



**För kännedom**

Samtliga nämnder

Fullmäktiges presidium

Partiernas gruppledare

**Kommunstyrelsen**

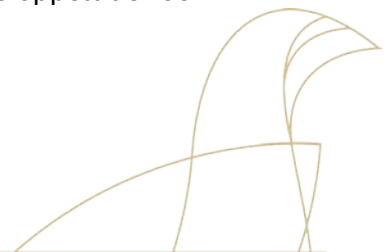
## Uppföljande granskning av tillgängligheten

Vi har i egenskap av förtroendevalda revisorer i Kiruna kommun genomfört en uppföljande granskning avseende vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra ändamålsenligheten utifrån tidigare konstaterade brister i genomförda granskningar 2009 och 2012. I granskningen har vi biträtts av sakkunniga från PwC.

**Vår sammanfattande bedömning** är att det **till övervägande del** genomförts tillräckligt med åtgärder utifrån tidigare konstaterade brister.

Vår bedömning baseras på följande iakttagelser:

- Det har genomförts åtgärder och insatser för att förbättra så väl rutinerna kring hanteringen av kontaktuppgifter som uppdateringen av dessa, samt rutiner gällande vidarekoppling vid anrop inom förvaltningarna när tjänstemännen inte är anträffbara. De åtgärder som genomförts är installation av ny växel inom kommunen som möjliggjort ny teknisk möjlighet samt insatser att informera och utbilda kring dessa. Det har även arbetats fram rutiner och styrdokument på området.
- Någon uppföljning/utvärdering av införandet av växelsystemet eller de rutiner och styrdokument som arbetats fram för området har inte genomförts, men detta kommer enligt intervju att genomföras under 2017. När det gäller regelbunden kontroll avseende att säkerställa korrekta kontaktuppgifter till tjänstemän saknas det en sådan utöver det som fångas upp i det vardagliga arbetet.
- Uppföljningen avseende kvalitetsaspekter sker genom uppföljningen av effektmål och den löpande uppföljning som sker på enheten.
- Vi bedömer även att det genomförts ytterligare åtgärder för att säkerställa tillgängligheten till kommunens tjänstemän, exempelvis ändrade öppettider och prioritering mellan interna och externa samtal.



**Beaktat detta vill vi lämna följande rekommendationer:**

- Att Ks säkerställer att det genomförs utvärdering av växelsystemet samt tillämpning av relevanta styrdokument på området i syfte att skapa underlag för eventuella beslut om åtgärder.
- Att Ks överväger att det med viss regelbundenhet ska ske kontroll över att kontaktuppgifter till tjänstemännen är korrekta.

I övrigt hänvisar vi till de iakttagelser som redovisas i bifogad revisionsrapport.

För Kiruna kommuns revisorer

Roger Aitomäki, ordförande

Sören Sidér, vice ordförande

Bilaga: Revisionsrapport ” Uppföljande granskning av tillgänglighet genom telefonväxel”, PwC, feb 2017.

# Revisionsrapport

## Uppföljande granskning av tillgänglighet genom telefonväxel

### Kiruna kommun

*Andreas Jönsson  
Cert. kommunal  
revisor*

*Jonas Wallin  
Revisionskonsult*

*Februari 2017*

---

# ***Innehåll***

<b>1.</b>	<b>Sammanfattande bedömning och rekommendationer .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
2.1.	Bakgrund .....	3
2.2.	Syfte och Revisionsfrågor .....	3
2.2.1.	Kontrollmål.....	3
2.3.	Avgränsning och metod.....	3
<b>3.</b>	<b>Förvaltningslagen .....</b>	<b>4</b>
3.1.	Tillgänglighet.....	4
<b>4.</b>	<b>Granskningsresultat .....</b>	<b>5</b>
4.1.	Vidtagna åtgärder .....	5
4.1.1.	Växelns kontaktuppgifter till tjänstemän .....	6
4.1.2.	Vidarekoppling av anrop.....	6
4.1.3.	Bedömning.....	7
4.2.	Uppföljning av kvalitetsaspekter .....	7
4.2.1.	Bedömning.....	8
4.3.	Övriga förändringar.....	8
4.3.1.	Bedömning.....	8

2017-02-06

***Andreas Jönsson***

---

*Uppdragsledare/Projektledare*

# 1. ***Sammanfattande bedömning och rekommendationer***

Det har genomförts granskning 2009 i Kiruna kommun utifrån förvaltningslagens service-regler avseende om kommunstyrelsen och nämnderna tillhandahöll en ändamålsenlig tillgänglighet via telefon till kommunens tjänstemän. Under 2012 genomfördes en uppföljande granskning om vilka åtgärder som hade vidtagits för att förbättra ändamålsenligheten utifrån bristerna som konstaterades 2009. I den uppföljande granskningen 2012 konstaterades att åtgärder inte hade vidtagits i tillräckligt hög grad för att förbättra rutinerna kring tillgängligheten. På uppdrag av revisorerna i Kiruna kommun har PwC genomfört en uppföljande granskning av tillgängligheten utifrån tidigare konstaterade brister.

**Vår sammanfattande bedömning** av den uppföljande granskningen är att det till övervägande del genomförts tillräckligt med åtgärder utifrån tidigare konstaterade brister.

Bedömningen utgår ifrån att det genomförts åtgärder och insatser för att förbättra så väl rutinerna kring hanteringen av kontaktuppgifter som uppdateringen av dessa, samt rutiner gällande vidarekoppling vid anrop inom förvaltningarna när tjänstemännen inte är anträffbara. De åtgärder som genomförts är installation av ny växel inom kommunen som möjliggjort ny teknisk möjlighet samt insatser att informera och utbilda kring dessa. Det har även arbetats fram rutiner och styrdokument på området.

Någon uppföljning/utvärdering av införandet av växelsystemet eller de rutiner och styrdokument som arbetats fram för området har inte genomförts, men detta kommer enligt intervju genomföras under 2017. När det gäller löpande kontroll avseende att säkerställa korrekta kontaktuppgifter till tjänstemän saknas det en sådan utöver det som fångas upp i det vardagliga arbetet, exempelvis genom stickprov eller liknande. Uppföljning avseende kvalitetsaspekter sker genom uppföljningen av effektmål och den löpande uppföljning som sker på enheten.

Vi bedömer även att det genomförts ytterligare åtgärder för att säkerställa tillgängligheten till kommunens tjänstemän, exempelvis ändrade öppettider och prioritering mellan interna och externa samtal.

## **Rekommendationer**

Med anledning av granskningens iakttagelser vill vi lämna följande rekommendationer

- Att Ks säkerställer att det genomförs utvärdering av växelsystemet samt tillämpning av relevanta styrdokument på området i syfte att skapa underlag för eventuella beslut om åtgärder.
- Att Ks överväger att det med viss regelbundenhet ska ske kontroll över att kontaktuppgifter till tjänstemännen är korrekta.

## **2. Inledning**

### **2.1. Bakgrund**

Under år 2009 granskade revisorerna i Kiruna kommun utifrån förvaltningslagens serviceregler om Ks och nämnderna tillhandahöll en ändamålsenlig tillgänglighet via telefon till kommunens tjänstemän. I granskningen framkom brister i växelns kontaktuppgifter till tjänstemän inom barn- och utbildningsförvaltningen samt gällande vidarekoppling av anrop inom förvaltningarna då tjänstemännen inte var anträffbara. 2012 genomfördes en uppföljande granskning vilken visade att åtgärder inte vidtagits i tillräckligt hög grad för att komma till rätta med de brister som tidigare konstaterats.

### **2.2. Syfte och Revisionsfrågor**

Syftet med denna uppföljande granskning är att undersöka vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra ändamålsenligheten utifrån de brister som konstaterades i 2009 och 2012 års granskning av tillgängligheten i kommunen.

#### **2.2.1. Kontrollmål**

- ✓ Vilka åtgärder har vidtagits för att förbättra rutinerna kring växelns kontaktuppgifter till tjänstemän inom förvaltningarna?
- ✓ Vilka åtgärder har vidtagits för att förbättra rutinerna gällande vidarekopplingen av anrop inom förvaltningarna när tjänstemännen inte är anträffbara?
- ✓ Sker någon uppföljning/kontroll kring kvalitetsaspekter på verksamheten?
- ✓ Har några förändringar i övrigt skett kring växelns arbetssätt sedan granskningarna av tillgänglighet, eller för att i övrigt säkerställa allmänhetens tillgänglighet till kommunens tjänstemän?

### **2.3. Avgränsning och metod**

Granskningen har varit översiktlig och avgränsad till Ks och serviceenhetens arbete kring granskningsområdet.

Metoderna i denna granskning har varit intervjuer och analys av relevanta dokument. Intervjuer har genomförts med chef för serviceenheten samt medarbetare på enheten. Dokumentanalysen har omfattat sammanträdesprotokoll, rutiner och policy på området.

Rapporten har varit föremål för faktakontroll hos de intervjuade.

## **3. Förvaltningslagen**

### **3.1. Tillgänglighet**

Enligt Förvaltningslagens (FL) 4 § ska varje myndighet lämna upplysning, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen 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.

## 4. Granskningsresultat

### 4.1. Vidtagna åtgärder

Av dokumentanalys och intervjuer framgår att kommunstyrelsen (Ks) eller nämnderna inte har behandlat granskningen som genomfördes 2012 på något sammanträde. Dock framgår av kommunstyrelsens arbetsutskotts (Ksau) sammanträdesprotokoll att ett uppdrag lämnats till kommunkontoret om att inkomma med förslag till åtgärder enligt revisorernas lämnade rekommendationer (Ksau 2013-02-18 § 43). Ingen skrivelse har arbetats fram, enligt intervju.

Det framgår av intervju att det sedan 2012 har genomförts förändringar på området och där de tidigare granskningarna på området har legat till grund för en del av dessa. De förändringar som lyfts fram är införandet av ett nytt växelsystem samt rutin på området har arbetats fram. Införandet av det nya växelsystemet genomfördes 2014 och i samband med installationen av växelsystemet gick information via mail ut till samtliga chefer i kommunen. Det hölls även ett öppet möte dit kommunanställda kunde komma för att få information och utbildas i det nya systemet. Leverantörerna av systemet har funnits tillgängliga under det öppna mötet.

Kommunfullmäktige (Kf) fattade i november 2015 beslut om införandet av växelsystemet genom beviljandet av investeringsmedel om 1 500 tkr (Kf 2013-11-11–12 § 144).

Den rutin ”*Rutiner för telefoni Kiruna kommun*” (telefonpolicyn) som finns framarbetad omfattar följande:

- Växelfunktionens ansvar och arbetsuppgifter kopplat till inkommande samtal
- Ansvaret fördelat mellan förvaltningschef, förvaltningar/enheter, medarbetare
- Telefontider – målsättning, ansvar vid inrättande- eller förändring av telefontid.
- Röstbrevlåda – syfte och användningsområde
- Utrustning och teknik – beställning av ny utrustning och rutin kring detta.

Telefonpolicyn är inte antagen politiskt.

Om det finns behov av stöd kring telefonihanteringen är serviceenheten behjälpliga i dessa ärenden, exempelvis nedladdning av app i telefon eller ändring av status för vidarekoppling.

Via intranätet publicerar serviceenheten nyheter kring verksamheten och telefonin.

I det följande redogörs för iakttagelserna utifrån respektive kontrollmål.



#### **4.1.1. Växels kontaktuppgifter till tjänstemän**

I samband med installationen av växelsystemet har det genomförts uppdateringar av kontaktuppgifter till tjänstemän inom kommunen. Det framgår av intervju att alla uppgifter ska vara korrekta så långt det är möjligt. Vid genomgång av kontaktuppgifterna till tjänstemännen fanns det en projektanställd som arbetade mot de olika förvaltningarna för att uppdatera uppgifterna.

Rutinerna vid ändring av kontaktuppgifter samt ansvaret för att detta sker framgår av telefonpolicyn. Det kan exempelvis handla om förändring av befattning, namnändring eller förändringar kring anställning. Av telefonpolicyn framgår att det är förvaltningschefen som har ansvaret att personal- och verksamhetsförändringar meddelas serviceenheten. Av intervju framgår att rutinerna finns publicerade på kommunens hemsida samt att det går att få del av dessa via kommunens reception där serviceenhetens personal sitter.

Som noterats ovan har information på området gått ut via webben och till cheferna och det har varit samma gällande rutiner kring uppdateringen av kontaktuppgifter.

Det genomförs inga regelbundna avstämningar för att säkerställa att kontaktuppgifterna är korrekta – att allt är i sin ordning bygger på att förvaltningarna tillämpar rutinerna som gäller vid förändringar som kräver ändring av kontaktuppgifter.

Sammantaget är upplevelsen av intervjuerna att det fungerar bättre nu än tidigare gällande kontaktuppgifter till kommunens tjänstemän.

#### **4.1.2. Vidarekoppling av anrop**

Avseende vidarekoppling av anrop hänger det på att hänvisningen hanteras korrekt. Införandet av det nya växelsystemet har, enligt intervju, medfört nya och förenklade tekniska förutsättningar för att hantera hänvisning. Det finns nu möjlighet att via app i telefonen ändra hänvisning med färre knapptryckningar än tidigare.

Alla nyanställda får en genomgång i växelsystemet i de introduktionsutbildningar som hålls varje år. Sammanlagt hålls två introduktionsutbildningar varje år för nyanställda.

Vid uthämtande av telefon följer information med om hur telefonen ska användas och bl. a. hur status kan ändras.

Det förekommer fortfarande att hänvisningar inte ändras, exempelvis när en tjänsteman går på möte och glömmer ändra hänvisningen, men detta kopplas mer till den mänskliga faktorn än att det skulle handla om avsaknad av vetskap hur det hanteras eller rutiner för hur det ska hanteras.

Det har inte genomförts någon uppföljning/utvärdering av tillämpningen av styrdokumentet som finns på området. Av intervju framgår att det under 2017 kommer genomföras en utvärdering av tillämpningen av den framarbetade telefonpolicyn. Utvärderingen kommer genomföras i form av ett frågeformulär där syftet är att ta reda på hur många som använder det nya växelsystemet, tillämpning av dokument och liknande.

Det växelsystem som infördes har inte utvärderats fullständigt ännu. Utvärderingen som kommer genomföras 2017 kommer inte omfatta någon fullständig utvärdering av växelsystemet utan endast upplevelsen av de som använder växelsystemet och de styrande dokumenten.

#### 4.1.3. *Bedömning*

Vår bedömning är att det har genomförts åtgärder för så väl hanteringen av kontaktuppgifter till tjänstemännen samt vidarekoppling vid avrop. Åtgärderna har bidragit till positiva förändringar, men det går inte att uttala sig om i vilken utsträckning dessa åtgärder varit tillräckliga genom att ingen heltäckande utvärdering genomförts avseende införandet av växelsystemet och de styrande dokumenten. Den planerade utvärderingen/uppföljningen av styrdokumentet och användarnas upplevelse av växelsystemet ser vi som positivt i sammanhanget.

Det saknas dock rutiner för regelbunden avstämning att kontaktuppgifterna till tjänstemän är korrekta, utöver det som upptäcks i det vardagliga arbetet, vilket är något som skulle bidra till förbättrad kontroll.

## 4.2. *Uppföljning av kvalitetsaspekter*

Idag sker ingen rapportering till Ks eller nämnderna avseende den uppföljning som genomförs på serviceenheten avseende det löpande arbetet. Verksamhetsmålen (effektmålen) för serviceenheten följs dock upp och rapporteras till kommunkontorets ledningsgrupp. Biträdande kommunchef sammanställer målen och rapporterar dessa vidare till politisk nivå. Det framgår av intervju att det inte fattats något särskilt beslut kopplat till den rapportering som sker kring målen.

Serviceenheten har arbetat fram ett styrdokument för sin enhet ”*Kiruna kommun kundtjänst – serviceenheten*”. Av intervju framgår att dokumentet inte har beslutats politiskt. Dokumentet innehåller bl. a. följande:

- ✓ Syfte med verksamheten
- ✓ Effektmål för verksamheten avseende externa och interna samtal där exempelvis de interna samtalen ska prioriteras före de externa
- ✓ Avgränsningar – att tydliga uppdragsavtal ska skrivas med verksamheterna
- ✓ Tillgänglighet – öppettider
- ✓ Ärenden – vilka ärenden kundtjänsten ska ansvara för

På enheten följs antalet inkommande samtal upp och även så kallade tappade samtal (samtal där den som ringer in lägger på innan svar) och detta följs upp veckovis. Det sker även uppföljning när något specifikt dyker upp utifrån de samtal som kommer in. En vanlig anledning till tappade samtal uppges vara när tjänstemannen inte ändrat sin telefonstatus till stängd, vilket medför att det går att ringa numret utan att någon vidarekoppling sker.

När något specifikt dyker upp hanteras detta genom att dessa ärenden kanaliseras från personalen i växeln till verksamheten eller att ansvarige chefen på serviceenheten tar dessa ärenden vidare. Idag uppges de intervjuade att det är ett helt annat

informationsflöde ut till verksamheterna än vad det var tidigare innan införandet av växelsystemet.

Av intervjuer framgår att kvalitén upplevs som bättre nu än tidigare och att en förklaring till detta är införandet av det nya växelsystemet och de förutsättningar som detta gett.

#### **4.2.1. Bedömning**

Vår bedömning är att det sker uppföljning/kontroll av kvalitetsaspekter genom den uppföljning som sker avseende effektmålen samt den löpande uppföljningen som sker på enheten.

### **4.3. Övriga förändringar**

Framöver kommer serviceenheten att arbeta som en renodlad kundtjänst, enligt intervju. Tidigare har enheten haft lunchstängt vilket de framöver inte kommer ha. För den som ringer in till växeln kommer det införas digital telefonist vilket medför att tillgängligheten beräknas öka då vissa ärenden kan hanteras genom knapptryckningar eller röststyrning över telefon. Via den digitala telefonisten kommer det även ges information om den anställdes status, så som lunch, möte etc. Implementeringen av den renodlade kundtjänsten kommer ske i början av 2017. Arbetet vid implementeringen kommer bl. a. handla om att säkerställa vilket uppdrag och ansvar serviceenheten ska ha mot kommunens olika verksamheter.

Effektmålen för införandet av kundtjänsten kommer att följas upp någon gång under 2017. Hur denna uppföljning ska gå till är inte klart ännu men ett material för hur detta ska följas upp kommer arbetas fram, enligt intervju.

Personalstyrkan har omstrukturerats. Idag har de 4 personal på serviceenheten varav ett av dessa är ett vikariat. Från början av 2017 kommer serviceenheten att ta över Tekniska verken AB:s kundtjänst på samma personalstyrka som innan. Av intervju framgår även att schemalaggningen är annorlunda mot tidigare. Idag finns en uppdelning mellan att sitta i telefon och andra uppgifter. För personalen innebär detta att telefontiden per dag blir 4 timmar och att resterande del av arbetsdagen fördelas på andra arbetsuppgifter så som; fakturering, hantering av mobiltelefoni, vigsjar, posthantering m.m.

Köfunktionen har styrts om på så sätt att alla externa samtal kommer direkt till växeln och de interna samtalen nedprioriteras till förmån för de externa samtalen vilket medför att de interna samtalen hamnar i kö. Införandet av det nya växelsystemet har medfört att de interna samtalen har minskat enligt intervju.

#### **4.3.1. Bedömning**

Vår bedömning är att det genomförts ytterligare förändringar för att öka tillgängligheten så som; ändrade öppettider, införandet av digital telefonist, struktureringen av personalen på enheten samt prioriteringar mellan interna och externa samtal.