. Upptaget, utanför telefontid, inget svar hos handläggaren samt ingen tillgänglig var orsakerna till att det inte blev fler.
- Trollhättan*: 7 av 15 frågor har besvarats bra. Anledningen till att det inte blev fler var: Växeln stängd, bortkopplade, ej svar, upptaget, röstbrevlåda, handläggaren ej anträffbar, etc.
- Uddevalla*: Vi fick 6 bra och 1 dåligt svar, resten av försöken renderade i upptaget 4 ggr, ej svar 2 ggr, talsvar 1 ggr samt sammanträde 1 ggr.
- Vänersborg*: 15 försök gav 6 bra svar. Vi kom till ett talsvar 3 ggr, det fanns ingen tillgänglig vid 2 tillfällen, det blev ej svar 2 ggr och det var upptaget 2 ggr.

Kommentar: Inom bankvärlden finns det exempel på där man som kund först hamnar i en kundtjänst när man ringer till ett kontor med en förfrågan. Meningen är att kundtjänsten ska kunna besvara allmänna frågor, vilket frigör tid åt personalen ute på kontoren. Flera kommuner har också börjat införa Kundtjänster som besvarar de mest frekventa frågorna inom samtliga förvaltningar. Kommuninvånarna kan därmed snabbare få svar på den typ av frågor som vi ställt.

Vi har fått den uppfattningen att telefonisterna verkligen försöker att hitta en handläggare som

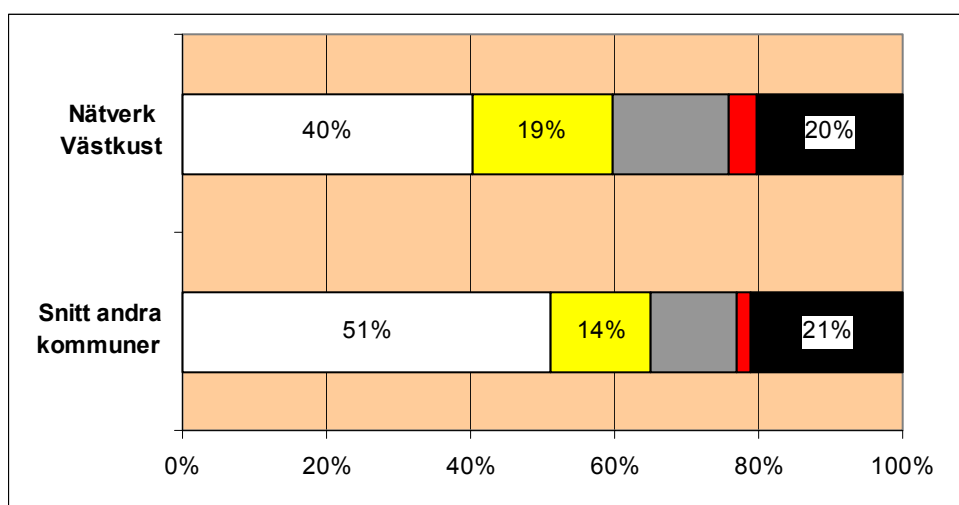
är tillgänglig. Vi upplever att telefonisterna förutsätter att vi känner till ev. telefontider, vilket kanske inte alltid är fallet när man ringer kommunen för första gången. Vidare upplever våra intervjuare att växeln väldigt sällan uppger vem de kopplar till och att det är besvärande att inte växeln kan se om handläggaren är inne eller inte - de kopplar in men man möts bara av ett talsvar.

Resultat av e-postundersökningen

SVARSTIDER

Tiden från skickandet av E-post till svar av Kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

Inom 1 dygn
 1-2 dygn
 2-5 dygn
 1-2 veckor
 Ej svar inom 2 veckor



(Andra kommuner = Eslöv, Finspång, Hässleholm, Karlskoga, Lidköping, Skellefteå, Umeå, Västerås)

Diagrammet visar svarstiderna för samtliga kommuner gemensamt i mätningen, jämfört med snittet för de kommuner vi tidigare har genomfört mätningar på. De mätningarna baseras dock på mer omfattande undersökningar, där nästan samtliga förvaltningar i kommunerna har ingått. I denna mätning ingår endast tre förvaltningar hos respektive kommun.

59% av breven besvaras inom två dygn. Var 5:e brev blev obesvarat inom 2 veckor och är vid rapportskrivandet fortfarande obesvarade.

Variationen mellan kommunerna inom Nätverk Väst kust var stor. Trollhättan och Vänersborg besvarade samtliga sina brev inom två veckor, medan de andra kommunerna hade obesvarade brev i varierande grad. Ale besvarade bara drygt hälften av breven.

Kommentar: Denna typ av funktion i verksamheten bör ha uppsatta mål. Dessa mål ska vara utformade så att de kan följas upp, vara gripbara inom bestämda tidsramar och sättas av dem som ska uppnå målen. JSM Telefront brukar rekommendera kommunerna, att svaren på den typ av frågor som ställts, borde till 90% komma inom 2 dygn.

Falkenberg, Stenungsund, Partille, Lidköping och Trollhättan använder sig av bekräftelse från registratören att brevet har kommit fram och vart det vidarebefordras. Detta upplever vi som något positivt, dock har vi inte räknat det som svar i denna mätning.

AVSÄNDARE

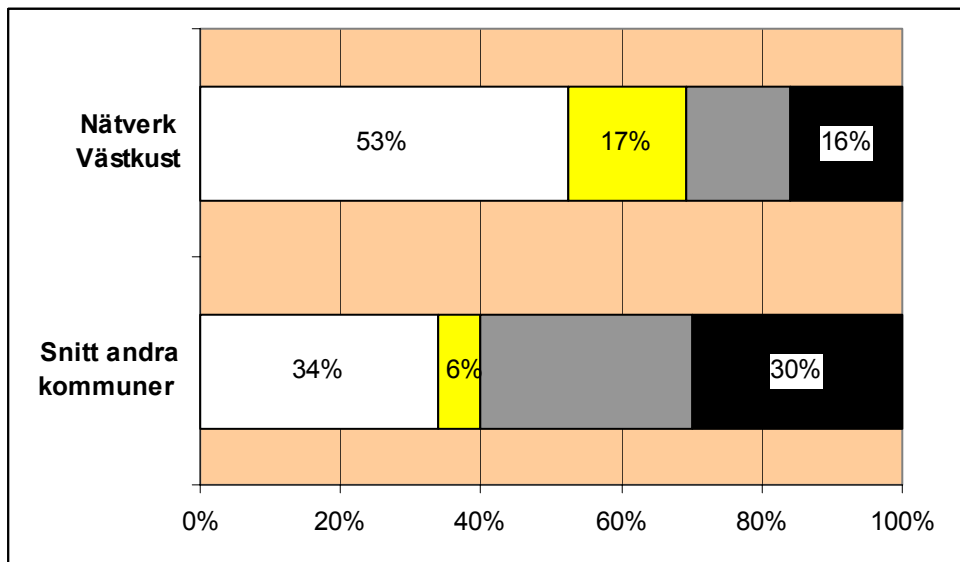
Avsändaruppgifter i e-postbrev vi fått från Kommunerna.

□ Namn, Befattn/Funkt/Förv,
Kommun, Tel nr

■ Namn+Tel

■ Namn+Förvaltn

■ Övrigt



Exempel i Övrigt är enbart Namn.

Nätverk Väst är mycket bättre (53% + 17%) än snittet på att lämna ifrån sig telenumret. Ändå saknar 30% av svaren uppgifter om telenummer. Partille och Trollhättan hade alltid telefonnummer med i Avsändaren. Vänersborg avslutade mer än hälften av sina brev med bara ett för- och efternamn.

Kommentar: Har man väntat i två veckor på svaret via mailen och har ett antal följdfrågor, är ett telefonnummer till tjänstemannen av behovet påkallat. Avsändare, innehållandes namn, funktion/förvaltning och telenummer, är det lättaste målet att nå och kan vara 100%.

SVARSKVALITET

Här redovisas andelen svarsbrev innehållande merinformation, dvs. mer än bara svar på frågan, tex. hänvisning till Hemsidan, uppmaning att ringa Kommunen eller annan för information och då med telefonnummer samt ev. teletider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

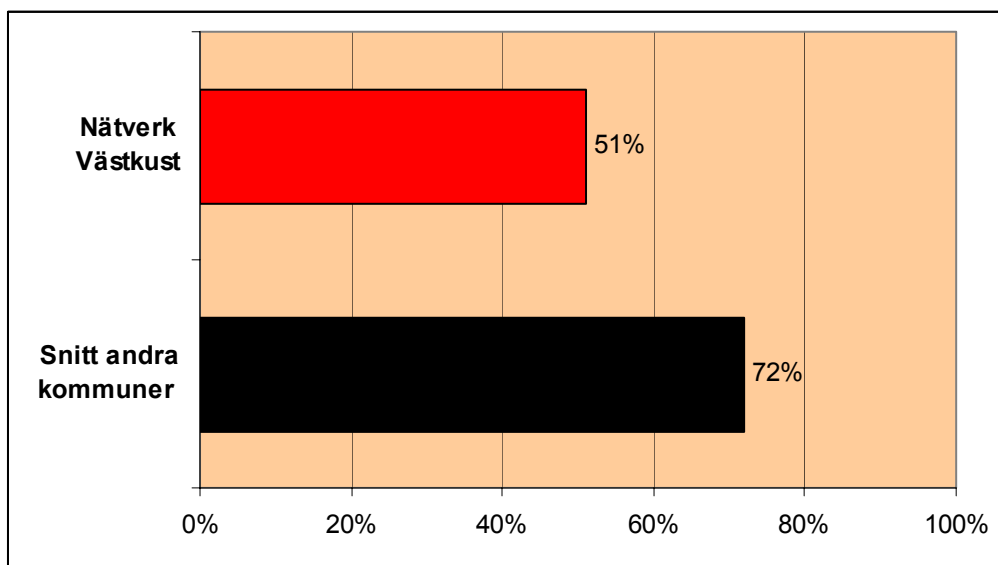
Exempel

Fråga: Vi har planer på att flytta till Partille vid årsskiftet. Vi har idag vår 4-årige son i ett dagis med Montessori-inriktning. Finns det något Montessori-dagis i Partille? Är det kö dit?

Svar: Hej! Partille kommun har en förskola där vi har Montessori-inriktning, Stora... Information om de kommunala förskolorna finns på vår hemsida www.partille.se där vi även har länkar... Vår placeringsenhet besvarar frågor om hur man anmäler sig mm (7921351/1364). Till de kommunala förskolorna har vi oftast max tre till fyra månader som väntetid.

Med vänlig hälsning
Eva Schollin

Nämndsekreterare
Barn- och utbildningsnämnden
Tel 031 792 11 22
e-post eva.schollin@partille.se



Något sämre resultat jämfört med snittet för andra kommuner (Eslöv, Finspång, Hässleholm, Karlskoga, Lidköping, Skellefteå, Umeå, Västerås). Drygt hälften av svaren innehöll bra information och hänvisningar. Falkenberg, Trollhättan och Uddevalla var de som hade flest brev med ”merinformation”, Lidköping, Stenungsund och Vänersborg hade minst.

Kommentar: Fler skulle t ex kunna hänvisa till blanketter på hemsidan, för att slippa merarbete med att skicka via posten. Förslagsvis skulle 90% kunna utgöra ett lämpligt mål för Svarskvaliteten.

Obesvarade brev

Följande brev som vi har skickat, har vi av någon anledning inte fått något svar på.

Fråga: Jag har tänkt att bygga en altan på ca 20-25 kvm. Nu har jag hört att det krävs bygglov för det!? Hur lång tid tar ett sådant och vad kostar det?
Sitter redan med hammare och spik i handen.

Skickat: tor 10/6 13:40
Obesvarat: Partille.

Fråga: Hej, jag har fått erbjudande om att jobba natt i höst och har en 4-årig son som då behöver nattdagis. Finns det i kommunen och i så fall är det någon kötid dit?

Skickat: tors 10/6 18:15
Obesvarat: Falkenberg.

Fråga: Hej, jag undrar vad det finns för äldreboende hos er och hur lång ev väntetid det är, då min mamma till hösten planerar att flytta för att komma närmare min syster?
Min mamma är 86 år och ser dåligt, men är i övrigt pigg och frisk.

Skickat: Sön 13/6 19:45
Obesvarat: Ale.

Fråga: Vi har i helgen beslutat att bygga en altan till huset. En granne sa att det behövdes byggnadslov. Hinner man få ett sådant innan semestern? Och vad tar ni för ett bygglov?
Skickat: sön 13/6 20:10
Obesvarat: Ale, Partille.

Fråga: Vi har planer på att flytta till X-kommun vid årsskiftet. Vi har idag vår 4-årige son i ett dagis med Montessori-inriktning. Finns det något Montessori-dagis i X-kommun? Är det kö?
Skickat: mån 14/6 15:40
Obesvarat: Stenungsund, Uddevalla.

Fråga: Jag undrar om man kan ställa sig i kö till det äldreboende man vill komma och hur långt i förväg man måste anmäla sig?
Skickat: ons 16/6 10:40
Obesvarat: Uddevalla.

Fråga: Hej, jag har planer på att bygga ett växthus åt frugan i sommar. Det kommer att bli ca 3x4 m, 2-2,5 m högt och gjort av gamla fönster. Då vi bor relativt centralt undrar jag om det behövs bygglov, och i så fall, hur lång tid det tar och vad det kan kosta?
Skickat: ons 16/6 14:40
Obesvarat: Uddevalla.

Fråga: Hej, jag har läst lite om dagis med Reggio Emilia-filosofi och jag tycker det verkar vettigt. Har vi något sånt dagis i kommunen? Kötid? Vår dotter är 1 år och ska börja dagis under hösten.
Skickat: fre 18/6 11:00
Obesvarat: Ale, Lidköping, Stenungsund.

Fråga: Jag funderar på att sätta upp en friggebod på 12 kvm på tomten. Behöver jag söka bygglov för det? Vilka handläggningstider och kostnader har ni för det?
Skickat: mån 21/6 12:30
Obesvarat: Falkenberg, Partille, Stenungsund.

Fråga: Vi planerar att flytta hem efter ett antal år i Stockholm. Förutom jobb, bostad, etc som behöver fixas är det även barnomsorg till våra två döttrar (1,5 och 4). Här är det problem med köer, har även ni det? Hur långa? När måste vi senast ansöka? Vi planerar att flytta under hösten allt vid årsskiftet och vet inte riktigt var vi köper hus.
Skickat: tis 22/6 10:15
Obesvarat: Ale, Lidköping.

Fråga: Vi ska flytta till Nödinge i höst. Hur ser dagisköerna ut?
Skickat: ons 23/6 12:50
Obesvarat: Ale.

Fråga: Hej, vad ligger ni på för handläggningstider för bygglov nu under sommaren? Kostnad

för en altan på 18 kvm?
Skickat: ons 23/6 09:50
Obesvarat: Ale, Falkenberg, Stenungsund.

Övrigt

Vid frågor till Falkenberg om äldreboende, fick vi ofta två liknande svar av två olika tjänstemän, vilket känns ganska onödigt.

Vid frågor till Lidköping angående bygglov, blev vi ofta uppmanade att ringa istället pga frågans karaktär, medan andra kommuner besvarade samma fråga.

Del 2 Frågor om tillgänglighet och delaktighet

Nio frågor om medborgarfokus

För att få en bild av vad kommunen har gjort och var de befinner sig i sina strävanden att öka medborgarnas tillgänglighet och inflytande har vi i denna undersökning använt oss av nio frågor. Dessa nio frågor är hämtade från utvecklingsverktyget Kommunkompassen har använts både nationellt och internationellt. Till varje fråga finns det ett flertal underfrågor som vi inte har redovisat här. Varje kommun har själv svarat på frågorna och därefter har Kommunförbundet analyserat och värderat efter en gemensam skala. Några detaljerade redogörelser medger inte utrymmet utan förhoppningen är att den kan väcka intresse för vad någon annan kommun i nätverket har utvecklat.

Frågorna 1 till 3, Offentlighet och demokratisk kontroll

En kommun är en politiskt styrd organisation och det är politikernas ansvar att föra över medborgarnas åsikter till kommunorganisationen, kring vad kommunen skall göra under en mandatperiod. Det handlar då inte bara om att förvalta det valprogram som man har haft i anslutning till det senaste kommunalvalet, utan det handlar i mångt och mycket om att göra medborgarna mer delaktiga i de beslutsprocesser som sker i kommunen. I detta sammanhang gäller då både att vara lyhörd och öppen för diskussion innan beslut skall tas och om att sprida information om beslut som fattats. Det handlar i grund och botten om det demokratiska perspektivet som är grundläggande för den offentliga sektorn. Det kan göras på olika sätt. Dels handlar det om att politiken har ett aktivt partiarbete och dels om att via kommunorganisationen arbeta med information och öppnandet av möjligheter att påverka de processer som sker i Kommunfullmäktige, kommunstyrelse och nämnder. Det är det senare perspektivet som utvärderas i de tre följande frågorna. Partiarbetet kan av förklarliga skäl inte utvärderas här.

1. Hur informeras medborgarna?

(Kommunens allmänna informationspolitik gentemot medborgarna)

Grunden för medborgarnas deltagande i den demokratiska processen är att man ges möjligheten till information om vad som händer. Detta kan göras på olika sätt och vi har i denna fråga fokuserat på om medborgaren på olika sätt kan nå olika handlingar, protokoll, sammanträden med mera. Hur kommunen använder sig av informationsblad, tidningar m.m. för att sprida information. Vilken information som kan nås via kommunens hemsidor berör såväl sakfrågor som beslutsfattare.

Här visar kommunerna upp ett relativt gott resultat. Mycket information kan idag nås via webbsidor. Skillnader finns främst när det gäller hur kommunerna har satsat för att nå ut till medborgaren via informationsblad, tidningar etc. Detsamma gäller hur viktiga sakfrågor och handlingar sammanfattas, populariseras och förtydligas på ett enkelt sätt för medborgaren. Här finns områden att förbättra.

2. Hur stimuleras medborgarnas engagemang?

Denna del handlar om att göra medborgarna mer aktiva och deltagande i kommunens beslutsprocesser, dvs. det som vi dag ofta benämner som medskapande. Här visar kommunerna på skillnader. Trollhättan har de högsta resultaten. Förklaringen till skillnaderna är att det finns flera olika initiativ som har gett poängutslag. Exempelvis har Trollhättan ett utbyggt synpunkts- och klagomålssystem förenat med det "Fria ordet" på webbsidorna. Uddevalla, liksom Falkenberg, erbjuder medborgarna möjligheten att lägga egna förslag i fullmäktige tillsammans med elevmotioner från gymnasium. Flera kommuner redovisar flera intressanta initiativ för att engagera lokalt när det gäller exempelvis översiktsplaner, ortsutvecklingsmöten

(Ale), ungdomsdemokratiprojekt (Falkenberg, Ale). Ale kommuns initiativ med en ”Demokratihandbok” är även ett intressant exempel.

3. Hur bra information får medborgarna om resultaten av verksamheten i kommunen?

I dessa frågor vill vi försöka fånga kommunernas initiativ för att tydliggöra för medborgarna/skattebetalarna vad man får för de satsade pengarna. Dvs. hur bra man sköter det uppdrag som givits. Detta säger inget om vad resultatet blev utan hur det informeras om det. Här ställs frågor om hur resultaten presenteras i årsrapporter, om det finns resultat från mål, om resultat från brukarundersökningar rapporteras till medborgarna, om resultaten jämförs med andra kommuner, etc.

Här finns även skillnader mellan kommunerna. Årsrapporterna publiceras som regel på kommunens webbsidor men det är mer sällsynt att kommunens mål och resultat för verksamheternas presenteras. Trollhättan kan i denna del vara intressant att titta på. Ingen kommun ger dock ut någon enkel medborgarskrift över hur resurserna har använts och vad som åstadkommit. Jämförelser används dock som ett verktyg i förbättringsarbetet vilket detta nätverk är ett uttryck för. På verksamhetsnivå är det dock mer sporadiskt förekommande. Resultatjämförelser över sektorsgränser, exempelvis sjukfrånvaro, produktivitetsutveckling m.m. förekommer sällan. Uddevallas välfärdsbokslut, Falkenbergs och Ales personalbokslut och Ales och Vänersborgs sjukfrånvaro är intressanta undantag. Brukarundersökningar som görs publiceras i varierande utsträckning. Ale, Trollhättan och Uddevalla publicerar dock regelbundet dessa resultat på kommunens webbsidor.

Frågorna 4 till 9 - Tillgänglighet och brukarorientering

Dessa frågor fokuserar på att se kommunen som en helhet och hur kommunen har orienterat sig mot medborgare och brukare när det gäller tillgänglighet, påverkansmöjligheter, bemötande med mera. En utgångspunkt är att kommunen skall ha ett gemensamt förhållningssätt till sina brukare och skall vara tydlig när det gäller information om vad brukarna kan förvänta sig i form av tjänster. Ibland beror missnöje hos brukare på att man från verksamheten inte klargjort vad brukarna kan förvänta sig för tjänster. Förväntad kvalitet motsvarar inte alltid levererad kvalitet vilket skapar missnöjda föräldrar, vårdtagare, klienter, m.m. Tydlig information om tjänster och möjlighet för brukarna att tycka till om de tjänster som utförs brukar leda till en större andel nöjda brukare.

4. Har kommunen en brukarorienterad förvaltningsfilosofi?

Med detta menas att det i kommunen finns en övergripande och vägledande policy när det gäller förhållningssätt till brukarna och något som dessutom kommer till uttryck i kommunens image och utåtriktade arbete. I förhållande till detta lyfts även fram servicedeklarationer med mera.

Här visar kommunerna på skillnader. Uddevalla, Trollhättan och Falkenberg är de kommuner som tydligast arbetat med detta. I dessa finns ett kommunövergripande initiativ kring en mer brukarorienterad verksamhet något som bland annat avspeglar sig i de servicedeklarationer och tjänstegarantier som är framtagna i dialog med brukare. Trollhättans arbete tillsammans med näringslivet kring varumärket är ytterligare ett intressant initiativ.

5. Vilka åtgärder har gjorts för att förbättra överskådligheten för medborgarna?

Utgångspunkten för denna fråga är att ge medborgaren en lätt överskådlighet vad gäller hela kommunens serviceutbud i både skrift och på hemsidan. Det gäller även informationsåtgärder för speciella grupper i kommunen och att informationen ska vara lätt att få tag i genom att

kunna nyttja olika kanaler.

Översikter av kommunens tjänster finns på alla kommunernas webbsidor. Intressant att nämna är det projekt som Uddevalla och Trollhättan tillsammans med två norska kommuner genomfört för att tydliggöra sina tjänster gentemot medborgare. Informationssatsningar (skriftliga) för speciella grupper såsom exempelvis handikappade, invandrare varierar mellan kommunerna. Falkenberg, Stenungsund, Trollhättan och Uddevalla har lagt ut vanliga frågor och svar på webben för att öka informationen. Alla kommuner medger nedladdning av ett stort antal blanketter via kommunens webbsidor. Få erbjuder dock möjligheten att dessa kan fyllas i och skickas via Internet. Elektroniska signaturer för att kunna följa sitt eget ”ärende” via webben finns inte men en del kommuner strävar åt detta håll.

6. Kan brukarna själva påverka det serviceutbud de erbjuds?

Under denna frågeställning undersöks hur flexibla och kundanpassade kommunens tjänster är. Det kan handla om valfrihet att välja utförare för kunden/brukaren eller det kan också innebära att de tjänster som kommunen erbjuder anpassas efter olika behov.

I alla kommuner kan elever välja förskola och skola i mån av plats. Det är sedan svårt att avgöra hur denna ”mån av plats” begränsar möjlighet att få det alternativ man vill. Trollhättans kommun erbjuder en mycket hög rörlighet inom skolan och säger att alla som önskar plats skall få detta. Partille, Uddevalla och Vänersborg erbjuder valfrihet inom särskilt boende. Nästan ingen kommun låter fördelning av resurser styras mellan enheter på grundval av val som sker. Undantaget är Trollhättan som direkt fördelar resurser utifrån elevpeng i förskola och grundskola.

Alla kommuner erbjuder alternativa driftsformer inom förskola och grundskola. Det är då privata och/eller kooperativa. Trollhättan har två gymnasieskolor som drivs i alternativ regi.

7. Genomförs brukar- och/eller medborgarundersökningar?

Brukar- och medborgarundersökningar är ett mycket effektivt hjälpmedel för att få reda på vad brukarna/medborgarna tycker om kommunens verksamheter. Det är viktigt att man gör dessa undersökningar systematiskt återkommande och att resultatet utvärderas och analyseras, samt att det ledar till reella förbättringsåtgärder.

Alla kommuner genomför brukar-/medborgarundersökningar, delvis genom samarbetet i Kvalitetsnätverk Väst kust. Flera kommuner redovisar att brukarundersökningar görs i de flesta verksamheter. Det tycks vara så att skolan är bäst när det gäller att arbeta systematiskt med brukarundersökningar. Det som skiljer kommunerna åt är i vilken omfattning det finns en systematik när det gäller genomförande och utvärdering av undersökningarna. De alternativa metoder som nämns för att fånga upp brukarnas åsikter, är fokusgruppsmetodik och brukarråd. Här kan Falkenberg, Trollhättan och Uddevalla tjäna som inspirationskälla. Dessa kommuner har använt sig av fokusgruppsmetodik i samband med arbetet kring servicedeklarationer/garantier.

8. Hur är systemet för synpunkts- och klagomålshantering från medborgare/brukare organiserat?

En effektiv synpunkts- och klagomålshantering är ett sätt att fånga upp ”spontana synpunkter”. En nöjd eller missnöjd brukare skall veta hur han skall bete sig för att direkt kunna framföra sina synpunkter. Här är skillnaden mellan kommunerna stor. Endast Trollhättan och Uddevalla har utarbetat ett heltäckande och kommunövergripande system för klagomåls- och synpunktshantering. Även Falkenberg har ett övergripande system som är knutet till de tjänstegarantier som finns i kommunen. Systemet tycks är här dock mest utvecklat inom socialförvaltningen.

Övriga kommuner har i de flesta fall en verksamhetspecifik synpunkts-/klagomålshantering

som är knutet till den sociala verksamheten i kommunen.

9. Bedrivs utbildning i att bemöta brukarna/medborgarna?

Ett gemensamt förhållningssätt till brukarna oavsett om de finns i skolan, äldreomsorgen eller inom social verksamhet är ovanligt i svenska kommuner. Oftast är arbetet med bemötandefrågor, om det överhuvudtaget förekommer, knutet till enskilda brukargrupper.

Det kan vara av värde att hitta de gemensamma värderingar och handlingar som skall visa hela kommunorganisationens förhållande till sina invånare i egenskap av brukare.

De jämförda kommunerna har inte någon tydlig strategi att arbeta med dessa frågor. Förhållningssättet till brukarna diskuteras på verksamhetsnivå. I vissa kommuner finns kopplingar till bemötande i lönekriterierna. Dessa kriterier är oftast väldigt allmänt hållna. Trollhättan har i sitt ledarskapsprogram som är obligatoriskt för alla chefer, inslag som berör bemötande. Detta tas också upp vid introduktionsutbildningar för alla nyanställda.

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.

	Ale	Falkenberg	Lidköping	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Vänersborg
Öppettider i kommunhuset	Må, ons, to 8-16.30, Ti 8-18, fre 8-16 Juli må-to 8-16, fre 8-15.30	Må-To 8-12, 13-17 Fr 8-12, 13-16 Juni-augusti 7.30-12, 13-16	Må-To 7.30-17 Fr 7.30-16 Juni-aug stänger 16	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, fred. 14	Entré Må-to 7.30-16.30 Fre 7.30 -15 Receptionen 8-16.30	Må-Fre 8-12, 13-16.30	Må-Fre 8-17 Ifrån maj-aug 8-16
Lunchstängt	Nej	Ja 12-13	Nej, men korridorerna stängs 12-13	Nej	Nej	Dörrar till förv. Är låsta 12-13 Receptionen lunch 30 min mellan 12-13 Växeln öppen	Ja 12-13 Växeln öppen	Nej
Öppettider i telefonväxeln	Samma som kommunhuset	Samma som kommunhuset	Må-To 7.40-17 Fr 7.40-16 Juni-aug stänger 16	Samma som kommunhuset	Samma som kommunhuset	Må-To 8-16.30 Fr 8-15	Må 8-18 Ti-Fr 8-16.30	Samma som kommunhuset

	Ale	Falkenberg	Lidköping	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Vänersborg
Särskilda telefon-tider	IFO 8.30-9.30 Biståndsenhet 8.00-9.30	IFO ekonomi Må-fr 9-9.45 Myndighetsavd Må-fr 8-9.30	IT-enheten må-to 8-12, 13-16, fr 8-16 IFO må-to 8-12, 13-17, fr 8-12, 13-16, juni-aug stänger 16	Social- och ar- betsförvaltn: Mottagnings-gr. 10-11.45, Övriga 9-9.45, Reception 8.15-16 Bygg o miljökont. Må, ons, to, fre 8.30-9.30 Vård och omsorg: Biståndshandl må-fre 10.30- 11.30	IFO 8.30-9.30, övrig tid kopplas till deras expedi- tion. Barnomsorgen Må - Fr 8.30-9.30 Må 15-18 Ti - Fr 15-16 Bygglov Må - On + Fr 10-12 Färdtjänst 8.30-9.30 Biståndsbedöm. och områdesch. Social omsorg Må-on, fre 8.30- 9.30	IFO, nybesöks- gruppen - försörj- ningsstöd Må-ons, fre 8.30- 9.30 Sotningskontor Alla dagar 8.00-11.00 Konsumentverk- samhet Må-ons 8.00- 16.30 Tor 13.00-16.30 Fredagar stängt Överförmyndare Alla dagar 13.30- 15.00	Socialsekreterare 8.30-9.30 Rehab 7.45-8.45 Hjälpmedel 8-12 Bistånd 8.15-9.45 Socialupplysning Allmänna frågor, handikappade och äldreomsorg mån 8.30-12, 13-18, ti- fre 8.30-12 och 13-16.30 Fritid lokalbokn 8-12.	Biståndsenheten IFO Invandrarsektion Konsument Överförmyndaren Stöd LSS Vissa avd. har ”träffas säkrast”, ex Bygglovsenhet
Finns abon- nemang utan- för växeln?	Ja, enstaka abonnemang	Ja, men hu- vuddelen lig- ger under väx- eln		Alla nummer är knutna till väx- eln. Direktnum- mer finns för de flesta	Nej	Alla direktnum- mer under väx- eln.	Ja, all kommunal verksamhet i Ljungskile går utom växel. Gäll- er också vissa skolor /äldreboende i Uddevalla.	Ja det finns ett antal externa nummer som ej går genom väx- eln. Numren finns dock att tillgå i växeln.
Har officiella direktnummer	Ja	Ja	Ja	Nej inte alla	Nej inte Social- sekr. Bygglov- shandl. Barnom- sorgadm	Ja	Nej inte social- sekreterarna	Ja
Information får man via	Vanlig och lokal telefon- katalog, Kata- loggen Din del, Internet	Lokalpress, telefonkatalog hemsidan, skyltar i en- trén, Internet	Telefonkatalog Hemsidan	Lokalpress, olika telefonkataloger bibliotek, Inter- net	Telefonkatalog, lokalpress, hem- sidan	Lokaldelen av telefonkatalog, Internet	Olika telefonka- talogerInternet	Olika telefonka- taloger Internet

	Ale	Falkenberg	Lidköping	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Vänersborg
Kommentar	Ale var ej med förra mätningen	Inga förändringar sedan förra mätningen	Enbart marginella förändringar	En ökning av särskilda telefontider från förra mätningen	En ökning av särskilda telefontider från förra mätningen	En förskjutning av öppettiden i kommunhuset till tidigare öppning/stängning. Tiden för lunchstängning har minskat.	Små förändringar av öppettider. Bygglovs öppettider är borttagna	Vänersborg var ej med förra mätningen

Kommentar

Ifrån förra mätningen kan vi konstatera att det enbart har skett mycket små förändringar. Trollhättan och Uddevalla är de kommuner som kan påvisa mindre förbättringar i ökade öppettider.

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. Stenungsund och Ale har öppet till kl. 18.00 en dag i veckan. Helt lunchstängt i kommunhuset förekommer i två kommuner. Lidköping och Trollhättan öppnar dessutom sin kommun kl. 7.30.

Särskilda telefontider förekommer i alla kommuner. Det varierar dock mellan kommunerna. En del kommuner har dessutom flera olika tider. Individ- och familjeomsorgen är uppenbarligen den mest förekommande verksamheten med telefontider.

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

Del 4 Frågor till växeln om rutiner vid klagomål, tidigare mätningar och synpunkter på mätningen 2004

	Ale	Falkenberg	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Vänersborg
Vilka rutiner finns för hur växeln skall hantera allmänna klagomål på kommunen?	<p>Det finns inga kommungemensamma rutiner. Arbete pågår med att införa en systematisk klagomåls-hantering i kommunens förvaltningar. Samtal kopplas idag till berörd tjänsteman, om det framgår av samtalet, eller berörd enhet/förvaltning motsvarande. Om det inte finns någon som kan ta samtalet tar växelpersonalen namn och telefonnummer och vidarebefordrar detta till berörd tjänsteman med uppdrag att ringa upp.</p>	<p>I princip ställes följande fråga till den som klagar: ”Vill Du tala med chefen på...? (avdelningen, enheten) eller ”Vill Du tala med handläggaren ? ” (om inte klagomålet direkt avser handläggaren.</p> <p>Vissa avdelningar kan ha utfärdat särskilda regler beträffande till vem samtalet skall.</p>	<p>Finns inga skrivna rutiner. Om det framgår kopplas samtalet till den tjänsteman som ansvarar för ärendet. Växeln kan också koppla samtalet till den expedition varje förvaltning har. För vissa förvaltningar finns en namngiven person som kan ta emot dessa samtal.</p>	<p>Det finns inga rutiner. 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.</p>	<p>Kommunen har ett kommunövergripande system för hantering av synpunkter och klagomål. Dessa skall registreras och åtgärdas av respektive förvaltning. Det finns en svarsgaranti på 7 dgr om medborgaren/brukaren inte är anonym. I växeln försöker man nå berörd enhet eller förvaltning för klagomålet. Det finns inga rutiner för hantering om ingen på berörd enhet/förvaltning finns anträffbar</p>	<p>En kommunövergripande synpunktsrutin finns. Växeln uppgift är att huvudsak att lotsa samtalet till ansvarig person på när-synpunktssynpunktsnivå. Synpunkter/klagomål som rör egen verksamhet, dvs ”att ingen svarar” och liknande noteras dock inte och framförs heller inte till vederbörande på annat sätt.</p>	<p>Samtalet vidarekopplas till berörd förvaltningschef. Finns inte chefen tillgänglig får sekreterare samtalet som tar emot klagomålen och chefen återkommer sedan.</p>
	Ale	Falkenberg	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Vänersborg

Tidigare mätningar som gjorts i växeln	Den senaste genomfördes 2001 av ett externt företag, Profitel.		Inte gjorts någon mätning sedan kvalitetsnätverkets förra rapport.	De mätningarna som ingår i serviceavtalet görs samt att vi gjorde en liknande mätning extra i nov 2002 som en uppföljning på Västkusts mätning.	Växeln har gjort mätningar på mängden ingående samtal, både internt och externt. Mätning har även skett per växelbord. Dessutom kvalitetsnätverkets rapport 2002.	En trafikmätning förs varje år. Den senaste v 17. Beställs av Telia. Här mäts svarstid, längd, och expeditionstid.	Det har gjorts mätningar 2001 och 2002.
Hur upplevde växeln mätningen?	Personalen tyckte det fungerade bra och att det inte var belastande för dem. En gemensam uppfattning från personalen är att det var både färre antal samtal och färre klagomål/synpunkter just under dessa veckor, mot vad de upplever är normalt. Kanske mäta under längre tid.	Vissa problem första dagarna. Kom inte riktigt in i rutinen att notera på blanketten. Därav visst bortfall första dagarna (veckan). Sedan inga större problem. Saknade en kategori – ”Ej svar trots öppen telefon”. Dessa noterades som ”Annat”.	Mycket positivt, bra att mätningar görs och att man kan få komma med förbättringsförslag.	Ett extra moment att göra.	Positivt med mätning för att hitta vilka problem som finns. Kunde vara lite stressigt vid köbildning	Ändamålet positivt. 14 dagar upplevdes som lång tid. Omfattningen (kategorisering och uppdelning) låg på maximum som var möjligt att klara av manuellt	Vid tidigare mätningar blev det tillfälligt bättre för att sedan återgå till det gamla. Första veckans mätning var flera av växelns egen personal sjuka. Detta medförde att fler inkommande samtal missades än vad som kunnat redovisats. Komvux borde särskiljts från gymnasieförvaltningen.
	Ale	Falkenberg	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Vänersborg

<p>Växeln förslag till förbättringar</p>	<p>Kontinuerlig information till förvaltningarna från växelpersonalen sker, men bör kompletteras med att kommunledning och IT-chef tar upp frågan för att betona betydelsen av en bra telefonkultur och vikten av ett bra och kontinuerligt hanterande av de möjligheter som finns att ställa om, hänvisa telefonen etc. Informationen från enskilda och enheter/förvaltningar motsvarande vid planeringsdagar, APT etc. kan förbättras, framför allt vad gäller att enskilda stänger av sina telefoner.</p>	<p>Telefontider fungerar på de flesta håll i stort sett, men... På (i första hand) socialförvaltningen – IFO kan dock ett fåtal långa samtal ibland mer eller mindre blockera telefontiden. Det skulle kanske gå att i högre grad reservera telefontiden för korta samtal. Man bör vara (ännu mera) noggrann med att ringa upp efter voice mail eller meddelande från växel eller annan. Längre telefontider. (om det är organisatoriskt möjligt) På vissa avd kanske man bör ha någon som ”sorterar” telefonsamtal.</p>	<p>Att tjänstemännen tar större ansvar för att sköta sina telefontider, hänvisa när man är åter tillgänglig samt ringer upp när man talar in ett meddelande på telefonsvararen.</p>	<p>Hänvisa alltid telefonen vid frånvaro. Respektera telefontiderna och de inmatade frånvarotiderna.</p>	<p>Anställda måste bli bättre på att hänvisningskoppla sina telefoner. Enheter med telefontider måste vara tillgängliga på dessa tider. Det slarvas ibland. Tag bort telefontiderna. Alla får inte fika samtidigt. Eftersom växeln är öppen under lunch måste det finnas någon på förvaltningarna/enheterna att koppla till. De anställda måste bli bättre på att söka interna nummer själva och inte belastas växeln med interna samtal.</p>	<p>Att var och en tar ansvar för telefondisciplinen och att FC tar sitt ledaransvar och driver frågan.</p>	<p>Växeln betraktar mycket som en attitydfråga och en ledningsfråga. Förvaltningsledningarna måste ta tag i frågorna. Dessutom behövs utbildning i det rent tekniska angående hur man hanterar telefonens hänvisningssystem. Växeln kommer med sin chef att göra ett särskilt förbättringsprojekt.</p>
-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Del 5 Växelundersökning av klagomål och synpunkter

En liknande undersökning genomfördes 2002. Växelpersonalen i kommunerna har under två veckor (vecka 37-38) noterat inkomna synpunkter och klagomål till kommunen. Framst 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 hänföras. 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.

Detta intressanta material presenteras mer utförligt för respektive kommun.

Varje kommuns projektledare har dessutom gjort en kommentar till undersökningen utifrån de egna förutsättningarna samt i de fall där det gått att jämföra med den förra undersökningen.

Kommentar

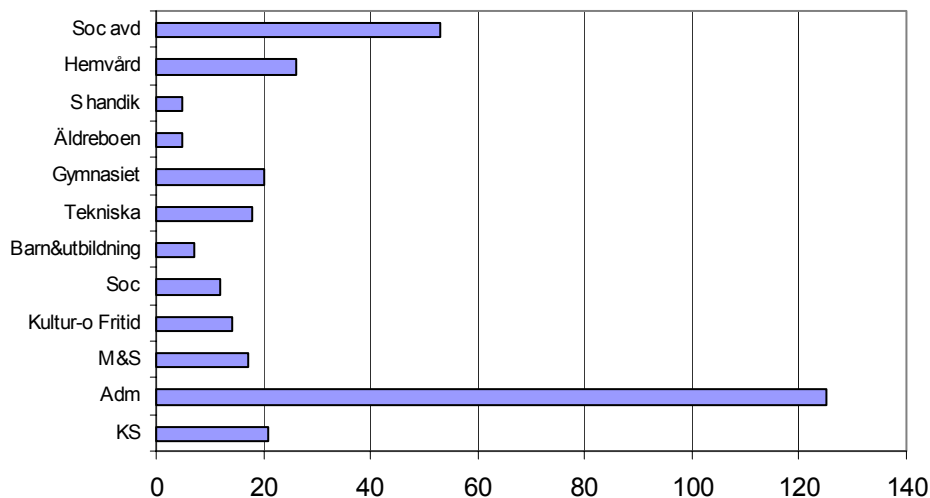
Man kan utifrån nedanstående siffror inte dra några generella slutsatser eftersom kommunerna har registrerat och **definierat olika**. Växlarna har dessutom haft olika kapacitet och möjlighet till registreringar olika kategorier. Dock kan tabellen ge en fingervisning inom vilka områden som den enskilde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

Denna undersökning ska läggas som en del till de övriga delarna. Speciellt ska den ses utifrån den första delundersökningen kring Telefon och e-post där man konstaterar att ”tidigare erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner är att man som uppringare får svar drygt var tredje gång när man sökt en specifik person inom kommunen”.

Uddevalla

Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?

Uddevalla - totalt antal synpunkter (ej procent)



Vad har man framfört för synpunkter?

Får aldrig tag på någon	27
Lämnat meddelande fast ingen ringer upp	12
Växeln hänvisat till telefontid	145
Svarar inte på telefontiden	57
Kommer ständigt till röstbrevlåda	23
Får alltid hänvisningston	3
Överkopplat till annan person som inte svarar	56
Annat (se kommentar nedan)	(2119)
Totalt antal synpunkter	323
Totalt antal samtal (13 554*2)	27 100*

* Approximativt värde; anger antalet under den senaste tekniska mätperioden v 17 2004,

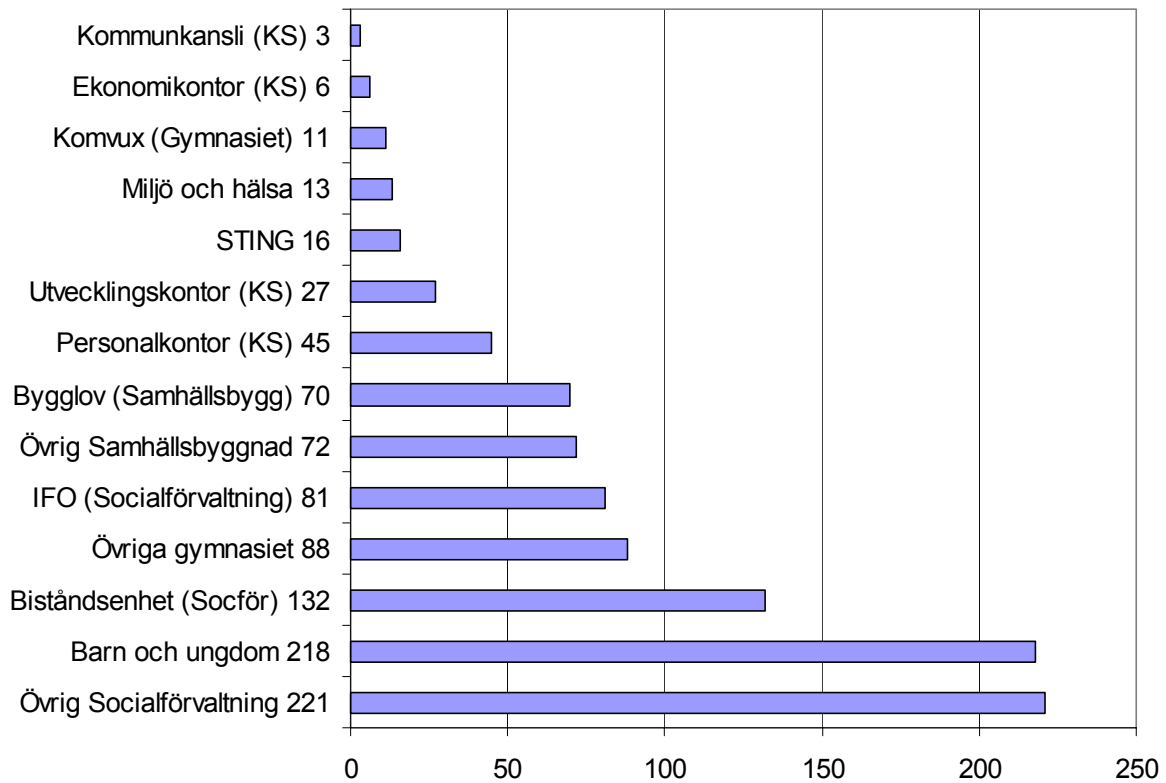
Projektledares kommentar: 323 synpunkter under mätperioden är 7 ggr (!) mer än år 2002 (46 st). Detta skall dock ses mot bakgrunden av kategorin ”Annat”. Här streckas alla samtal som växelns på begäran kopplar vidare, där personen ifråga inte svarar och samtalet åter hamnar i växelns. Drygt 2 100 samtal eller närmare 8% av alla samtal besvaras alltså 2 ggr av växelns. Jämfört 2002 var motsvarande siffror närmare 6 400 samtal och 30%. 400 mobila anknötningar har införts sedan 2002 och dessa samtal ingår ej, vilket kan bidra till bättre statistik, liksom att (förhoppningsvis) telefondisciplinen har förbättrats. På två år har växelns inkommande samtal ökat drygt 30% baserat på dessa undersökningar.

Administrationen, sociala avdelningen och hemvården har fått synpunkter på att man inte svarar på telefontiden. Växeln har också registrerat antalet samtal där de hänvisar till telefontid och $\frac{3}{4}$ av dessa härrör sig till administrationens löneavdelning. Framförda synpunkter på miljö och stadsbyggnad är att man kommer till röstbrevlåda. På Administrationen, kommunledningen, tekniska och gymnasiet ställer man telefonen till kollegor som inte svarar.

Vänersborg

Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?

Vänersborg - antal synpunkter per förvaltning



Vad har man framfört för synpunkter?

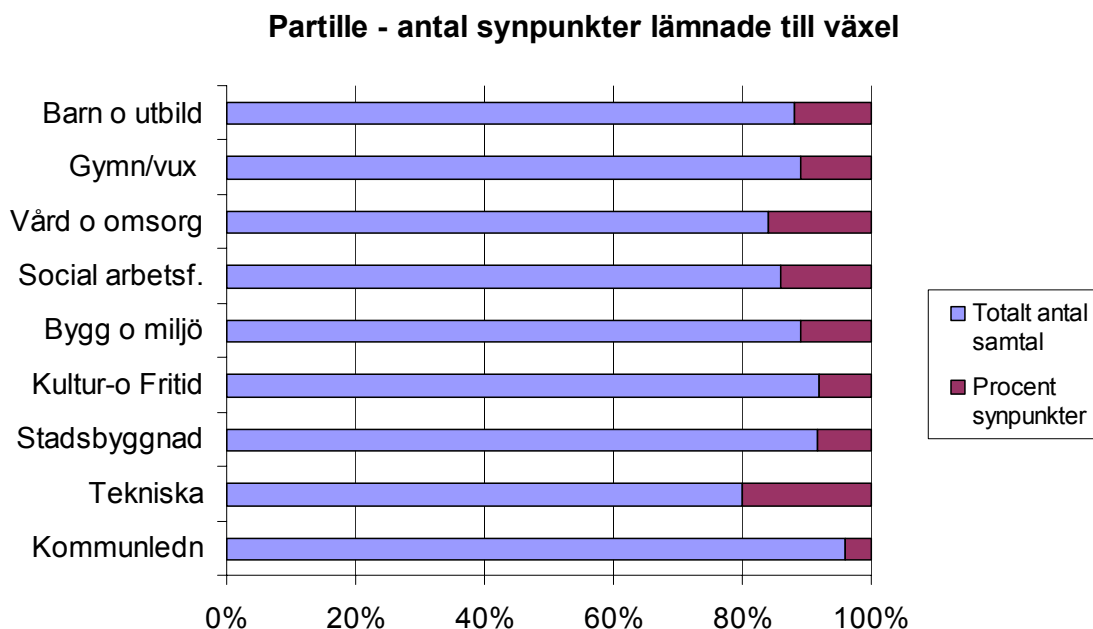
Får aldrig tag på någon	795
Växeln hänvisat till teltid	115
Svarar inte på telefontiden	72
Kommer alltid till röstbrevlåda	0
Får alltid hänvisningston	3
Överkopplat till annan person som inte svarar	13
Lämnat meddelande men ingen ringer upp	5
Totalt antal synpunkter	1003
Totalt antal samtal	

Projektledares kommentar: Växeln gjorde en undersökning 2001 och en 2002. Ingen förbättring har skett. Fortfarande råder förhållandet att ca 5 % av inkommande samtal inte når från. Den vanligaste orsaken är helt enkelt att ingen svarar. Så sker 80 gånger per dag.

Störst problem har socialförvaltningen (särskilt då biståndsenheten) följt av barn- och ungdomsförvaltningen. Därefter kommer samhällsbyggnadsförvaltningen.

Partille

Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?



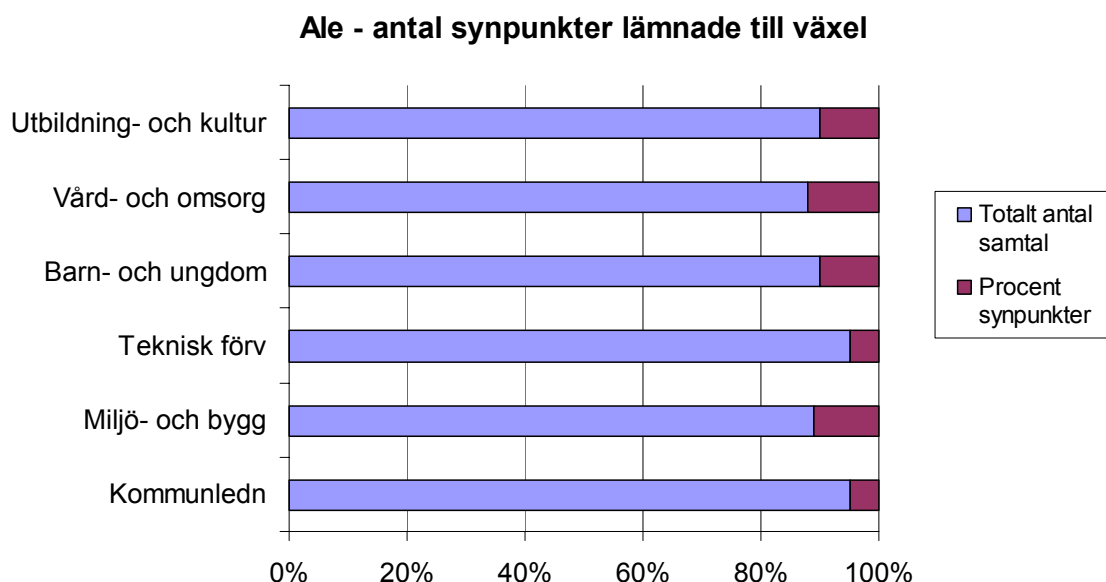
Vad har man framfört för synpunkter?

Får aldrig tag på någon	34
Växeln hänvisat till teltid	37
Lämnat meddelande, ingen ringer upp	0
Svarar inte på telefontiden	30
Kommer alltid till röstbrevlåda	15
Får alltid hänvisningston	40
Överkopplat till annan person som inte svarar	17
Ej svar, ej hänvisning	228
Totalt antal synpunkter	448 (13%)
Totalt antal samtal	3532

Projektledares kommentar: Antalet inkomna synpunkter (448 st.) skiljer sig markant från den undersökning som gjordes för två år sedan (30 st.). Tekniska kontoret som i undersökningen 2002 stack ut ordentligt med andel synpunkter har sänkt procentandelen från 30 % till 20 %. Fortfarande ligger man dock högst procentuellt sett i kommunen. Bygg och miljökontoret har halverat antalet synpunkter från 24 % till 12 %. Barn- och utbildningsförvaltningen, social- och arbetsförvaltningen och gymnasieförvaltningen har i denna undersökning ökat andelen synpunkter. Dessa förvaltningar hade vid förra mätningen en låg andel synpunkter (4%) på inkommande samtal till växeln.

Ale

Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?



Vad har man framfört för synpunkter?

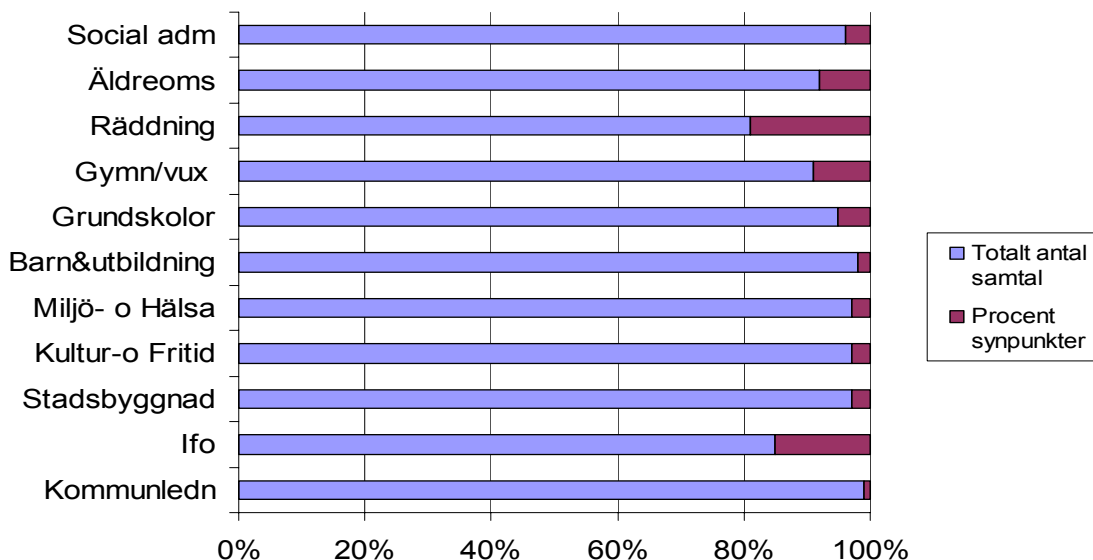
Får aldrig tag på någon	15
Växeln hänvisat till teltid	33
Svarar inte på telefontiden	5
Lämnat meddelande men ingen ringer upp	10
Kommer alltid till röstbrevlåda	1
Får alltid hänvisningston	5
Överkopplat till annan person som inte svarar	28
Överkopplat till annan person som svarar	143
Totalt antal synpunkter	240
Totalt antal samtal	2701

Projektledares kommentar: Ale deltog inte i den förra undersökningen, så någon jämförelse kan inte göras. Undersökningen fungerade bra, men borde nog ha skett under längre tid för att få ett mer säkert resultat. Växelpersonalen upplevde att det var både färre samtal och färre klagomål/synpunkter under de två veckor som undersökningen pågick än det är normalt är. Undersökningen ger ända ett underlag för kommunledning och förvaltningar inför den egna diskussionen på hemmaplan om förbättringar i kommunens telefonkultur

Falkenberg

Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?

Falkenberg - antal synpunkter lämnade till växel



Vad har man framfört för synpunkter?

Får aldrig tag på någon	15
Växeln hänvisat till teltid	47
Svarar inte på telefontiden	27
Kommer alltid till röstbrevlåda	8
Får alltid hänvisningston	2
Överkopplat till annan person som inte svarar	13
Lämnat meddelande men ingen ringer	8
Annat (ej svar trots öppen telefon)	135
Totalt antal synpunkter	246
Totalt antal samtal	3659

Projektledares kommentar: Jämfört med den förra undersökningen har antalet synpunkter nu ökat. Siffrorna är dock inte direkt jämförbara eftersom denna undersökning upptar flera kategorier av synpunkter. För motsvarande kategorier är siffrorna nu i stort sett på samma nivå som vid förra mätningen. Den klart största gruppen av synpunkter avser ”ej svar trots öppen telefon”. Kategorin ”lämnat meddelande men ingen ringer upp” är visserligen inte stor, men får i princip inte förekomma alls. Beträffande fördelningen på olika förvaltningar kvarstår iakttagelsen från förra mätningen att socialförvaltningen (särskilt IFO) svarar för det största antalet. Procentuellt högst ligger dock Räddningstjänsten.

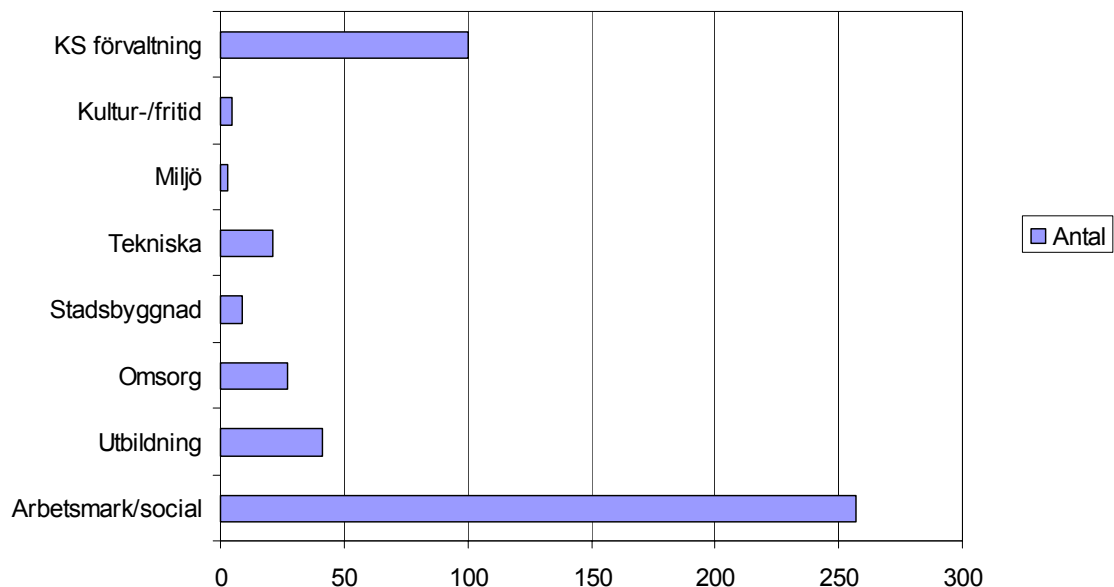
Den övergripande slutsatsen för kommunen totalt blir att detta material inte visar på någon förbättring sedan förra undersökningen, men inte heller på någon direkt försämring.

Beträffande själva mätningen bör noteras att ett visst bortfall ägde rum under första dagarnas mätning, varför totalsiffrorna inte är exakta. Detta torde dock inte ha påverkat andelen synpunkter inom de olika kategorierna.

Trollhättan

Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?

Trollhättan - fördelning synpunkter per förvaltning



Vad har man framfört för synpunkter?

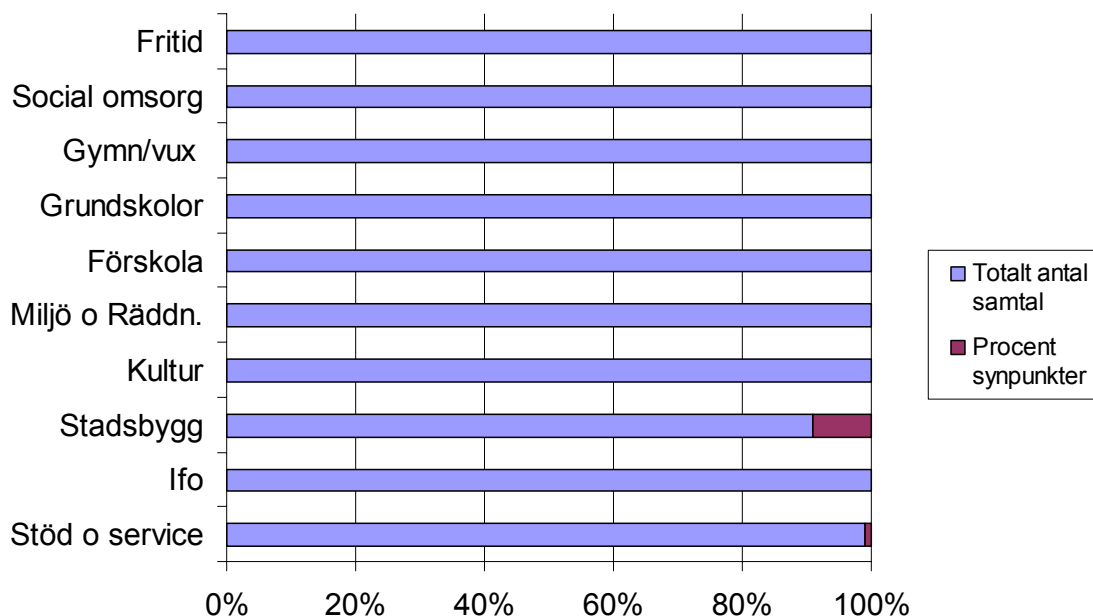
Får aldrig tag på någon	116
Växeln hänvisat till teltid	19
Svarar inte på telefontiden	154
Kommer alltid till röstbrevlåda	86
Får alltid hänvisningston	17
Överkopplat till annan person som inte svarar	7
Lämnat meddelande men ingen ringer upp	58
Övrigt	6
Totalt antal synpunkter	463

Projektledares kommentar: Den undersökning som gjorts 2004 är inte lätt att jämföra med den som genomfördes 2002. Kategoriseringen av de synpunkter som registrerats har ändrats från fyra rubriker till åtta rubriker. Även den organisatoriska uppdelningen har förändrats beroende på en större omorganisation i Trollhättans Stad. Värt att notera är att antalet registrerade synpunkter under en tvåveckorsperiod har fördubblats. De verksamheter som haft flest synpunkter angående tillgänglighet i 2004 års undersökning är två verksamheter som har telefontid. Det gäller dels överförmyndarverksamheten på kommunstyrelsens förvaltning (ca 60 synpunkter) och dels den ekonomiska enheten inom individ och familjeomsorg (ca 190 synpunkter).

Stenungsund

Vilka verksamheter berörs mest av synpunkter?

Stenungsund - antal synpunkter lämnade till växel



Vad har man framfört för synpunkter?

Får aldrig tag på någon	4
Lämnat meddelande men ingen ringer upp	3
Svarar inte på telefontiden	0
Växeln hänvisat till telefontid	60
Överkopplat till annan person som inte svarar	4
Totalt antal synpunkter	71
Totalt antal samtal	4596

Projektledares kommentar: I mätningen 2002 hade växeln 6 266 samtal och 246 synpunkter. I denna mätningen hade växeln 4 596 samtal och 71 synpunkter, i procent räknat 4 % resp. 1.5 %. Det kan innebära att vi förbättrat oss men det kan också bero på hur växeltefonisterna klassificerat och markerat inkommande samtal. Kommunen installerade i juni 2004 en ny växel med röstbrevlåda vilket kan ha medfört att många uppringande inte kommit till växeln utan lagt på eller talat in ett meddelande.