

Rapport
Uppföljning av kundcenters
verksamhet
Östersunds kommun

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Inledning	4
2. Granskningsresultat	5
3. Bedömning och rekommendationer	8

Sammanfattning

Uppdrag och bakgrund

Den 24 januari 2012 beslutade kommunstyrelsen, efter en förstudie genomförd av extern konsult, att uppdra till kommundirektören att införa kundcenter. Kundcenter, som driftsattes den 7 november 2013, har till uppdrag att se till att medborgarna får hjälp och svar på sina frågor så fort som möjligt.

Revisionsfråga

Syftet med granskningen är att bedöma om uppföljningen av kundcenters verksamhet är ändamålsenlig. Inom ramen för granskningens övergripande syfte ska granskningen besvara följande kontrollmål:

- Hur sker uppföljning av tillgängligheten?
- Hur sker uppföljning av klagomålshanteringen?
- Hur sker uppföljning av handläggningstider för inkomna ärenden?
- Hur hanteras noterade avvikelser?
- Sker återrapportering av uppföljningsresultat till utförarstyrelsen och kommunstyrelsen?

Revisionskriterier

Utgångspunkter för våra bedömningar utgörs främst av:

- Kommunallag (1991:900)
- Interna styrdokument.

Svar på revisionsfrågan

Vår sammanfattande bedömning är att den uppföljning som sker av kundcenter i huvudsak är ändamålsenlig.

Eftersom kundcenter hanterar ärenden från samtliga nämnder och förvaltningar anser vi att även kommunstyrelsen som en del av uppsiktsplikten bör ta del av den uppföljning som sker av kundcenters verksamhet.

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Kommunstyrelsen bör, som en del i att fullgöra sin uppsiktsplikt, ta del av de uppföljningar som genomförs av kundcenters verksamhet.
- Rutinen för uppföljning av ärenden bör kompletteras med beskrivning av hantering av öppna ärenden som skickats vidare till förvaltningarna men som inte är lösta.

Östersund 2014-12-12
DELOITTE AB

Marianne Harr
Certifierad kommunal revisor

Veronica Blank
revisor

1. Inledning

Uppdrag och bakgrund

Den 24 januari 2012 beslutade kommunstyrelsen, efter en förstudie genomförd av extern konsult, att uppdra till kommundirektören att införa kundcenter. Kundcenter, som driftsattes den 7 november 2013, har i uppdrag att se till att medborgarna får hjälp och svar på sina frågor så fort som möjligt.

Revisionsfråga

Syftet med granskningen är att bedöma om uppföljningen av kundcenters verksamhet är ändamålsenlig.

Inom ramen för granskningens övergripande syfte ska granskningen besvara följande kontrollmål:

- Hur sker uppföljning av tillgängligheten?
- Hur sker uppföljning av klagomålshanteringen?
- Hur sker uppföljning av handläggningstider för inkomna ärenden?
- Hur hanteras noterade avvikelser?
- Sker återrapportering av uppföljningsresultat till utförarstyrelsen och kommunstyrelsen?

Revisionskriterier

Utgångspunkter för våra bedömningar utgörs främst av:

- Kommunallag (1991:900)
- Interna styrdokument.

Metod

Granskningen genomförs genom intervjuer samt dokumentanalyser. Intervjuer genomförs med chef för kundcenter.

2. Granskningsresultat

2.1 Kundcenters organisation och verksamhet

Kundcenter har varit i drift sedan november år 2013. Kundcenter ingår i Medborgarservice tillsammans med Internservice (och fram till årsskiftet Infobyran). Enhetens verksamhetsidé är att ge medborgare, företag och föreningsliv ökad service, ökad tillgänglighet till verksamheter samt erbjuda kundanpassade och kostnadseffektiva kundlösningar inom informationsområdet, posthantering och tjänster kopplat till intern receptionsdisk i kommunhuset.

För närvarande arbetar 17 personer vid kundcenter. Tre anställda arbetar deltid och därför har två sommarvikarier blivit anställda på ett vikariat fram till årsskiftet på vardera 50 %.

Ansvarig för verksamheten är enhetschef och enheten är organiserad under serviceförvaltningen.

Kundcenter har handläggare som svarar gentemot varje förvaltning vilka benämns "kommunvägledare". För varje förvaltning har det också utsetts en ansvarig kontaktperson som sköter den löpande kontakten och avstämningar.

För år 2014 är budgeterat resultat för kundcenter +-0 och det är även det prognostiserade resultatet.

Kundcenter är den första kontakten medborgaren har med kommunen. Antingen vidarebefordras kontakten till en förvaltning eller så hanteras ärendet direkt av kundcenter. Det varierar vilka ärenden som hanteras men det kan exempelvis vara att hjälpa till med ansökningar av olika slag.

I arbetet vid kundcenter används verksamhetssystemet "Flexite". I systemet registreras alla inkomna ärenden. När ett ärende skickas vidare till en förvaltning får en grupp vid förvaltningen ett mail om det och berörd person kan via en länk gå in direkt för att se vad ärendet gäller.

2.2 Styrdokument

Till grund för kundcenters arbete finns överenskommelser med respektive förvaltning. Överenskommelserna skiljer sig åt mellan förvaltningarna beroende på vilka typer av ärenden de valt att uppdra till kundcenter. Gemensamt för alla överenskommelser är att de innehåller mål kring tre områden:

- Tillgänglighet
- Lösningsgrad
- Service

Tillgänglighet: Målet för tillgänglighet innebär att 95 % av det totala antalet inkomna samtal ska besvaras. Man räknar med att en viss andel inte besvaras, några personer som ringer lägger exempelvis på osv. De personer som lägger på inom 10 sekunder räknas inte med i mätningen då det inte räknas som ett "seriöst" försök att nå kommunen.

Lösningsgrad: I slutet av 2014 är målet att kundcenter skall besvara och avsluta 60 % av alla inkomna ärenden. Mätning görs av de ärenden som finns i respektive överenskommelse med förvaltningarna.

Service: Servicenivån och kunskapsnivån hos kommunvägledare ska ligga på 75% - ca 80% måluppfyllelse (vilket motsvarar betyg 4 eller över på en 5-gradig skala) av måluppfyllelse.

Utöver de mål som finns i överenskommelserna med förvaltningarna finns prioriterade utvecklingsområden i budget för år 2014. Gällande uppföljning finns följande mål i budget:

- Säkerställa att föreslagna rutiner för regelbunden uppföljning, utbildning och informationsutbyte mellan förvaltning och kundcenter fungerar på ett tillfredställande sätt. I dialog med respektive förvaltning göra upp en plan för övertagande av ytterligare ärenden 2014-2015.
- Säkerställa att bemanning i kundcenter i förhållande till det antal ärenden förvaltningen önskar att kundcenter ska hantera med hänsyn till förväntad effektivitet ska hanteras med hänsyn till förväntad effektivitet och ringmönster.
- Ta fram och följa upp nyckeltal för uppföljning av bemanning, effektivitet, nöjd kund etc.
- Arbeta med kompetensutveckling inom kundcenterområdet, ständiga förbättringar samt grupputveckling kopplat till spelregler/värdeord.

2.2 Uppföljning

Utvecklingsområden i budget

Uppföljning av mål i budget genomförs i samband med varje tertial och årsbokslut.

Uppföljning av tillgänglighet, lösningsgrad och kundnöjdhet

Måluppfyllelse av tillgänglighet, lösningsgrad och kundnöjdhet redovisas i en rapport till förvaltningarna. Den rutinen har precis startats upp och första mätningen genomfördes i september 2014. Rapporten kommer att tas fram månatligen.

Tillgänglighet mäts genom andel besvarade ärenden, via tfn, e-mail, Facebook eller besök. Uppföljning per september 2014 visar att kundcenter besvarat mellan 94,5%- 98,8% av samtalen. Målet att ha en tillgänglighet på 95 % av de totala samtalen uppnås i stort men inte gällande alla förvaltningar (socialförvaltningen och vård och omsorgsförvaltningen ligger strax under).

Lösningsgrad rapporteras också till förvaltningarna. För att ett ärende ska räknas som löst ska medborgaren inte behöva kontakta kommunen igen. Lösningsgraden mäts i ärendehanteringssystemet Flexite. För närvarande ligger lösningsgraden på mellan 30-90% beroende på verksamhetsområde. Genomsnittlig lösningsgrad ligger på 51 % vilket är 9 % procentenheter ifrån målet på 60 % som ska uppnås vid årsskiftet.

Service är kundcenters förmåga att leverera ett bra bemötande och en hög kunskapsnivå. För att följa upp indikatorn används en automatisk tjänst som innebär att kunden blir kontaktad av

efter de haft kontakt med kommunen och blir ombedda att svara på frågor. Frågorna rör hur kunden upplever service och kunskapsnivå och även hur nöjd man är med ärendehantering. Dessutom får kunden i slutet av samtalet besvara frågan om man skulle rekommendera Östersunds kommun som arbets- eller bostadsort åt vänner och bekanta. Därefter ges möjligheten för kunden att fritt tala in ett meddelande. Dessa meddelanden lyssnas av regelbundet av enhetschefen för kundcenter och vid behov kontaktas förvaltningarna.

Handläggningstider

Handläggningstider följs upp genom ärendehanteringssystemet. Ett ärende som inte kan hanteras av kundcenter och som skickas vidare till en förvaltning finns fortfarande kvar i systemet till dess att ärendet är avslutat. Ärendet måste avslutas av berörd tjänsteman vid förvaltningen det berör. Öppna ärenden genererar påminnelser till kundcenter, även om det skickats vidare. Det ingår inte i rutinen att följa upp hur ärendet hanteras vidare. Respektive ansvarsperson på kundcenter återkopplar till sin förvaltning då de ser att ärenden inte besvarats inom utsatt tid, men det finns ingen fastställd rutin för hur ofta detta skall göras.

Klagomålshantering

För synpunktshantering används en skriftlig checklista. Klagomål såväl som beröm hanteras via ärendehanteringssystemet Flexite. Kommunvägledaren registrerar alltid synpunkten, det spelar ingen roll på vilket sätt det inkommit: det kan vara via ett besök, via samtal eller mail.

Det registreras vad klagomålet handlar om och vilken förvaltning det avser. Om kundcenter kan hantera klagomålet avslutas ärendet där och ingen information lämnas till förvaltningarna. Om det inte kan hanteras skickas det vidare till berörd grupp vid avsedd förvaltning. Klagomål hanteras olika beroende på vilken karaktär de har. Vid akuta ärenden ska exempelvis kundcenter kontakta tjänstemän vid berörd förvaltning via telefon.

Kundcenter redovisar varje tertiäl utfallet av klagomålshantering till respektive förvaltning i form av en rapport. Rapporten innehåller dels en övergripande sammanställning på ärededetaljnivå och dels en mer utförlig beskrivning av respektive ärende som inkommit. Det finns även en förvaltning som valt att ha en utökad behörighet i flexite för att själva, när det passar, kunna ta fram rapporter på synpunktshantering.

Åtterrapporering till förvaltningar, Utförarstyrelsen och Kommunstyrelsen.

Avstämningsmöten hålls med kontaktpersoner vid respektive förvaltning och ansvarig person vid kundcenter ca varannan vecka, eller i vissa fall månatligen. Då får kundcenter återkoppling från förvaltningen och statistik redovisas till förvaltningen. Uppföljningsresultat har hittills främst rapporterats till de förvaltningar som använder sig av kundcenter. Avstämningsmöten sker med samtliga förvaltningar, då alla förvaltningar använder kundcenter i mer eller mindre stor utsträckning.

Rapportering till utförarstyrelsen sker i samband med tertiäl- och årsbokslut. Någon rapportering till kommunstyrelsen har inte efterfrågats.

3. Bedömning och rekommendationer

Uppföljning av tillgänglighet

Kundcenter har inte varit i drift ett helt år än och rutiner för uppföljning och rapportering är fortfarande under införande.

Det finns metoder för att följa upp verksamheten och utöver tillgänglighet följs även andra indikationer upp. Vår bedömning är att uppföljningen är tydlig och den baseras på de mål som tillsammans med förvaltningar har satts upp i överenskommelserna med kundcenter.

Kundcenters verksamhet följs upp både genom statistik och genom möten med förvaltningarna. Vi har noterat att det inte görs någon uppföljning av de ärenden som skickas vidare och anser att rutinen bör kompletteras så att risken för att ett ärende förblir öppet minimeras.

Klagomål och avvikelshantering

Alla klagomål hanteras i ärendesystemet. Det finns tydliga skriftliga rutiner för hur klagomål ska hanteras vilka vi bedömer vara ändamålsenliga.

Återrapportering

Främst kommuniceras resultat av uppföljningar med berörda förvaltningar. Vår bedömning är att de resultat som erhålls från uppföljningarna även bör kommuniceras till kommunstyrelsen regelbundet.

Sammanfattande bedömning

Vår sammanfattande bedömning är att den uppföljning som sker av kundcenter i huvudsak är ändamålsenlig.

Eftersom kundcenter hanterar ärenden från samtliga nämnder och förvaltningar anser vi att även kommunstyrelsen som en del av uppsiktsplikten tar del av den uppföljning som sker av kundcenters verksamhet.

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Kommunstyrelsen bör, som en del i att fullgöra sin uppsiktsplikt, ta del av de uppföljningar som genomförs av kundcenters verksamhet.
- Rutinen för uppföljning av ärenden bör kompletteras med beskrivning av hantering av öppna ärenden som skickats vidare till förvaltningarna men som inte är lösta.

Bilaga 1- intervjuer

Agneta Nilsson- Chef för Medborgarservice

Med Deloitte avses en eller flera av Deloitte Touche Tohmatsu Limited, en brittisk juridisk person (Eng: "limited by guarantee"), och dess nätverk av medlemsfirmor, som var och en är juridiskt åtskilda och oberoende enheter. För en mer detaljerad beskrivning av den legala strukturen för Deloitte Touche Tohmatsu Limited och dess medlemsfirmor, besök www.deloitte.com/about.

Deloitte erbjuder tjänster inom revision, skatterådgivning, business consulting och finansiell rådgivning till offentliga och privata klienter inom en mängd branscher. Med ett globalt nätverk av medlemsfirmor i mer än 150 länder, kan Deloitte erbjuda spetskompetens av världsklass och djup lokal expertis för att hjälpa klienter med de insikter de behöver för att ta itu med sina mest komplexa utmaningar. Deloitte har 200 000 medarbetare i nätverket alla fast beslutna att bli standard of excellence.

Detta dokument innehåller endast allmän information. Varken Deloitte Touche Tohmatsu Limited, dess medlemsfirmor eller deras närstående företag (gemensamt kallade "Deloitte Nätverk") lämnar råd eller tjänster genom denna publicering. Innan beslut fattas eller åtgärd vidtas som kan påverka din ekonomi eller din verksamhet, bör du konsultera en professionell rådgivare. Inget företag inom Deloitte Nätverk är ansvarigt för någon skada till följd av att man har förlitat sig på information i detta dokument.