



Johan Pehrsson
Socialchef
08 560 39 453
johan.pehrsson@ekero.se

Socialnämnden

Information Ekerö Direkt

Dnr SN14/124-709

Förslag till beslut

Socialnämnden noterar informationen.

Sammanfattning av ärendet

I oktober 2013 beslutade Kommunstyrelsen att införa en gemensam kundtjänst/kontaktcenter för Ekerö kommun, kallad Ekerö Direkt.

Syftet med Ekerö Direkt är att öka servicen och tillgängligheten för kommunens medborgare genom att de får *en* kontaktväg in till Ekerö kommun via telefon, e-post och personliga möten.

Ekerö Direkt är också en servicefunktion som syftar till att avlasta organisationen. För socialkontorets del är syftet att skapa mer utrymme för handläggarna ute på sektionerna till ett fördjupat arbete så att handläggningstider kan förkortas och att ge en mer kvalificerad hjälp till de som söker socialtjänsten.

Ekerö Direkt ska även bevaka kommunens e-tjänster och kontakta relevant instans om fel uppstår. Enheten ska dessutom ta emot medborgarnas synpunkter för att kunna utveckla kommunens verksamhet ytterligare. Ekerö Direkt kommer löpande leverera relevant statistik till de berörda enheterna till stöd för deras kvalitetsarbete.

Ekerö Direkt

Majoriteten av ärendena besvaras och avslutas vid den första kontakten i Ekerö Direkt. Grundprincipen är att Ekerö Direkt besvarar frågor eller på annat sätt ger rätt service vid första

kontakten. Ärendet registreras i Ekerö Direkts ärendehanteringssystem. Om Ekerö Direkt inte kan lösa frågan skickas frågan vidare till sektionen via ärendehanteringssystemet. Endast undantagsvis sker koppling av samtal till sektionen.

Alla kontakter med Ekerö Direkt registreras och kategoriseras i ärendehanteringssystemet. Syftet är att få relevant statistik för uppföljning av verksamheten i såväl Ekerö Direkt som övriga sektioner. Ekerö Direkt kommer att redovisa överenskommen statistik till respektive enhet

Antalet öppna och avslutade ärenden är en av de viktigaste parametrar att redovisa och följs upp i syfte att uppfylla kommunens tjänstegarantitider.

Inom Ekerö Direkt finns ett antal hanteringsnivåer:

Information och upplysning

Vägledning och rådgivning exempelvis guida kunden till berörd tjänst på hemsidan och användning av E-tjänsten

Administrativa förberedelser exempelvis ta emot ansökningar och kontrollera att de är korrekt ifyllda

Rutinmässig och regelstyrd handläggning

Ta emot och hanterar synpunkter och klagomål

Samarbete mellan Socialkontoret och Ekerö Direkt

Det är viktigt med ett nära samarbete mellan Ekerö Direkt och socialkontoret. Med Ekerö Direkt följer ett förändrat arbetssätt för sektionerna inom kontoret.

Socialkontoret är mycket positiv till att Ekerö Direkt införs och räknar med en avlastning av betydande storlek. Som motprestation så går två tjänster över till Ekerö Direkt från Socialkontoret. Det är en receptionstjänst samt en socialsekreterartjänst.

Enligt beräkningar som gjorts inför införandet av Ekerö Direkt så har en uppskattning gjorts att ca 80 % av alla inkomna kontakter till kommunen kan hanteras och avslutas i Ekerö Direkt.

Receptionen kommer att upphöra på Socialkontoret. Väntrummet blir kvar. Det pågår nu arbete för att tillsammans med Ekerö kommuns säkerhetsansvarige på bästa sätt säkerställa säkerheten i väntrummet.

En risk-och sårbarhetsanalys i enlighet med Arbetsmiljölagen kommer nu att göras på samtliga enheter som berörs av förändringen. Socialchefen, sektionscheferna skyddsombuden, representant från HR-avdelningen, skyddsombud och fackliga representanter kommer då att delta.

Formerna för samarbetet mellan Ekerö Direkt och socialkontoret kommer att fortsätta utvecklas. I dialogen kommer underhand värderas om ytterligare uppdrag kan gå över från socialkontoret till Ekerö Direkt.

Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande socialkontoret, 2014-10-07

Johan Pehrsson
Socialchef