



## **Utvärdering av medborgarservice via felanmälan och kundtjänst**

### **Förslag till beslut**

1. Redovisningen godkänns.

### **Ärende**

I samhällsbyggnadsnämndens utvärderingsplan för 2017 framgår att en utvärdering ska göras i syfte att ge underlag för att förbättra servicen till privatpersoner, civilsamhället och näringsliv. Målet att utvärdera mot är nämndens mål 3: Nämnden och dess verksamheter ska erbjuda god service och effektiv ärendehantering som förenar likvärdig behandling och rättssäkerhet med individuellt bemötande och flexibilitet.

Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen har identifierat att de största behoven av förbättringar av servicen inom förvaltningen återfinns inom områdena mark och exploatering och drift och underhåll. Därför har förvaltningen uppdragit till två studenter vid Linköpings universitet att undersöka och utvärdera hur ärenden från Kundtjänst hanteras på avdelningarna Mark och exploatering och Drift och underhåll, samt Kundtjänst. Den framtagna rapporten visar att ungefär 26 % av kundtjänstärendena på Mark och exploatering besvaras inom två arbetsdagar och ungefär 76 % av kundtjänstärendena på Drift och underhåll besvaras inom sex arbetsdagar. Två respektive sex arbetsdagar är avdelningarnas mål avseende svarstid.

Mot bakgrund av bland annat resultatet av undersökningen planerar förvaltningen att vidta åtgärder i syfte att förbättra kvalitén och handläggningstiden och därmed medborgarservicen, vilka redovisas i ärendet. Dessutom redovisas andra åtgärder som vidtagits eller planeras att vidtas i syfte att förbättra servicen till både privatpersoner och näringsliv.

## Bakgrund

Samhällsbyggnadsnämnden beslutade under 2017 att en utvärdering ska göras i syfte att ge underlag för att förbättra servicen till privatpersoner, idéburen sektor och näringsliv. Målet att utvärdera mot är nämndens mål 3 (nämndens mål från 2017): Nämnden och dess verksamheter ska erbjuda god service och effektiv ärendehantering som förenar likvärdig behandling och rättssäkerhet med individuellt bemötande och flexibilitet. Servicen till civilsamhället särskiljs inte från servicen till privatpersoner, utan hanteras via samma kanaler inom förvaltningen.

Kundtjänst registrerar sina inkommande ärenden i kundtjänstsystemet Flexite, som infördes i december 2015. Resultatet av den undersökning som nu har genomförts under hösten 2017 visar att olika avdelningar inom förvaltningen hanterar ärendena i kundtjänstsystemet Flexite på olika sätt och kunskapen om systemets tänkta funktion varierar inom förvaltningens avdelningar. När ärenden registreras i Flexite var den ursprungliga avsikten att en tidig återkoppling kring ärendets hantering skulle ske till den som skickat in ärendet, vilket inte är detsamma som ärendets avgörande. I de fall det behövdes en mer omfattande handläggning av ärenden skulle dessa ärenden då avslutas i Flexite för att föras över till berörd avdelnings ärendehanteringssystem istället och fortsätta att hanteras där i. Detta har visat sig ske i varierande grad.

Undersökningens resultat visar på att kunderna i många fall saknar en tidig återkoppling kring sina ärenden, på grund av att det hos vissa handläggare råder en uppfattning om att ärendena ska vara avgjorda innan de återkopplar tillbaka till den som skickat in ärendet.

Utöver nämnda undersökning följs och mäts servicen till privatpersoner och företag med flera i många andra sammanhang, vilket utvecklas ytterligare under stycket om Uppföljning och utvärdering.

## Åtgärder

Utifrån resultatet i den omfattande undersökningen har förvaltningen arbetat fram förbättringsåtgärder för att öka servicen. Åtgärderna förväntas leda till att ärendehanteringsprocessen förbättras och effektiviseras samt att statistiken förbättras och blir mer sanningsenlig. De åtgärder som presenteras i rapporten och som förvaltningen bedömer är lämpliga att genomföra är:

- Utbildning för handläggare i Flexite i syfte att underlätta för dem att hantera och dirigera ärenden i systemet.
- Översyn och förbättring av flödesprocessen i systemet för att skapa en stringens och förståelse för hanteringen.

- Förbättringar av rutiner och arbetssätt kopplade till hanteringen av ärenden i Flexite.

Utöver ovan nämnda åtgärder utifrån den nyligen genomförda undersökningen har förvaltningen vidtagit och planerar att vidta andra åtgärder i syfte att förbättra servicen till både privatpersoner och näringsliv:

I februari 2018 installerades ett nytt telefonsystem i Kundtjänst, vilket innebär att Kundtjänst nu har samma system som både kommunens växel och Företagsservice. Telefonsystemet möjliggör för Kundtjänst att se aktuell information om exempelvis hur många ärenden som finns i kön till varje tjänst, vilken servicenivån är för närvarande och statistik över besvarade, tappade och avvisade ärenden. Systemet möjliggör också för att kunna spåra om samtalet besvarades direkt av Kundtjänst, eller om ärendet skickades vidare till berörd avdelning och vilken avdelning i så fall. Detta resulterar i tydligare statistik på olika ärendetyper.

Förvaltningen har dessutom upphandlat ett nytt ärendehanteringssystem, Infracontrol Online, för hantering av felanmälningar och synpunkter kopplade till verksamheten drift- och underhåll. I systemet samlas felanmälningar och synpunkter till överskådliga ärenden som förenklar drift- och underhållsarbetet och förbättrar servicen till medborgare, företag och besökare och ökar dessutom effektiviteten inom förvaltningen. I systemet distribueras ärenden via SMS eller e-post till berörd för åtgärd. Med tillhörande mobilapp rapporteras utförda åtgärder på plats, vilket exempelvis gör att Kundtjänst har kontroll över vad som händer och därmed kan lämna bättre information om pågående ärenden. För medborgaren kommer det finnas möjlighet att felrapportera och lämna synpunkter via en digital karta. Systemet ska börja att användas under maj 2018.

Tjänstepersoner inom förvaltningen har genomgått Sveriges Kommuner och Landstings (SKLs) utbildning i "Förenkla - helt enkelt", som är en utbildning som syftar till att skapa ännu bättre förutsättningar för företagande i Linköping.

På kommunövergripande nivå har Företagsservice etablerats under året, som är en ny funktion för företag som behöver komma i kontakt med kommunen. Företagsservice ska erbjuda samordnad information från flera förvaltningar och ge svar på företagsrelaterade frågor, så som exempelvis frågor angående markupplåtelse och bygglov.

Ett arbete pågår även i kommunen arbete med att skapa ett kommunövergripande kontaktcenter som ska göra det enklare för medborgaren att komma i kontakt med kommunen. Ett kontaktcenter är en gemensam medborgarservice för alla kommunens verksamheter. Den är

organisationsoberoende och ska fungera som en väg in för medborgarna oavsett vilken kanal medborgaren väljer. I ett kontaktcenter ska medborgaren få svar på flera av sina frågor och få besked om enklare ärenden. Förvaltningarna har en nyckelroll både vid inrättandet, utvecklingen och driften av kontaktcentret där förvaltningarna behöver ha en nära dialog med kontaktcentret för att bland annat kunna tillgodose kontaktcentret med ständig aktuell information. Kontaktcentret planeras att tas i drift under april 2019 och förberedelsearbete pågår för närvarande.

### **Ekonomiska konsekvenser**

De förslag som planeras att vidtas har inga omfattande ekonomiska konsekvenser, varför finansieringen sker inom befintlig budget.

### **Kommunala mål**

Ur kommunfullmäktiges övergripande mål:

2. En kommun med ett växande näringsliv.
7. En sammanhållen kommun med framtidstro och delaktighet.

### **Jämställdhet**

En god service och effektiv ärendehantering ska erbjudas alla, oavsett kön.

### **Uppföljning och utvärdering**

Den upplevda servicen till privatpersoner och företag med flera följs via flera olika instrument.

Samhällsbyggnadsnämndens mål kopplat till en tillgänglig, professionell och effektiv handläggning av ärenden följs årligen upp i den medborgarenkät som skickas ut varje höst och där målvärdet är att 65 % av medborgarna ska uppleva att ärendehantering och servicen är god. Måluppföljningen redovisas i samhällsbyggnadsnämndens verksamhetsberättelse. Den senaste uppföljningen visar att 72 % av de som har haft kontakt med kommunen är nöjda eller anger att kontakterna varit varken bra eller dåliga. Detta innebär att målvärdet på 65 % är uppnått och är en ökning med 11 procentenheter sedan 2016.

Förvaltningen har också låtit genomföra en mindre mätning i Kundtjänst av besökarnas upplevelse och nöjdhet med besöket på Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen under januari-februari månad 2018. Resultatet visar att 76 % var väldigt nöjda med besöket, ca 16 % nöjda, 5 % ställde sig neutrala, ca 1 % var missnöjda och 3 % väldigt missnöjda.

I nämndens internkontrollplan för 2018 finns dessutom flera olika kontrollmoment som kopplar till effektiv hantering av ärenden. Dessa följs upp i internkontrollrapporten som redovisas för nämnden i slutet av året.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomför årligen en undersökning, Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK), som mäter olika faktorer för att värdera kommunens service, kvalitet, effektivitet och medborgares delaktighet inom olika områden. Denna undersökning redovisar ett kommunövergripande resultat.

Dessutom följs företagens upplevda nöjdhet med kommunens service i flera olika mätningar. Bland annat har SKLs servicemätning Löpande Insikt nyligen offentliggjorts där Linköpings kommun placerar sig på plats 46 i den totala rankningen och på plats 11 bland kommuner över 40 000 invånare. Senast Linköping deltog i hela undersökningen var 2013 och då placerade sig kommunen på plats 36 bland kommuner med fler än 40 000 invånare. Mätningen avser kvaliteten på den kommunala myndighetsutövningen och servicen gentemot företagen inom områdena: information, tillgänglighet, effektivitet, bemötande, kompetens och rättssäkerhet.

### **Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet**

MBL-information eller förhandling är inte aktuell.

Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen

Reidar Danielsson

Agneta Bergquist

Beslutet skickas till:

-