



Grundläggande
granskning
2017

Utförarstyrelsen - serviceförvaltningen

Sammanfattning

I rapporten sammanfattas resultat från granskning av måluppfyllelse kundcenter. Granskningen syftar till att undersöka och bedöma måluppfyllelsen avseende kundcenters verksamhet. De väsentligaste iakttagelserna är följande:

Ett strukturerat arbetssätt har redovisats när det gäller styrningen och uppföljningen av målen som tar sin utgångspunkt i fullmäktiges mål. Störst risker för att inte nå målen har bedömts när det gäller att nå total svarsfrekvens om 95 %. Målet om svarsfrekvens följs löpande på individ- grupp och övergripande nivå. Orsaker utreds och åtgärder vidtas för att minska riskerna. Struktur för förbättringsarbeten finns både på operativ och strategisk nivå. Förbättringsområden kommuniceras och dokumenteras löpande.

Vi bedömer att förutsättningar för måluppfyllelsen är tillfredsställande.



Bedömningen grundas enligt följande

- Erfordrar väsentliga förbättringar
- Erfordrar förbättringar
- Tillfredsställande mindre iakttagelser
- Tillfredsställande

Måluppfyllelse kundcenter

Granskning	Resultat
Målen	<p>Målen för kundcenters verksamhet tar sin utgångspunkt i fullmäktiges mål och kvalitetspolicyn. Kvalitetsdimensioner har uttryckts i tillgång och tillgänglighet, bemötande, inflytande och kompetens. Kundcenter ska leverera medborgarnytta. Målen är en total svarsfrekvens på 95% (tillgänglighet), ett mycket bra bemötande (betyg 4,3 enligt NKI=nöjd kund index) och god kunskapsnivå (betyg 4,0 enligt NKI). När det gäller inflytande registrerar kundcenter inkomna synpunkter från medborgarna i ärendehanteringssystem och levererar sammanställningar till förvaltningarna vid tertialuppföljning.</p>
Riskbedömning	<p>Risker för att inte nå målet är störst när det gäller svarsfrekvensen p g a låg bemanning som orsakas av korttidssjukfrånvaro samt att ersättningsrekrytering i de flesta fall orsakar ett glapp i bemanningen.</p>
Löpande uppföljning av målen	<p>För målen när det gäller tillgänglighet och nöjd kund görs uppföljningar varje vecka i samtliga svarsgrupper. Vid tertialuppföljning tas periodrapport fram där målen följs upp. Periodrapporten distribueras bland annat till kommun-direktör, förvaltningschefer och ett urval politiker.</p> <p>Vid avvikelser från målet om svarsfrekvens sker uppföljning på svarsgrupps-nivå, individ- och övergripande nivå för att ta fram åtgärder. Orsaker till korttidsfrånvaron utreds och satsningar på aktiviteter som underlättar för frisknärvaro görs. Även åtgärder kring den fysiska arbetsmiljön går igenom för att underlätta och förbättra ljud/ljus/luft i lokalerna. För att klara ersättningsrekrytering, med upp till 3 månaders ställtid och ytterligare 3 månaders handledning/utbildning, finns möjligheten att nyttja timanställda via kontakter med mittuniversitetet. Planering av bemanning i svarsgrupper (3 personer i varje) vid ledigheter görs för att minska riskerna.</p>

Måluppfyllelse kundcenter

Granskning	Resultat
Uppföljning forts.	Uppföljning av bemötande och kunskap görs löpande på individnivå. Vid avvikelser genomförs coachinsatser med interna coacher och/eller externa coachresurser.
Förbättringsarbeten	<p>Avstämningsmöten gentemot förvaltningarna hålls ca en gång per månad med fokus på operativt förbättringsarbete. Kundcenterchef genomför möten med utvecklingsgruppen (biträdande förvaltningschefer eller controller på respektive förvaltning) vid två till tre tillfällen per år för att diskutera strategiskt förbättringsarbete.</p> <p>Under 2017 har aktiviteter för att minska så kallad onödig efterfrågan (där medborgaren sökt kontakt p g a att tjänsten inte fungerat eller att man inte förstått information från kommunen) påbörjats. Arbetet leds av förvaltningens verksamhetsutvecklare tillsammans med utsedd ansvarig vid kundcenter och kundcenterchef. Minst två möten per förvaltning kommer att hållas under 2017 och arbetet fortsätter under 2018. Förbättringsområden kommuniceras i kundcenters periodrapport.</p> <p>Ständigt förbättringsarbete sker bland annat med hjälp av en ständiga-förbättringar-tavla. I samband med internt veckomöte går aktuella förbättringsförslag igenom och statusmarkeras. Nya tas upp, ansvarig utses och förväntat slutdatum sätts. Samtliga förbättringar dokumenteras. Förbättringar som berör förvaltningarna kommuniceras i periodrapporten.</p>
Återrapport i nämnd	Rapportering av måluppfyllelse sker i delårsrapport och årsredovisning.