



Rapportsammandrag - Granskning av måluppfyllelse kundcenter

Tillfredsställande förutsättningar

På uppdrag av oss revisorer har Deloitte granskat utförarstyrelsen och serviceförvaltningens arbeten för måluppfyllelse avseende kundcenters verksamhet.

Vår bedömning är att förutsättningarna för måluppfyllelse är tillfredsställande.

Tydliga mål

Målen tar utgångspunkt i fullmäktiges mål och kvalitetspolicyn. 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). I uppdraget ingår att registrera synpunkter från medborgarna i ärendehanteringssystem som sammanställs och lämnas till respektive förvaltning vid tertialuppföljning.

Löpande uppföljning

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.

Vid avvikelser från målet om svarsfrekvens sker uppföljning på svarsgruppsnivå, individ- och övergripande nivå för att ta fram åtgärder. Orsaker till bland annat korttidsfrånvaro utreds och satsningar görs på aktiviteter som underlättar för frisknärvaro. Det omfattar även åtgärder kring den fysiska arbetsmiljön och bemanningen.

Uppföljning av bemötande och kunskap görs löpande på individnivå. Vid avvikelser genomförs coachinsatser med interna coacher och/eller externa coachresurser.

Förbättringsarbeten

Förbättringsarbeten görs 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.

Regelbundna avstämningsmöten hålls med fokus på operativt förbättringsarbete gentemot förvaltningarna. Kundcenterchef genomför möten med utvecklingsgruppen (biträdande förvaltningschefer eller controller på respektive förvaltning) vid två till tre tillfällen per år för att diskutera strategiskt förbättringsarbete. Förbättringsområdena kommuniceras i kundcenters periodrapport.