

Kommunens revisorer

Kommunstyrelsen

**Granskning av service och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare**

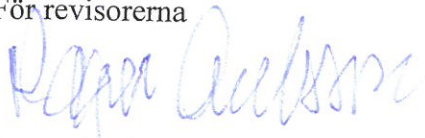
På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Ekerö kommun har PwC genomfört en granskning av service och tillgänglighet inom kommunen gentemot medborgare och brukare. Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga; Är Kommunstyrelsens och nämndernas styrning, kontroll och uppföljning tillräcklig för att säkerställa ett tillfredställande bemötande och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare? Resultatet av granskningen framgår av bifogad rapport.

Den samlade bedömningen är att Kommunstyrelsen och nämnderna i allt väsentligt har en tillräcklig styrning, kontroll och uppföljning för att säkerställa ett tillfredsställande bemötande och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare. Samtidigt som granskningen överlag visar på att kommunen via framförallt Ekerö Direkt på ett aktivt sätt arbetar för att säkra och utveckla service och tillgänglighet har ett antal utvecklingsområden identifierats. Utifrån genomförd granskning lämnas därför följande rekommendationer:

- Säkerställ att samtliga nämnder i kommande verksamhetsplanering beaktar, konkretiserar och analyserar förutsättningar, möjligheter och eventuella risker kopplat till fullmäktiges mål om att kommuns resultat i upplevt bemötande och tillgänglighet ständigt ska förbättras.
- Kommunstyrelsen behöver säkerställa att befintliga överenskommelser årligen revideras mellan Ekerö Direkt och kommunens nämnder/förvaltningar för att uppnå ändamålsenlighet och samsyn avseende förväntan på ärendehantering.
- Kommunstyrelsen behöver tydliggöra Ekerö Direkts roll och ansvar i kommunens fortsatta arbete kopplat till framtida e-tjänster och utveckling av hemsida etc.

Revisorerna översänder rapporten för kännedom och åtgärd.

För revisorerna



Roger Axelsson  
Ordförande



Lars-Olof Laurén  
vice ordförande

För kännedom:  
Kommunfullmäktiges presidium

## Revisionsrapport

# *Granskning av kommunens service och tillgänglighet*

*Fredrik Markstedt,  
Cert. kommunal revisor  
Jenny Nyholm*

*Februari 2017*

Ekerö kommun



## ***Innehållsförteckning***

<b>1.</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1.1.	Bakgrund .....	3
1.2.	Revisionsfråga .....	3
1.3.	Avgränsning och metod.....	4
<b>2.</b>	<b>Granskningsresultat .....</b>	<b>5</b>
2.1.	Lever nämnderna upp till förvaltnings-lagens intentioner kring service och tillgänglighet .....	5
2.2.	Riktlinjer i kommunen kring service och tillgänglighet.....	6
2.3.	Mål för handläggnings- och svarstider.....	7
2.4.	Rutiner som säkerställer att kommunens mål och riktlinjer efterlevs .....	8
2.5.	Uppföljning av effekterna avseende införandet av Ekerö Direkt.....	10
<b>3.</b>	<b>Avstämning mot kontrollfrågor .....</b>	<b>12</b>
<b>4.</b>	<b>Bilaga.....</b>	<b>14</b>

## Sammanfattande bedömning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Ekerö kommun har PwC genomfört en granskning av service och tillgänglighet inom kommunen gentemot medborgare och brukare. Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga:

- Är Kommunstyrelsens och nämndernas styrning, kontroll och uppföljning tillräcklig för att säkerställa ett tillfredställande bemötande och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare?

Efter genomförd granskning gör vi bedömningen att Kommunstyrelsen och nämnderna i allt väsentligt har en tillräcklig styrning, kontroll och uppföljning för att säkerställa ett tillfredsställande bemötande och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare. Denna bedömning vilar på granskning utifrån nedanstående fem kontrollfrågor

Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?	Uppfyllt
Vilka riktlinjer finns i kommunen kring service och tillgänglighet?	Till övervägande del uppfyllt
Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider etc.?	Uppfyllt
Har nämnderna rutiner som säkerställer att kommunens mål och riktlinjer efterlevs?	I begränsad utsträckning
Har Kommunstyrelsen och nämnderna gjort någon uppföljning av effekterna avseende införandet av Ekerö Direkt?	Till övervägande del uppfyllt

Samtidigt som granskningen överlag visar att Ekerö kommun via framförallt Ekerö Direkt på ett aktivt sätt arbetar för att säkra och utveckla service och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare har ett antal utvecklingsområden identifierats. Utifrån genomförd granskning lämnas därför följande rekommendationer:

- Säkerställ att samtliga nämnder i kommande verksamhetsplanering beaktar, konkretiserar och analyserar förutsättningar, möjligheter och eventuella risker kopplat till fullmäktiges mål om att kommuns resultat i upplevt bemötande och tillgänglighet ständigt ska förbättras.
- Kommunstyrelsen behöver säkerställa att befintliga överenskommelser årligen revideras mellan Ekerö Direkt och kommunens nämnder/förvaltningar för att uppnå ändamålsenlighet och samsyn avseende förväntan på ärendehantering.

- Kommunstyrelsen behöver tydliggöra Ekerö Direkts roll och ansvar i kommunens fortsatta arbete kopplat till framtida e-tjänster och utveckling av hemsida etc.

# 1. Inledning

## 1.1. Bakgrund

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Ekerö kommun genomför PwC en granskning av kommunens service och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare.

Kommunen har i enlighet med Förvaltningslagen (FL 1986:223) en serviceskyldighet. Enligt 4 § ska varje myndighet lämna upplysning, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälp ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp samt myndighetens verksamhet. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt och om en enskild av misstag vänder sig till fel myndighet bör myndigheten hjälpa honom eller henne till rätta.

Vidare ska myndigheter enligt 5§ FL ta emot besök och telefonsamtal från enskilda och om särskilda tider för detta är bestämda ska allmänheten underrättas på lämpligt sätt. Enligt 5 § FL ska myndigheten även ha öppet under minst två timmar varje helgfri måndag till fredag för att kunna ta emot och registrera allmänna handlingar och för att kunna ta emot framställningar om att få ta del av allmänna handlingar som förvaras hos myndigheten. Detta gäller dock inte om sådan dag samtidigt är midsommarafton, julafton eller nyårsafton.

Ett av kommunens övergripande verksamhetsmål är "Mål 3: Medborgarperspektivet - Ekerö kommuns resultat i upplevt bemötande och tillgänglighet ska ständigt förbättras."

Som ett led i att förbättra tillgängligheten infördes under 2015 en ny gemensam kundtjänst vid namn Ekerö Direkt. Revisorerna har vid tidigare granskningar iakttagit brister kopplat till mål och uppföljning avseende bemötande och tillgänglighet. Mot ovanstående bakgrund föreslås en granskning ske inom området.

## 1.2. Revisionsfråga

Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga:

- *Är Kommunstyrelsens och nämndernas styrning, kontroll och uppföljning tillräcklig för att säkerställa ett tillfredställande bemötande och tillgänglighet gentemot medborgare och brukare?*

Revisionskriterier utgörs av kommunens mål och riktlinjer samt Förvaltningslagen.

### 1.2.1. Kontrollfrågor

För att besvara revisionsfrågan har följande kontrollfrågor formulerats:



- Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?
- Vilka riktlinjer finns i kommunen kring service och tillgänglighet?
- Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider etc.?
- Har nämnderna rutiner som säkerställer att kommunens mål och riktlinjer efterlevs?
- Har Kommunstyrelsen och nämnderna gjort någon uppföljning av effekterna avseende införandet av Ekerö Direkt?

Bedömningen av kontrollfrågorna görs på en fyrgradig skala: ej uppfyllt, i begränsad utsträckning, till övervägande del eller uppfyllt. Bedömningen av kontrollmålen ligger till grund för den sammanfattande bedömningen och svaret på revisionsfrågan.

### **1.3. Avgränsning och metod**

Granskningen har omfattat Kommunstyrelsen och nämnderna generellt.

Granskning har genomförts av styrdokument och rutinbeskrivningar. I granskningen har särskilt upprättade överenskommelser mellan Ekerö Direkt och nämnder/enheter granskats, vilka även återfinns i bilaga 1. Följande intervjuer har genomförts inom ramen för granskningen:

- Biträdande kommundirektör
- Chef för Ekerö Direkt
- Informationschef
- Miljö- och hälsoskyddschef
- Bygglovshandläggare
- Utemiljöförvaltare

## **2. Granskningsresultat**

### **2.1. Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet**

Förvaltningen ska enligt FL 4 § lämna upplysningar, vägledning och råd i frågor som rör förvaltningens verksamhetsområde. Ärenden och frågor från enskilda medborgare ska besvaras så snart som möjligt. Vidare ska förvaltningen enligt FL 5 § ta emot samtal och besök från allmänheten under fastslagna tider som allmänheten är informerad om, samt minst två timmar varje helgfri vardag ha expeditionstid då till exempel handlingar kan tas emot.

#### **2.1.1. Upplysning och vägledning**

I Ekerö kommun infördes i januari 2015 kontaktcentret Ekerö Direkt. Vid tidpunkten för granskningen har verksamheten 12,25 heltidsanställda. Tanken med Ekerö Direkt är att det ska vara en väg in i kommunen dit kommunens medborgare kan vända sig med alla typer av frågor inom kommunens verksamhetsområde. All medborgarkontakt ska i första hand ske genom kontaktcentret och ärenden som inte kan besvaras vid Ekerö Direkt förmedlas vidare till berörda bakomliggande enheter. Målet är att 80 procent av de tillfrågade medborgarna som vänder sig till kontaktcentret ska vara nöjda med bemötandet de erhåller. Senast 12 månader efter införandet av Ekerö Direkt ska detta mål vara uppfyllt.

Informationschefen medverkar i lokalradion varje torsdag för att svara på frågor. Medborgarna kan vid detta tillfälle ringa in och fråga om i princip vad som helst som rör kommunen. Enligt uppgift är detta ett mycket uppskattat inslag hos kommunens invånare.

#### **2.1.2. Tillgänglighet**

Ekerö Direkt är bemannat vardagar mellan klockan 8.00 - 16.30. Information om öppettider och avvikande öppettider finns tillgänglig för allmänheten på kommunens hemsida, i enlighet med FL. Enheten för bygglov har kvällsöppet en dag i veckan, varje torsdag mellan klockan 16.30-19.00. Det är drop-in-tillfälle och medborgarna har då möjlighet att träffa handläggare utan tidsbokning.

Inom Ekerö Direkt mäts tillgänglighet utifrån telefonstatistik och baseras på hur stor andel av samtliga inkommande samtal som besvaras. Målet är att tillgängligheten ska vara minst 75 procent. För perioden januari till september har Ekerö Direkt tagit emot i snitt 90 procent av alla inkommande samtal. Kommunens egen servicemätning genomförd av Profitel under våren 2015 visar att andelen lyckade kontaktförsök, då medborgaren fått svar på frågan, uppgår till 56 procent. Servicemätningen omfattade samtliga handläggare i kommunen.



### *Bedömning av kapitel 2.1 avseende service och tillgänglighet*

Vår bedömning är att Kommunstyrelsen och nämnderna lever upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet. Ekerö Direkt har öppet-/telefonfonder alla vardagar mellan klockan 8-16.30. Information om öppettider och avvikande öppettider finns tillgänglig för allmänheten på kommunens hemsida. De förvaltningar/verksamheter som har egna separata telefonfonder informerar om detta på kommunens hemsida.

## **2.2. Riktlinjer i kommunen kring service och tillgänglighet**

Mellan Ekerö Direkt och kommunens förvaltningar/enheter finns en generell överenskommelse som anger hur ärenden hanteras mellan enheterna. Den generella överenskommelsen togs fram innan införandet av Ekerö Direkt och är vid tidpunkt för granskning under revidering och ska enligt uppgift vara klar i december 2016. Bland annat ska mer beskrivande information i överenskommelsen enligt ansvarig tas bort.

Därutöver finns även enhetsspecifika överenskommelser mellan Ekerö Direkt och kommunens enheter/nämnder. Överenskommelserna reglerar och anger mer specifikt vad som gäller mellan Ekerö Direkt och respektive enhet. Enligt uppgift togs samtliga överenskommelser, utom två stycken, fram under 2014 i samband med införandet av Ekerö Direkt. Datum för första upprättande framgår inte av samtliga överenskommelser, det går därmed inte att se när dessa tagits fram. Av bilaga 1 framgår samtliga överenskommelser.

### *2.2.1. Pågående utvecklingsarbete*

Inom kommunen och Ekerö Direkt pågår ett kontinuerligt utvecklingsarbete. Framförallt är det fokus på följande områden:

- ✓ Kommunens hemsida: Hemsidan behöver enligt de intervjuade ses över och uppdateras. Ambitionen är att det ska vara enkelt att hitta och att medborgaren ska kunna få svar på enkla och korta frågor. Målsättningen är att en uppdaterad hemsida ska göra att medborgarna i högre utsträckning själva kan få svar på sina frågor och därigenom minska trycket på såväl Ekerö Direkt som specifik enhet. Tanken är vidare att de frågor som inkommer till Ekerö Direkt ska vara av mer komplex karaktär.
- ✓ Digitalisering: Utveckla e-förvaltning och e-tjänster och således minska hanteringen av pappersblanketter.
- ✓ Utbildning: Samtliga medarbetare för Ekerö Direkt genomgår en utbildning i klarspråk.
- ✓ Förbättrade ärendeprocesser bakåt i organisationen: Säkerställa en samsyn och gemensam förväntansbild mellan Ekerö Direkt och enheterna.

### *Bedömning av kapitel 2.2 avseende riktlinjer*

Vår bedömning är att det till övervägande del finns överenskommelser som tydliggör ärendehanteringsprocessen. Pågående revidering av den generella överenskommelsen kommer enligt vår uppfattning att ge bättre förutsättningar för en fungerande ärendehanteringsprocess. I granskningen uppmärksammas även att det finns en uttalad ambition att skapa en tydligare struktur och arbetsprocess för framtagande/revidering av enhetsspecifika överenskommelser. Ett mer strukturerat arbetssätt och dialog rörande dessa enhetsspecifika överenskommelser kommer enligt vår uppfattning att minska risken för missförstånd och bidra positivt till att skapa en samsyn avseende service och tillgänglighet i kommunen.

### **2.3. Mål för handlägnings- och svarstider**

Som beskrivs i avsnitten ovan är grundtanken med Ekerö Direkt att det ska vara en väg in i kommunen. Det övergripande målet med Ekerö Direkt är att öka service och tillgängligheten för kommuninvånarna genom att de får en kontaktväg in till kommunen via telefon, e-post och personliga möten. Information går även att hitta på kommunens hemsida.

Bygglovsavdelningen har kvällsöppet varje torsdag mellan klockan 16.30–19, då medborgare har möjlighet att träffa handläggare utan tidsbokning. Vidare framkommer vid intervjuer att många handläggare anpassar sina arbetstider efter medborgarens behov och upplever inte ett problem med att förlägga del av arbetstid utanför ordinarie arbetstid. I den generella överenskommelsen anges vilken servicenivå Ekerö Direkt ska upprätthålla. Målen och graden för uppfyllnad finns beskrivna i tabellen nedan:

<b> Servicemål </b>	<b> Målsättning </b>	<b> Eventuell förklaring </b>
Andel avslutade ärenden vid första kontakten	Minst 70 %	
Andel registrerade ärenden i ärendehanteringssystemet	95 %	Avser samtliga inkommande kontakter d.v.s. telefon, mail, brev, fax samt e-tjänster.
Svarstider och tillgänglighet för telefon	90 %	Väntetiden ska ej överstiga 30 sekunder.
Svarstider för e-post, brev, fax eller e-tjänst	Senast inom 6 timmar under kontorstid.	Om ärendet behöver föras vidare till bakomliggande enhet ska kunden informeras inom 6 h och handläggare tar kontakt inom den tid som utlovas enligt tjänstegarantin.
Tillgänglighet i form av antal samtal som besvaras	75 % (senast 1 år efter att Ekerö Direkt är etablerat)	
Servicetid	Måndag – fredag, kl. 8-16.30	Undantaget för helgdagar och eventuella klämdagar.



Av de enhetsspecifika överenskommelserna framgår vilka återkopplingstider som gäller för de frågor som inte kan besvaras av Ekerö Direkt och som därmed skickas som ärende till bakomliggande enhet. Huvudregeln är att återkoppling ska ske inom två helgfria dagar, med undantag för Teknik- och exploateringskontoret som har tre helgfria dagar. Socialkontoret har olika tider för återkoppling beroende på typ av ärende. I överenskommelsen mellan Ekerö Direkt och Miljö- och hälsa framgår inte återkopplingstid uttryckt i dagar.

Vid intervjuer framkommer att det saknas en samsyn om vad begreppet "återkoppling inom två dagar" innebär. Huruvida det räcker med att handläggaren/tjänstemannen ger återkoppling i form av "jag har mottagit ditt ärende" eller innebär det att ärendet ska vara färdighanterat inom den tidsramen.

### *Bedömning av kapitel 2.3 avseende mål för handläggnings- och svarstid*

Vår bedömning är att det på övergripande nivå finns tydliga målsättningar för handläggnings- och svarstid. Däremot finns ett behov av att tydliggöra vad "svar inom 2 dagar" innebär i praktiken. I de lokala överenskommelserna behöver även tydliggöras hur stor andel av ärendena som bör/ska hanteras av Ekerö Direkt då enheternas verksamhet och komplexiteten i ärendena varierar.

## **2.4. Rutiner som säkerställer att kommunens mål och riktlinjer efterlevs**

Kommunfullmäktige i Ekerö kommun har beslutat om fem övergripande verksamhetsmål för mandatperioden 2015-2018. Ett av målen har fokus på medborgarna: "Mål 3, Medborgarperspektivet – Ekerö kommuns resultat i upplevt bemötande och tillgänglighet ska ständigt förbättras". I årsredovisningen 2015 och delårsrapporten 2016 blev den samlade bedömningen av måluppfyllelsen "ej uppnått, men påbörjat". Bedömningen vilar på aktuella resultat av de tre delindikatorerna för uppföljning av målet där indikatorerna viktas lika och ger ett matematiskt värde. I årsredovisningen 2015 uppgick värdet till 3,3 och i delårsrapporten 2016 till 2,7, vilket är en liten förändring i positiv riktning. Verksamhetsmålet omfattar följande tre delindikationer:

- a. Statistiska Centralbyråns (SCB) medborgarundersökning avseende nöjdhet (NMI).
- b. Stockholm Business Alliance (SBA) serviceundersökning Nöjd-Kund-Index (NKI) avseende företags nöjdhet och bemötande med den kommunala myndighetsutövningen.
- c. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) inventering av e-tjänster för medborgare, e-Blomlådan<sup>1</sup>, beskriver hur långt kommunen kommit i sin digitalisering.

I den medborgarundersökning, som är en attitydundersökning och inte en brukarundersökning, som SCB genomförde hösten 2014 fick Ekerö kommun betyget 50 (av 100) och i undersökningen som gjordes våren 2016 fick kommunen

<sup>1</sup> <http://eblomladan.skl.se/page/start>



betyget 49 (av 100). Jämfört med föregående undersökning har verksamheten Miljöarbete fått högre betygsindex.

SBA utför vartannat år (varje år från och med 2016) en serviceundersökning som mäter hur nöjda företag är med den kommunala myndighetsutövningen i Stockholmsregionen. I mätningen som gjordes 2015 fick Ekerö kommun det sammantagna NKI-värdet 63 baserat på 89 myndighetskontakter med företag, vilket gav en svarsfrekvens på 56 procent. NKI-värdet är en negativ förändring från värdet 74 år 2013. Undersökningen visar att bygglovsärenden och miljötillsyn är de områden som försvagats sedan föregående undersökning, samt att betygsindex är högst för bemötande och lägst för information. Som ett konkret exempel på åtgärd utifrån undersökningen kan nämnas att Miljö- och hälsa sammankallade till ett möte för att genom diskussion få till en åtgärdsplan utifrån att lantbrukarna gav kommunen lågt betyg.

SKL:s inventering av e-tjänster för medborgare, e-Blomlådan, är en självvärdering av verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering för att spegla tillgänglighet. Mätningen för 2015 som gjordes i januari 2016 visar en liten förbättring jämfört med året innan. Ekerö kommun uppfyller inte målen för 43 procent av indikatorerna, 49 procent uppfylls delvis och 8 procent uppfylls helt.

Utöver det konkreta exemplet ovan är det enligt flera av de intervjuade svårt att dra några långt gångna slutsatser över resultaten från externa mätningar då ett förändrat resultat påverkas av så pass många faktorer. Frånsett målsättningarna kopplat till Ekerö Direkt upplever flera av de intervjuade att kommunens övergripande mål om bemötande och tillgänglighet inte beaktats i tillräcklig utsträckning på nämndnivå. Det vill säga hur nämnderna utifrån sitt ansvar ska bidra till att ständigt förbättra service och tillgänglighet.

Varje månad sammanställs en rapport från ansvarig för Ekerö Direkt där bland annat följande mått redovisas:

- Tillgänglighet – förhållandet mellan inkommande samtal och mottagna samtal
- Ärendehantering – total nivå samt uppdelat per verksamhet

Klagomålshantering: Medborgare som har synpunkter eller klagomål på kommunens verksamheter kan antingen vända sig direkt till den verksamhet synpunkten/klagomålet berör, alternativt använda ett formulär som finns på kommunens hemsida.

### *Bedömning av kapitel 2.4 avseende efterlevnad av mål och riktlinjer*

Vår bedömning är att det till viss del finns fastställda rutiner för att säkerställa följsamhet till uppsatta mål och fastställda riktlinjer. Det finns enligt vår uppfattning en grundläggande struktur för styrning och uppföljning av kommunens arbete med service och tillgänglighet. Samtidigt saknas i nuläget inom flera områden en tydlighet i vad som faktiskt avses med att kommunens resultat i upplevt bemötande och tillgänglighet ständigt ska förbättras. Förtydligande av ambitionsnivåer och ansvar inom utvalda områden ger enligt vår bedömning en

bättre grund för prioritering och val av åtgärder inom ramen för det utvecklingsarbete som påbörjats.

## **2.5. Uppföljning av effekterna avseende införandet av Ekerö Direkt**

I april 2015 genomfördes en muntlig dragning om Ekerö Direkts införandefas samt de första tre månaderna i drift. Bedömningen efter de första tre månaderna var att en stor förbättring märktes avseende kommunens service och tillgänglighet. Målsättningen om att besvara 75 procent av alla inkomna samtal och mail vid första kontakt konstaterades redan efter tre månader vara uppfylld. Vidare konstaterades att mottagandet hos medborgarna varit övervägande positivt samt att de bakomliggande kontoren upplevde en höjd servicekvalitet och även i olika omfattning att de fått avlastning.

Arbetet med att följa upp hur kommunens medborgare uppfattar service och bemötande vid Ekerö Direkt sker genom kundenkäter två gånger per år. Enligt uppgift finns det en ambition om att skicka ut en enkät efter varje telefonsamtal, men i dagsläget är det inte möjligt på grund av arbetsbelastning och kostnad. Syftet med enkätundersökningen är att mäta medborgarnas nöjdhet samt huruvida de har fått svar på frågan. Den första och senaste kundmätningen gjordes våren 2016 i form av en extern NKI-undersökning. Enkäten, som skickades ut till samtliga som hade kontaktat Ekerö Direkt via mobil under vecka 20-21, hade en svarsfrekvensen på 20 procent. Enligt uppgift var det en förväntad svarsfrekvens. Enkäten omfattade två målområden:

**Mål för service och bemötande:** Minst 80 % av de som är i kontakt med Ekerö Direkt ska vara nöjda med den service och bemötande som de får.

**Utfall:** 70 % upplevde nöjdhet avseende bemötande, kunnande och engagemang, medan 7 % upplevde missnöje.

**Mål för effektiv förvaltning:** Ekerö Direkt ska i samarbete med andra enheter bidra till att utveckla hemsidan så att fler vänder sig dit för att få svar på sina frågor istället för att ringa in. Samarbetet mellan Ekerö Direkt och övriga enheter ska ständigt förbättras.

**Utfall:** 39 % letade efter svaret på hemsidan först. Finns således inget jämförelsetal. Utfallet bekräftar kommunens egen uppfattning om att hemsidan är svårläst och inte upplevs tydlig eller tillförlitlig. Kvalitetsutveckling av hemsidan är ett arbetsområde framåt.

Andra tillvägagångssätt som används för uppföljning är ärendestatistik. Ekerö Direkt följer upp hur många ärenden som hanteras vid Ekerö Direkt jämfört med hur många som blir faktiska ärenden och skickas till bakomliggande enhet. Via den uppföljning som gjorts så här långt under 2016 har Ekerö Direkt besvarat 91 procent av frågorna som berör avfall, 89 procent av frågor som berör barn- och utbildning samt 86 procent av de frågor som berör kultur- och fritid. Lägst svarsfrekvens har de frågor som avser miljö och hälsoskydd samt utemiljö och väg,



43 procent respektive 56 procent. Enheterna erhåller månadsvis statistik från Ekerö Direkt som ett led i kommunens kvalitetsarbete.

Under våren 2015 genomfördes även en servicemätning via telefon på Ekerö Direkt genom företaget Profitel i syftet att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet kommunen svarar på de frågor som ställs. Mätningen utfördes genom 108 stycken så kallade "mystery calls" och bland de 131 kommuner som deltog placerade sig Ekerö kommun på första plats. Servicemätningen omfattade samtliga handläggare i kommunen. Nedan listas ett antal av mätparametrarna samt utfall:

- ✓ Tillgänglighet: **56 %** lyckade kontaktförsök med svar på frågan.
- ✓ Svar på frågan: **82 %** fick svar på de frågor som ställdes i samtalen.
- ✓ Information: **90 %** upplevde kvalitet på informationen i svaren.
- ✓ Intresse och engagemang: **93 %** upplevde intresse och engagemang hos personen som besvarade samtalet.
- ✓ Bemötande: **99 %** upplevde ett gott bemötande.

Vid intervjuer anges att de enhetsspecifika överenskommelserna årligen ska ses över tillsammans med chefen för Ekerö Direkt, berörda förvaltningschefer och eventuellt övriga funktioner inom respektive verksamhet. Vid tidpunkt för granskning har genomgång ännu inte gjorts av överenskommelserna. Därutöver ska månatliga samarbetsmöten tillsammans med chefen för Ekerö Direkt och berörda enhetschefer genomföras framöver för att bland annat få till stånd en översyn av processer.

### *Bedömning av kapitel 2.5 avseende uppföljning av Ekerö Direkt*

Vår bedömning är att uppföljning av Ekerö Direkt genomförts i enlighet med plan och att resultaten till övervägande del visar att Ekerö Direkt implementerats på ett ändamålsenligt sätt.

Mer specifikt har uppföljning av effekterna av Ekerö Direkt genomförts via kundenkäter, ärendestatistik, mätning av tillgänglighet osv. Undersökningar och mätningar har även utförts av externa parter. Sammantaget ger nuvarande arbetssätt och struktur för uppföljning en god grund för ambitionen att jobba med ständiga förbättringar.



### 3. *Avstämning mot kontrollfrågor*

Kontrollmål	Bedömning och kommentar
Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?	<b>Uppfyllt</b> Ekerö Direkt har öppet under fastslagna tider alla vardagar och ärenden och frågor som inkommer till kommunen hanteras skyndsamt (inom två dagar). Ekerö uppfyller därmed förvaltningslagens intentioner som regleras i § 4 och 5.
Vilka riktlinjer finns i kommunen kring service och tillgänglighet?	<b>Till övervägande del uppfyllt</b> Det finns en generell överenskommelse mellan Ekerö Direkt och kommunens enheter. Denna är under revidering och ska vara färdig i december 2016. Därtill finns enhetsspecifika överenskommelser mellan samtliga förvaltningar/enheter och Ekerö Direkt. Dessa överenskommelser anger mer konkret vad som gäller för respektive enhet.
Finns mål för handläggningstider, svarstider, öppettider etc.?	<b>Uppfyllt</b> I den generella överenskommelsen finns ett antal servicenivåer med mål för avslutade ärenden, registrerade ärenden i ärendehanteringssystemet, svarstider, tillgänglighet och servicetid. I de enhetsspecifika överenskommelserna anges återkopplingstid för de ärenden som Ekerö Direkt skickar till bakomliggande enhet.  Det framkommer att vissa förvaltningar har egna öppettider samt telefontider.
Har nämnderna rutiner som säkerställer att kommunens mål och riktlinjer efterlevs?	<b>I begränsad utsträckning</b> Kommunstyrelsen tar årligen del av olika kommunundersökningar. Uppföljning av verksamhetsmål sker vid delårs- och årsbokslut. Rutiner för klagomålshantering finns.  Det saknas i nuläget inom flera områden en tydlighet i vad som faktiskt avses med att

	kommunens resultat i upplevt bemötande och tillgänglighet ständigt ska förbättras.
Har Kommunstyrelsen och nämnderna gjort någon uppföljning av effekterna avseende införandet av Ekerö Direkt?	<p><b>Till övervägande del uppfyllt</b> Inom Ekerö Direkt sker kontinuerlig uppföljning av ärendemängd. Kundenkäter, mätning av tillgänglighet etc.</p> <p>Överlag positiva reaktioner från kommuninvånare.</p>

2017-02-14

**Fredrik Markstedt**

Projektledare

**Anders Hägg**

Uppdragsledare

## 4. Bilaga

Förteckning över upprättade överenskommelser mellan Ekerö Direkt och nämnder/enheter.

<b>Överenskommelse</b>	<b>Datum* (reviderad)</b>
<i>Generell överenskommelse Ekerö Direkt</i>	<i>2014-06-13</i>
<i>Överenskommelse Ekerö Direkt och Stadsarkitektkontoret</i>	<i>2014-06-27 (2016-05)</i>
<i>Överenskommelse Ekerö Direkt och Miljö- och hälsa</i>	<i>2014</i>
<i>Överenskommelse Ekerö Direkt och Socialkontoret</i>	<i>2015-01-08</i>
<i>Överenskommelse Ekerö Direkt och Trafik- och Exploateringskontoret</i>	<i>2015-12-15</i>
<i>Överenskommelse Ekerö Direkt och Kultur- och fritidsnämnden</i>	<i>2016-06</i>
<i>Överenskommelse Ekerö Direkt och Barn- och utbildningsförvaltningen Ekan</i>	<i>2016-09-26</i>

*\*Avser datum som framgår av överenskommelsen. Enligt uppgift upprättades samtliga överenskommelser, utom två stycken, i samband med införandet av Ekerö Direkt.*