



Malmö stad
Revisionskontoret

GRANSKNINGSRAPPORT 2010

Telefonservice - tillgänglighet

Projektledare: Göran Holmberg

Beslutad av revisorskollegiet 2010-11-23

1	SAMMANFATTNING	4
2	KRITIK/FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN	5
3	PROJEKTBESKRIVNING MM.....	6
3.1	Bakgrund till revisionens granskningsprojekt.....	6
3.2	Syfte	6
3.3	Avgränsning	6
3.4	Metod	7
3.5	Resurser.....	7
4	ÖVERSIKT	7
4.1	Rättsläget och övergripande beslut	7
4.1.1	Televäxeln	7
4.1.2	Förvaltningarna	8
4.2	Organisatorisk inplacering	8
4.3	Tidigare gjorda mätningar och undersökningar	9
4.3.1	TitanAnalys	9
4.3.2	Q Survey.....	10
4.3.3	PricewaterhouseCoopers	10
4.3.4	Jämförelseprojektet	10
5	GRANSKNING	11
5.1	Televäxeln.....	11
5.1.1	Service och tillgänglighet.....	11
5.1.2	Uppföljning	11
5.1.3	Kontakten med förvaltningarna.....	12
5.2	Miljöförvaltningen	13
5.2.1	Service, tillgänglighet och uppföljning	13
5.2.2	Egna anvisningar	15
5.2.3	Kontakten med televäxeln	15
5.3	Stadsbyggnadskontoret	16
5.3.1	Service, tillgänglighet och uppföljning	16
5.3.2	Egna anvisningar och broschyrer	18
5.3.3	Kontakten med televäxeln	18
5.4	Barn och ungdom vid Södra Innerstadens SDF	19
5.4.1	Service, tillgänglighet och uppföljning	19
5.4.2	Egna anvisningar	20
5.4.3	Kontakten med televäxeln	20
5.5	Ekonomiskt bistånd samt övrig socialtjänst vid Rosengård SDF	21
5.5.1	Service, tillgänglighet och uppföljning	21
5.5.2	Egna anvisningar	22
5.5.3	Kontakten med televäxeln	23
5.6	Vård och omsorg vid Centrum SDF	23
5.6.1	Service, tillgänglighet och uppföljning	24
5.6.2	Egna anvisningar	24
5.6.3	Kontakten med televäxeln	25

6 KÄLLOR.....26

1 Sammanfattning

Granskningsprojektet Telefonservice – tillgänglighet övergripande syfte har varit att undersöka hur Malmö stad säkerställer en god service och tillgänglighet för malmöborna samt på vilket sätt detta följs upp. Granskade förvaltningar/enheter har avgränsats till

- kommundiensternas televäxel
- miljöförvaltningen
- stadsbyggnadskontoret
- verksamheten barn och ungdom inom Södra Innerstadens SDF
- verksamheten ekonomiskt bistånd samt övrig socialtjänst inom Rosengård SDF
- verksamheten vård och omsorg inom Centrum SDF

Granskningen har utgått från Malmö stads kommunikationspolicy, nämndernas styrdokument inom området, eventuella brukarundersökningar samt övrig dokumentation om telefonistatistik, telefon-, besöks- och öppettider. Ansvarig personal på televäxeln och på berörda förvaltningar/enheter har därefter besvarat frågor skriftligen och muntligen utifrån granskad dokumentation. Medborgarkontorens roll i sammanhanget har också beaktats. Revisionskontoret konstaterar sammanfattningsvis följande:

- Revisionskontoret konstaterar att *televäxeln* arbetar för en förbättrad service och tillgänglighet för malmöborna. Uppföljning av verksamhetsmål sker regelbundet i kommundiensternas ledningsgrupp. Revisionskontoret ser det som positivt att *två externa konsulter* 2008 på uppdrag av kommundiensterna låtit undersöka televäxelns och Malmö stads telefonservice dels från servicesynpunkt, dels från internkontrollsynpunkt. Utifrån resultaten av dessa undersökningar har televäxeln arbetat med en del förbättringsåtgärder löpande för att leverera ännu bättre service. En ny undersökning avseende SM i telefoni och kundservice kommer att beställas inför 2011.
- Vad avser övriga granskade förvaltningar/enheter gör revisionskontoret den bedömningen att samtliga arbetar för en förbättrad service och tillgänglighet för malmöborna.
- Vid *stadsbyggnadskontoret* fanns inriktning på *tillgänglighet* med redan i slutet på 90-talet där åtgärder resulterade i bland annat nya besöks- och telefontider. 2000 – 2001 vidtogs åtgärder som *tillgänglighetsmätning* samt klagomålshantering, vilket resulterade i mobil telefoni åt all personal samt klagomålsbroschyr som skickas ut med varje beslut. Vid omorganisationen 2005 – 2006 infördes bland annat kontorsövergripande kunddisk. Ny planerad *tillgänglighetsmätning* är planerad till våren 2011 efter införandet av IP-telefoni.
- Vad avser övriga externa undersökningar har en *konsult* 2009 på uppdrag av stadskontorets avdelning individ och familj genomfört en brukarundersökning avseende malmöborna som har uppburit försörjningsstöd i minst fyra månader. Metoden har varit en riktad enkät till brukarna avseende samtliga stadsdelar där bland annat kvali-

tetsområdet *tillgänglighet* ingått. Generellt sett är de svarande nöjda med öppetiderna och 62 % är nöjda med tillgängligheten överlag. Samtidigt är det många som inte vet om det går att kontakta sin socialsekreterare via e-post och en hög andel missnöjda när det gäller möjligheten att kontakta sin socialsekreterare via telefon.

2 Kritik/Förbättringsområden

- Det är viktigt att *televäxeln* på något sätt dokumenterar när förvaltningarna brister i informationen till televäxeln gällande personal- och verksamhetsförändringar samt meddelande om exempelvis frånvaro i hänvisningssystemet CMG Office Web. I synnerhet nu när televäxeln har beslutat att under hösten besöka förvaltningarna och i samband härmed kan meddela avvikelser.
- När det gäller kontakten med televäxeln är det viktigt att administrativa avdelningen vid *stadsbyggnadskontoret* på nytt informerar personalen vad som gäller beträffande *registrering av frånvaro* i hänvisningssystemet CMG Office Web avseende att lägga in sammanträdestid, ledighet och liknande. Denna rutin har således inte fungerat tillfredsställande. Samma förhållande gäller för *miljöförvaltningen, Södra Innerstadens och Centrum SDF*.
- Det ges ännu ingen möjlighet att ta fram *statistik* angående teletrafiken i *det nya IP-baserade telesystemet*, vilket är en brist i den interna kontrollen. Därför har televäxeln beställt en ny undersökning avseende SM i telefoni och kundservice 2011 för att delvis kompensera denna brist.
- Vad avser egna anvisningar rekommenderar revisionskontoret att samtliga förvaltningar/enheter utom televäxeln och stadsbyggnadskontoret utarbetar/uppdaterar en skriftlig *Mobiltelefonpolicy* där bland annat telefontillgängligheten regleras i ett särskilt avsnitt avseende hanteringen av mobiltelefonerna under tjänstgöringstid. En grupp inom *Södra Innerstadens SDF* håller på med att utarbeta en ny IT- och mobiltelefonpolicy, som beräknas vara klar i slutet av hösten 2010.
- Revisionskontoret kan konstatera att varken *enheten för ekonomiskt bistånd eller övrig socialtjänst inom Rosengård SDF* har någon systematisk uppföljning av tillgängligheten, vilket är en brist i den interna kontrollen. Inför höstens översyn av organisationen är det därför väsentligt att åtgärda de påtagliga brister som identifierats främst vad avser servicenivå och tillgänglighet i handläggningen av försörjningsstöd. I samband härmed är det viktigt att rutinerna kring tillgänglighet och även klagomål dokumenteras.

3 Projektbeskrivning mm

3.1 Bakgrund till revisionens granskningsprojekt

Malmö stad har en stor förvaltningsorganisation med omfattande verksamhet av olika slag. Det rör sig både om lagstadgad verksamhet (exempelvis skola, socialtjänst, bygglövsärenden, äldreomsorg) och frivilliga av fullmäktige beslutade verksamheter (exempelvis kultur, fritid, gator och parker). När det gäller information om dessa verksamheter är stadens innevånare i växande utsträckning hänvisade till att gå in på stadens hemsida för att den vägen leta sig fram för att få svar på sina frågor eller göra en ansökan.

En del människor har emellertid av olika skäl - ekonomi, hälsa eller ålder – inte möjlighet att använda internet. De är istället hänvisade till att använda andra informationskanaler. En sådan är telefonen.

Det är ur likställighetssynpunkt väsentligt att förvaltningarna har sådana telefonsystem, bemanning och tider att denna informationskanal fungerar på ett godtagbart sätt.

Det är en uppenbar risk att telefonsystemen är så invecklade, underbemannade eller tidskrävande att den informationssökande allmänheten överhuvudtaget inte kommer fram eller kommer fram först efter en inte acceptabel väntetid till den tjänsteman som kan ge önskad information.

3.2 Syfte

Granskningen har i huvudsak gett svar på följande frågeställningar:

- Hur arbetar televäxeln för att säkerställa en god service och tillgänglighet för malmöborna? På vilket sätt följs detta upp (intern kontroll)?
- Hur arbetar nämnderna för att säkerställa en god service och tillgänglighet för malmöborna? På vilket sätt följs detta upp (intern kontroll)?

3.3 Avgränsning

Granskningen har avgränsats till

- kommundiensternas televäxel
- miljöförvaltningen
- stadsbyggnadskontoret
- verksamheten barn och ungdom inom Södra Innerstadens SDF
- verksamheten ekonomiskt bistånd samt övrig socialtjänst inom Rosengård SDF
- verksamheten vård och omsorg inom Centrum SDF

3.4 Metod

Granskningen har utgått från Malmö stads kommunikationspolicy, nämndernas styrdokument inom området, eventuella brukarundersökningar samt övrig dokumentation om telefonstatistik, telefon-, besöks- och öppettider. Efter inläsning av dessa dokument har ansvarig personal på televäxeln och på berörda förvaltningar besvarat frågor skriftligen och muntligen. Medborgarkontorens roll i sammanhanget har också beaktats.

3.5 Resurser

Styrgruppen ur revisorskollegiet: Sten Dahlvid, Per Lilja, Berit Söderholm och Anneli Bojesson.

Projektledare från revisionskontoret: Göran Holmberg som biträdes av Åsa le Clair.

Kvalitetsgranskare: Lennart Håkansson och Lotta Onsö.

Sakkunnig revisor har prövat sitt oberoende med mera enlighet med SKYREV:s rekommendation och inte funnit något hinder mot att utföra granskningen.

4 Översikt

4.1 Rättsläget och övergripande beslut

4.1.1 Televäxeln

Kommunikationspolicy för Malmö stad antogs av kommunstyrelsen 2006-04-05. Dokumentet berör i alla delar televäxelns arbete. Nedanstående delar är dock mer centrala för det dagliga arbetet än andra.

Krav på kommunikationen. Självklara krav på televäxeln är att telefonisten ska uttrycka sig på ett enkelt och begripligt sätt samt anpassa sin information efter mottagarens förutsättningar i den mån det går. Ett annat krav är också att informationen ska vara korrekt.

Intern kommunikation. En god intern kommunikation är en förutsättning för att televäxeln ska kunna tillhandahålla en tjänst av hög kvalitet. Televäxeln har beslutat att under hösten bedriva uppsökande verksamhet på förvaltningar i Malmö stad och informera om arbetet och vikten av att enheten får till sig aktuell information från verksamheterna.

Extern kommunikation. Televäxeln kommunicerar dagligen externt med malmöbor och måste bland annat leva upp till att lämna entydig och tydlig information samt alltid ha ambitionen att bemöta malmöbon med en vänlig ton.

Vad säger lagen? Offentlighets- och sekretesslagen har en reglering som är viktig för Televäxelns verksamhet. En absolut sekretess gäller för alla växeltelefonister enligt 40 kap, 4§ **Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)**. Dessa får aldrig lämna ut en uppgift som de fått vid telefonsamtal till eller från myndigheten.

4.1.2 Förvaltningarna

Vad avser förvaltningarna finns oftast en länk från förvaltningens kommunikationssida i Komin till kommunikationspolicyn. En del förvaltningar har upprättat egna kommunikationshandböcker baserade på policyn. När det gäller begreppet tillgänglighet framgår i policyn följande:

Krav på kommunikationen. ”Alla medborgare har rätt till insyn i Malmö stads verksamhet med undantag för information som är sekretessbelagd. Därför ska det vara lätt att komma i kontakt med oss som arbetar i Malmö stad och vi ska vara öppna för information, kritik och synpunkter.”

Intern kommunikation. ”Den interna informationen är tillgänglig. Det ska finnas interna informationskanaler som når alla anställda i Malmö stad.”

Extern kommunikation. ”Det ska vara enkelt att få information om Malmö stads verksamhet och om Malmö. Vi som arbetar i Malmö stad ska vara lättillgängliga oavsett om kontakten sker öga mot öga, per telefon, per brev, på webben eller genom andra kanaler. De som kontaktar Malmö stad ska uppleva att de snabbt får kontakt med rätt instans och korrekta svar på sina frågor. En återkoppling bör ske inom 24 timmar. I så stor utsträckning som möjligt ska var och en kunna nås via ett direktnummer.”

Massmediarelationer. ”Vi ska vara enkelt tillgängliga för journalister och villiga att svara på deras frågor. Den som inte själv kan svara ska hänvisa till den i verksamheten som är ansvarig för den aktuella frågan eller be att få återkomma med korrekta uppgifter. Kan vi inte nå denna eller ta fram en uppgift så snabbt som en journalist önskar är det viktigt att förklara orsakerna till det och försöka skapa en förståelse för våra arbetsvillkor.”

4.2 Organisatorisk inplacering

Televäxeln, kundcenter och trafikövervakningscentralen tillhör organisatoriskt kommundtjänster, serviceförvaltningen. Dessa enheter arbetar i dagsläget var för sig men har påbörjat ett utbyte med bland annat arbetsrotation. Enheterna har mycket gemensamt. Målet är att dessa framöver ska kunna samverka och samarbeta ännu mer över enhetsgränserna för att tillsammans kunna ge bästa möjliga service till kunderna, både interna och externa (malmöborna). Stadskontoret har påbörjat en förstudie av ett kommunövergripande kontaktcenter där bland annat kommundtjänsters enheter ingår. Förstudien ingår som en del av projektet e-förvaltning i Malmö stad och ska vara klar till årsskiftet.

Övergången från analog telefoni till IP-telefoni har avslutats 30 juni då den gamla växeln stängdes definitivt. Under maj månad har de sista av de totalt cirka 8 000 anknypningarna flyttats över från den gamla Meridianväxeln till den nya, som är en IP-baserad växel vid namn Cisco Call Manager.

Televäxeln har 12 telefonister och två förste telefonister. Televäxeln hanterar cirka 5 000 interna och externa samtal per dag, och cirka 15 % av dessa kan besvaras direkt utan att behöva kopplas vidare. Kundcenter har 3,5 assistenttjänster och en tjänst som ansvarar för kundrelationer och tekniska frågor. Båda enheterna har i dagsläget samma chef.

Kundcenter, som har gatukontoret och serviceförvaltningen som uppdragsgivare, fungerar som en portal mellan kund och utförare. Alla malmöbor är välkomna att kontakta kundcenter när de till exempel vill göra en felanmälan, ställa en fråga eller lämna synpunkter. Vanligaste felanmälningar avser renhållning, belysning och trafikskyltar. Kundcenter hanterar cirka 60 000 ärenden årligen via e-post, sms eller telefon. Målet är att 20 % av dessa ska kunna besvaras direkt av kundcenter.

Trafikövervakningscentralen har en enhetschef och totalt finns cirka 20 anställda på enheten. Här ingår färdtjänstenheten och beställningscentralen.

4.3 Tidigare gjorda mätningar och undersökningar

Senast mätningar gjordes avseende teletrafiken var 2008, vilka sammanfattas nedan. 2009 och 2010 gjordes ingen motsvarande undersökning på grund av arbete i dubbla växelsystem. Förhoppningen är framdeles att televäxeln får möjlighet att själv ta fram statistik löpande och inte vara beroende av externa företag för detta. Det ges ännu ingen möjlighet att ta fram statistik angående teletrafiken i det nya IP-baserade telesystemet, vilket televäxeln anser är en brist. Därför har televäxeln beställt en ny undersökning avseende SM i telefoni och kundservice 2011 för att på så sätt kompensera denna brist.

4.3.1 TitanAnalys

TitanAnalys är ett företag inom området kommunikativ trafikanalys och inriktar sig på trafikmätningar, samtalsstatistik och trafikanalys för bland annat kommuner och lands-ting. TitanAnalys har gjort mätningar på televäxeln senast vecka 39, 2008. Då mättes bland annat antal besvarade anrop samt telefonisternas svarstider med följande resultat:

- Medelreaktionstiden¹ 1,7 sekunder med riktvärdet 3 sekunder
- Medelsvarstiden² 7,2 sekunder med riktvärdet 5 sekunder
- Medelexpeditionstiden³ 33,3 sekunder med riktvärdet 15-20 sekunder

¹ Tiden från att anropet når telefonistbordet och att telefonisten plockar upp samtalet.

² Tiden från att samtalet anropar växeln tills att telefonisten besvarar anropet.

³ Tiden att expediera samtalet.

4.3.2 Q Survey

Televäxeln har 2008 deltagit i SM i telefoni och kundservice genom företaget Q Survey. Då mättes svarstider i televäxeln, korrekt svar, allmän attityd, bemötande, engagemang samt avseende anknytning (respondent) svarstider, korrekt svar, allmän attityd och kunskap. Resultatet från SM 2008 för Malmö stad baserat på 100 samtal var 83,8 avseende ett viktat medelvärde benämnt Quality index. Samma index för alla mätningar som företaget utförde på växelfunktioner under 2008 var 88,7.

Revisionskontorets kommentar

Revisionskontoret ser det som positivt att två externa konsulter låtit undersöka televäxelns och Malmö stads telefonservice dels från servicesynpunkt, dels från internkontrollsynpunkt. Utifrån resultaten av dessa undersökningar har televäxeln arbetat med en del förbättringsåtgärder löpande för att leverera ännu bättre service. Vissa av dessa åtgärder framgår av avsnittet 5.1.

4.3.3 PricewaterhouseCoopers

PricewaterhouseCoopers har 2009 på uppdrag av stadskontorets avdelning individ och familj genomfört en brukarundersökning avseende malmöbor som har uppburit försörjningsstöd i minst fyra månader. Metoden har varit en riktad enkät till brukarna avseende samtliga 10 stadsdelar. Totalt 2 180 har svarat på enkäten. Undersökningens syfte har varit att skapa en tydlig och tillförlitlig bild av brukarnas uppfattning om kvalitén i kommunens arbete med försörjningsstöd. Dessutom att identifiera brister och prioritera förbättringsområden inom verksamheten. I undersökningen har bland annat ingått kvalitetsområdet tillgänglighet.

”Resultatet av enkäten visar att brukarna generellt sett är relativt nöjda med det stöd de får från socialtjänsten men att det finns skillnader såväl mellan olika stadsdelar som olika grupper.”...”Även tillgängligheten är ett område som behöver vidareutvecklas. Generellt sett är de svarande nöjda med öppettiderna och 62 procent är nöjda med tillgängligheten överlag. Samtidigt är det många som inte vet om det går att kontakta sin socialsekreterare via e-post och en hög andel missnöjda när det gäller möjligheten att kontakta sin socialsekreterare via telefon. Här är också återkopplingen ett viktigt område, det är en lägre andel än genomsnittet på frågan om socialsekreteraren alltid ringer tillbaka vid sökt kontakt.”

4.3.4 Jämförelseprojektet

Jämförelseprojektet är ett nationellt projekt som drivs i samverkan mellan Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), Finansdepartementet och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA). Utvecklingsarbetet i projektet bedrivs i nätverk av olika kommunkonstellationer. Nätverket Storstad är ett av cirka tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i Nätverket Storstad är Stockholm, Göteborg och Malmö. Nätverket Storstad har som utgångspunkt för en rapport daterad 2009-11-01 haft uppdraget att ur ett medborgar-/brukarperspektiv jämföra *myndighetsutövningen* mellan kommunerna.

Undersökningen har bland annat omfattat *tillgänglighet*. Frågor har ställts inom verksamhetsområdena äldreomsorg, handikapp, individ- och familjeomsorg samt bygglov, tre frågor per område. Företaget JSM Telefront har anlåtats för mätning av tillgängligheten. Detta har skett genom att företaget ringt till kommunens växel samt att e-post skickats till kommunens officiella e-postadress. Varje kommun har blivit uppringd två gånger per fråga, totalt 24 sökningar per kommun under en tvåveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett genom e-post.

Resultatet av undersökningen avseende tillgänglighet telefon och svar e-post inom 2 dygn visade att i Göteborg var svarsfrekvensen vartannat samtal. Stockholm och Malmö hade något lägre svarsfrekvens beroende främst på telefontider. Högst andel svar på e-post inom 2 dygn hade Stockholm. Kvalitén på svaren har sedan delats upp i svar på fråga, information, engagemang och bemötande. Högst andel svar på fråga fick Malmö. Högst andel information, engagemang och bemötande fick Stockholm.

5 Granskning

5.1 Televäxeln

5.1.1 Service och tillgänglighet

Televäxeln ställer upp verksamhetsmål årligen där mål angående bland annat service och kompetensutveckling är centrala delar. Vidare finns riktlinjer för telefonisternas arbetsuppgifter som har till syfte att tillhandahålla en hög kvalitet och en hög servicenivå på våra tjänster. I dessa riktlinjer framgår exempelvis att varje telefonist har en skyldighet och ett ansvar för att hålla sin information uppdaterad och korrekt. Varje arbetspass ska inledas med en sådan uppdatering av ny information som behövs för att kunna leverera en god service till malmöborna. Serviceförvaltningens vision om att aktivt medverka till att det går bra för kunderna är naturligtvis också i högsta grad vägledande i arbetet.

Personalen deltar också i kompetensutveckling för att ständigt utvecklas i sin yrkesroll. Senast nu under maj månad har tre telefonister deltagit i en uppskattad utbildning som ökar kompetensen att hantera stressande samtal.

5.1.2 Uppföljning

Televäxelns verksamhetsmål för 2010 är enligt följande:

- Koppla samtal korrekt och vägleda kunderna, vilket förutsätter goda kunskaper om Malmö stads förvaltningar.
- Besvara ett samtal inom 4 sekunder.
- Utveckla samarbetet mellan televäxeln, kundcenter och trafikövervakningscentralen.
- Leverera korrekt information i Eniros produkter på Gröna sidorna.
- Delta i skolprojektet som representant för kommundtjänster.

- Delta i utbildningar för att öka kompetensen på olika områden.
- Vid rekrytering bredda språkkompetensen genom att anställda personer har samma språkkunskaper som många malmöbor har.
- Minska antalet sjukdagar genom att arbeta med förebyggande åtgärder.
- Klara av resultatkraven samt att vara allmänt återhållsamma då sparkrav föreligger.

Varannan månad har televäxeln arbetsplatsträffar. Då görs också en avstämning av hur målen uppfylls samt planering av delmål som ska utföras under året. Rutiner diskuteras bland annat på avdelningsmöten som äger rum mellan arbetsplatsträffarna varannan vecka.

Kommuntjänsters ledningsgrupp träffas varannan vecka för ledningsgruppsmöte. Varje enhet inom affärsområdet redovisar muntligen måluppföljning kvartalsvis till ledningsgruppen och skriftligen till affärsområdeschefen. En skriftlig sammanställning görs årligen vilket resulterar i Kommuntjänsters måluppföljning.

5.1.3 Kontakten med förvaltningarna

Televäxeln uppdaterar också personalförändringar rörande Malmö stads anställda. Detta bidrar till att ha så aktuell information som möjligt, och detta ger malmöbon en god service samt en ökad tillgänglighet till de anställda i Malmö stad. *Om inte dessa personalförändringar läggs in och uppdateras, blir det svårare för malmöbon att komma i kontakt med den person i Malmö stad som ansvarar för malmöbons ärende.*

När det gäller respondentens (sökta person på förvaltningen) anträffbarhet är televäxeln i högsta grad beroende av att sökta person lägger in meddelanden om exempelvis frånvaro i hänvisningssystemet annars kan inte televäxeln ge malmöbon denna information.

Televäxeln har beslutat att under hösten bedriva uppsökande verksamhet på förvaltningarna och informera om arbetet samt vikten av att enheten får till sig aktuell information från verksamheterna. *I samband härmed kommer enheten också informera om gjorda undersökningar från 2008 samt att en ny undersökning är beställd inför 2011.*

Revisionskontorets kommentar

Revisionskontoret konstaterar att televäxeln arbetar för en förbättrad service och tillgänglighet för malmöborna. Uppföljning av verksamhetsmål sker regelbundet i kommuntjänsters ledningsgrupp. Det är emellertid viktigt att televäxeln på något sätt dokumenterar när förvaltningarna brister i informationen till televäxeln gällande personal- och verksamhetsförändringar samt meddelande om exempelvis frånvaro i hänvisningssystemet. I synnerhet nu när televäxeln har beslutat att under hösten besöka förvaltningarna och i samband härmed kan meddela avvikelser.

5.2 Miljöförvaltningen

Miljöförvaltningen har en bred verksamhet inom miljöområdet med miljöstrategiskt arbete och tillsyn inom miljö- och livsmedelsområdet. Förvaltningen arbetar också med konsument-, budget- och hyresfrågor. Ambitionen är att ge bra service med utmärkt rådgivning till alla malmöbor när det gäller miljöfrågor, livsmedel, konsumtion och privatekonomi. Avdelningarna har valt att lösa telefontillgängligheten på lite olika sätt. Samtliga avdelningar och medarbetare går dock att nå via förvaltningens reception eller via Malmö stads växel.

Miljöförvaltningen har 6 avdelningar med sammanlagt cirka 120 anställda. De avdelningar som har mest telefonkontakt med allmänheten/malmöborna är

- Avdelningen för livsmedelskontroll (ALK)
- Avdelningen för miljö- och hälsoskydd (MHS)
- Avdelningen för konsumtion och livsstil

Avdelningen för livsmedelskontroll består av 20 anställda inklusive avdelningschef och biträdande avdelningschef. Under 2009 utförde ALK 2 350 kontroller och delade ut 370 s.k. Smiley-dekaler till livsmedelsverksamheter i Malmö med särskilt god livsmedels-hantering.

Avdelningen för miljö- och hälsoskydd består av 31 personer inklusive en avdelningschef och en biträdande avdelningschef. Avdelningen är indelad i sex arbetsgrupper: Bostadstillsyn, Hälsa och omgivning, Industri, mark och vatten, Kemi samt Miljöövervakning.

I avdelningen för konsumtion och livsstil ingår budget- och hyresrådgivning, energi- och klimatrådgivning, konsumentrådgivning, arbete med Agenda 21, Fairtrade City, lärande för hållbar utveckling, ekologisk- och klimatsmart mat samt pedagogisk marin verksamhet. Avdelningen har 22 medarbetare inklusive avdelningschef. Konsumentrådgivningen hade totalt 12 823 rådgivningsärenden under 2009 varav 6 374 reklamationsärenden och 6 449 informationsärenden. Under 2009 hade budgetrådgivningen 969 besökare i öppen rådgivning, 414 processärenden gällande skuldsanering samt genomförde 56 föreläsningar för olika målgrupper. Hyresrådgivningen hade 2009 1 436 individuella rådgivningssessioner i frågor kring uppsägning, vräkningshot, fysisk boendemiljö och andra hyresjuridiska frågor.

5.2.1 Service, tillgänglighet och uppföljning

Malmöborna kontaktar förvaltningen via e-post, besök eller telefon. På hemsidan, malmo.se/miljo finns telefonnummer till receptionen med möjlighet till vidare telefonkontakt. Telefon- och besökstid är vardagar 8-12, 13-15.30, onsdagar till 16.30. Receptionen tar emot många samtal från malmöbor direkt och från centrala växeln. Receptionen kopplar samtalen till rätt person eller tar emot meddelande. Receptionen tar emot besök

och svarar på generella frågor, lämnar ut blanketter och broschyrer och hjälper till att hitta rätt handläggare.

Eniros telefonkatalog innehåller även direktnummer till samtliga avdelningar samt till vissa befattningshavare. På nya malmo.se finns möjligheter att ha grupptelesnummer på specifika sidor kopplade till flera medarbetare med liknande arbetsuppgifter. Ambitionen är att utvalda verksamhetsområden ska få sådana nummer under året.

Avdelningen för livsmedelskontroll (ALK) har en servicetelefon som är bemannad måndag-fredag under kontorstid. Handläggarna turas om att ha jour på telefonen och därmed får malmöborna alltid professionell hjälp direkt när de ringer. Förvaltningen får mycket sällan "felsamtal" som gäller livsmedelsfrågor. Numret till servicetelefonen, 040-34 20 42, finns på hemsidan och i telefonkatalogen.

Avdelningen för miljö- och hälsoskydd (MHS) är den avdelning som tar emot frågor och klagomål från malmöborna när det gäller luft, buller, inomhusmiljö etc. Avdelningen har valt att hänvisa samtalen till Malmö stads växel. Samtliga medarbetare på MHS har registrerat sökord i CMG Office Web för att underlätta för Malmö stads växel att söka rätt person på avdelningen. Avdelningen har som rutin att alla nyanställda ska lägga in korrekta sökord i telefonisystemet.

Om handläggaren inte är anträffbar, till exempel under inspektion, finns röstbrevlåda knutet till anknytningen. Det är också möjligt att bli kopplad till förvaltningens reception, där meddelande kan lämnas. Miljöförvaltningens policy är att återkoppling till medborgaren ska göras senast dagen efter samtalet.

MHS hade tidigare en servicetelefon, men eftersom handläggare inom området är så specialiserade blev det svårt att lämna generella svar på malmöbornas frågor och systemet upplevdes som osmidigt. Under hösten ska avdelningen se över sina rutiner för kontakter med malmöborna och försöka hitta en bättre lösning för ökad service och tillgänglighet via telefon.

Avdelning för konsumtion och livsstil har ett särskilt telefonnummer som är kopplat till samtliga konsumentrådgivare som ett gruppnummer. Konsumentrådgivningen har liksom budget- och hyresrådgivningen tydliga telefontider då det alltid finns någon som svarar. Information om telefontider finns på malmo.se och i telefonkatalogen. Budget- och hyresrådgivningen nås via Malmö stads växel som kopplar till ledig handläggare. Konsumentrådgivningen gjorde hösten 2009 en större enkätundersökning om service och tillgänglighet bland malmöbor som kontaktade dem. Resultatet visade bland annat på att enheten har hög tillgänglighet där 87,5% tyckte att det var lätt att få kontakt med enheten.

Avdelningen för stadsutveckling och klimat arbetar främst med olika miljöstrategiska projekt och har inte lika stort tryck via telefon från malmöborna. Här nås medarbetarna på samma sätt som på MHS, via Malmö stads växel eller miljöförvaltningens reception. Även här har medarbetarna uppmanats på arbetsplatsträffar och liknande att lägga in korrekta uppgifter om arbetsuppgifter i telefonsystemet.

Vad avser *uppföljning* arbetar miljöförvaltningen sedan två år tillbaka med gemensam verksamhetsplanering med inriktningsmål. Till dessa mål finns tre strategier knutna som är avgörande för att ett bra jobb ska kunna utföras. Strategin *Stark service och samverkan* innefattar service och samverkan både internt, men framför allt externt gentemot malmöborna. I verksamhetsplaneringen arbetas systematiskt med frågor som rör service och tillgänglighet.

Varje år hålls en intern utbildning på cirka 2-3 timmar för nyanställda medarbetare om vilka krav som ställs på medarbetaren vad gäller kommunikation. Utbildningen har särskilt fokus på hur den anställde förhåller sig till medier, men även till malmöbor som vill få information om verksamheten. En del i utbildningen handlar om tillgänglighet och bemötande via telefon.

5.2.2 Eegna anvisningar

Miljöförvaltningen har ingen egen kommunikationspolicy utan hänvisar till Malmö stads. Denna policy medvetandegör skyldigheterna gentemot malmöborna med att hela tiden förbättra service och tillgänglighet.

Vad avser hantering av mobiltelefoner finns ingen skriftlig rutin, men policyn på förvaltningen är att alla som har mobiltelefon i tjänsten ska ha den påslagen under arbetstid. Avdelningscheferna har mobiltelefonen på även kvällstid. Miljöförvaltningens inspektörer ska alltid ha mobiltelefon med och påslagen vid inspektioner, detta som en säkerhetsåtgärd.

5.2.3 Kontakten med televäxeln

Miljöförvaltningen har en introduktionschecklista att följa vid nyanställningar. Receptionisten ansvarar för att gå igenom allt som rör telefoni och kundbesök. Motsvarande avgångschecklista finns för personal som slutar. Frånvaroregistreringen fungerar bra enligt förvaltningen och det kommer sällan klagomål på brister. Miljöförvaltningen har dessutom en checklista på Komin att följa inför semester och ledighet. Inför sommarsemestrarna skickas en påminnelse om checklistan till medarbetarna.

Revisionskontorets kommentar

Revisionskontoret konstaterar att miljöförvaltningen arbetar för en förbättrad service och tillgänglighet för malmöborna. Avdelningen för miljö- och hälsoskydd består av sex arbetsgrupper med olika inriktningar och tidigare system servicetelefon upplevdes som osmidigt. Under hösten ska avdelningen se över sina rutiner och försöka hitta en bättre lösning för ökad service och tillgänglighet via telefon.

Vad avser förvaltningens eegna anvisningar rekommenderas att förvaltningen utarbetar en egen skriftlig Mobiltelefonpolicy där bland annat telefontillgängligheten regleras i ett särskilt avsnitt avseende hanteringen av mobiltelefonerna under tjänstgöringstid.

Enligt televäxeln fungerar det väl med miljöförvaltningen när det gäller att meddela personalförändringar till exempel att någon slutat och vem som är ersättaren. Däremot fungerar det sämre med frånvaroregistrering i CMG Office Web avseende att lägga in sammanträdestid, ledighet och liknande.

5.3 Stadsbyggnadskontoret

Stadsbyggnadskontoret har fem avdelningar med sammanlagt 180 personer anställda. Av 180 medarbetare har cirka 160 mobil telefoni och ca 20 fast IP-telefoni. Bland de anställda ingår 1 direktör, 5 avdelningschefer, 3 biträdande avdelningschefer, 15 enhetschefer.

- Planavdelning
- Stadsarkitektavdelning
- Stadsmättningsavdelning
- Administrativ avdelning
- Boplatssyd

Stadsarkitektavdelningen har mest besök och telefonkontakt med allmänheten eftersom man här hanterar samtliga bygglov- och bygganmälanärenden.

5.3.1 Service, tillgänglighet och uppföljning

Stadsbyggnadskontoret har sedan slutet på 1990-talet haft ett omfattande kvalitetsarbete vari man arbetat ambitiöst med att säkerställa god service och tillgänglighet åt allmänheten/malmöborna. I anslutning till kvalitetsarbetet har uppföljning skett av de olika aktiviteterna såsom till exempel

- Klagomålshantering ”tyck till”
- *Tillgänglighetsmätningar* (ny planerad till våren 2011 efter införandet av IP-telefoni)
- Aktiva kontakter med planbeställare (ringer upp alla som beställt detaljplaner under året för en service dialog)

1997-1999 kartlades stadsbyggnadskontorets servicenivå med inriktning på

- *Tillgänglighet*
- Professionalitet
- Myndighetsroll m.m.

Åtgärder som vidtogs var kundundersökningar gentemot kontorets samtliga kundgrupper samt utbildning av så kallad frontpersonal. *Resultatet blev bland annat nya besöks- och telefontider, kvalitetspärmor för bygglov/bygganmälan (rutindokumentation) samt organisationsförändring med syfte att bättra servicen åt allmänheten.*

2000-2001 kvalitetsprojektet och då kartlades

- Kundtillfredsställelse
- Effektivt resursutnyttjande

- *Tillgänglighetsprojekt*
- *Klagomålsprojekt*
- Fokusprojekt

Åtgärder som vidtogs var *tillgänglighetsmätning* samt *klagomålshantering*.

Resultatet blev

- *"Det mobila kontoret" med mobil telefoni åt all personal på SBK.*
- *Klagomålsbroschyr som skickas ut med varje beslut*
- *Åtgärdsprogram "kundfokus"*

2002-2003 Processkartläggning av samtliga huvud- och stödprocesser inom stadsbyggnadskontorets arbetsprocesser. Detta resulterade i processkartor, åtgärdsförslag och handlingsplan.

2004-2005 Lösningfokus då underlag togs fram till kontorsgemensam verksamhetsplan genom arbete enligt lösningfokusmetoden i alla APT-grupper.

2005-2006 Omorganisation (baserad på underlag från lösningfokusarbetet), vilken ledde fram till följande åtgärder

- Samla kompetenser (skapa bärkraft i arbetsgrupper)
- Minska sårbarhet (generationsskifte)
- Skapa tydlighet i planerings- och genomförandefrågor
- *Tydlig kundgång (kontorsövergripande kunddisk infördes)*
- Tillsättande av enhetschefer

Kunddisken har en central roll vad avser såväl fysiska kundbesök som kundkontakter via telefon. Kunddisken har öppet för besök och telefonsamtal alla vardagar 09.00-15.00. Kunddisken spelar även en stor roll i det förvaltningsövergripande projektet "Frontdesk". Projektet baseras på ett nätverk mellan rotelns förvaltningar som i stor del sker genom telefonkontakt.

Kommunala lantmäteriet (KLM) har även expedition för lantmäterifrågor.

Kartförsäljning öppettider 09.00-15.00.

I övrigt kan nämnas informationskanaler/källor som

- Malmö stads hemsida
- Webbkartor
- Stadsatlas
- Stadsbyggnadskontorets Arkiv (1 vån stadshuset) nya öppettider 09.00-15.00
- Boplats syd (kommunal bostadsförmedling)

Under 2011 kommer ett av verksamhetsledningssystemets delprojekt vara att skapa ny struktur för samtliga stadsbyggnadskontorets kundnöjdhetsmätningar. Förslag till indikatorer inom detta delprojekt är

- *Tillgänglighet*

- Kompetens
- Effektivitet
- Information
- Bemötande
- Integritet
- Rättssäkerhet
- Delaktighet

5.3.2 Egna anvisningar och broschyrer

Stadsbyggnadskontorets *Mobiltelefonpolicy* antogs parallellt med att projektet ”det trådlösa kontoret” startades 2001. Policyn antogs i Ledningsgruppen. Denna och kommunikationspolicyn har gett en tydlighet i den externa och interna kommunikationen, sättet på vilket förvaltningen ska vara tillgänglig samt regelverket kring mobil telefoni.

Förvaltningen har skapat en broschyr som heter ”*Vem gör vad*” som genom sökord, namn och telefonnummer underlättar kontakterna med kontoret. Denna delas ut till samtliga kunder samt finns tillgänglig på intranätet. I broschyren framgår även telefon- och besökstider. ”*Tyck till*”, *broshyr för klagomålshantering*, lämnas med varje beslut på stadsbyggnadskontoret. På denna broschyr finns möjlighet att begära svar/förklaring. Detta följer en rutin där närmsta chef skall (tillsammans med handläggare) svara på frågor/förklara ärendet. Även om svar inte önskas från kund så hanteras samtliga inkomna synpunkter/klagomål vid genomgång i verksamhetssamordningen, ledningsforum för kontorsdrift.

5.3.3 Kontakten med televäxeln

Vad avser registrering av frånvaro i hänvisningssystemet CMG Office Webb finns behov av att på nytt informera om denna hantering nu efter att IP-telefoni införts. Stadsbyggnadskontoret har samtidigt mobila brevlådor på samtliga mobiltelefoner med möjlighet att lämna meddelande. Detta fungerar som ett komplement till CMG Office Webb. Utbildning i användande av detta system hölls vid införandet av systemet. I övrigt finns inga separata riktlinjer. När det gäller anmälan av personalförändringar fungerar denna rutin bra. Personer finns utsedda per avdelning för att rapportera till central administrativ funktion på stadsbyggnadskontoret. Denna administrativa funktion ansvarar för kontakten med televäxeln.

Revisionskontorets kommentar

Revisionskontoret konstaterar att stadsbyggnadskontoret arbetar för en förbättrad service och tillgänglighet för malmöborna. Inriktning på *tillgänglighet* fanns med redan i slutet på 90-talet där åtgärder resulterade i bland annat nya besöks- och telefontider. 2000 – 2001 vidtogs åtgärder som *tillgänglighetsmätning* samt klagomålshantering, vilket resulterade i mobil telefoni åt all personal samt klagomålsbroshyr som skickas ut med varje beslut. Vid omorganisationen 2005 – 2006 infördes bland annat kontorsövergripande kunddisk. Ny planerad *tillgänglighetsmätning* är planerad till våren 2011 efter införandet av IP-telefoni.

När det gäller kontakten med televäxeln är det viktigt att administrativa avdelningen på nytt informerar personalen vad som gäller beträffande registrering av frånvaro i hänvisningssystemet CMG Office Web.

5.4 Barn och ungdom vid Södra Innerstadens SDF

Inom Barn och ungdom finns cirka 680 medarbetare. Verksamheten är indelad i 4 stora, geografiskt indelade områden. Varje förskole-/skolorråde leds av en rektor med ett antal biträdande rektorer som stöd och direktarbetsledare för den pedagogiska personalen. Totalt finns i nuläget 27 chefer inom barn och ungdom.

Telefonkontakten med allmänheten/malmöborna är jämnt fördelat eftersom den framför allt gäller föräldrar med intresse av att få information inför placering i förskola/skola eller under förskole-/skoltiden har behov av kontakt med verksamheten. Ansvar för köhantering av förskolan ligger på skolassistenten på Sofielundsskolan vilket innebär en del extra kontakter. Nya Stenkulaskolan har som enda skola i staden hörselklasser vilket innebär extra kontakter för deras del. Sorgenfriskolan har all specialpedagogisk verksamhet såsom autist spår F -9 och resursskola vilket också innebär mycket kontakter med föräldrar och allmänhet. Möllevångsskolan slutligen har det avgjort största förskoleområdet med OB och allergiverksamhet, något som också innebär en stor kontaktyta.

5.4.1 Service, tillgänglighet och uppföljning

Inom varje förskole-/skolorråde finns det administrativa resurser, skolassistenter eller skolksekreterare som ansvarar för teleservice. De har sina telefoner öppna hela dagen och är därmed tillgängliga för allmänheten dagligen. Vid eventuell frånvaro ansvarar de för att telefonen kopplas till förskole-/skolledningen eller annan back up. På avdelningsnivå ges service, främst teleservice via barn- och ungdomschefens sekreterare som alltid har sin telefon öppen. Vid eventuell frånvaro kopplas telefonen till någon av skolassistenterna/skolsekreterarna ute i verksamheten. Särskilda telefontider finns således inte.

Flera telefonsamtal hanteras på *Medborgarkontoret*, oftast ges svar direkt, ibland slussas samtalen vidare till berörd person. Flera besökare (och uppringande) får via Medborgarkontoret hjälp att fylla i och även registrera anmälan om plats i förskolan (personalen har behörighet i programmet Elit), göra ändringar, svara på frågor kring avgifter och regler och även på frågor om grundskolan. För många föräldrar är det den första kontakten med Barn och ungdom.

Uppföljning sker vid träffar för dessa administrativa resurser då frågor kring service, bemötande och kommunikation tas upp. Uppföljning görs också genom samtal med närmaste chef, oftast rektor eller biträdande rektor. Synpunkter från föräldrar och andra malmöbor följs upp av rektor eller barn- och ungdomschef genom återkoppling tillbaks till föräldrar och malmöbor per telefon eller via mail. Relevanta synpunkter tas med i verksamhetsplaneringen. Avdelningens ledningsgrupp beslutar emellanåt om riktade, behovsprövade utbildnings-/ fortbildningsinsatser. Klagomål på service och kommunikation lyfts alltid till ansvarig chef. Beroende på vad klagomål gäller hanteras kritik, återkoppling m.m. också alltid av ansvarig chef.

Verksamhetsområdet har inte gjort någon egen undersökning direkt om telefontillgänglighet. Däremot görs ofta insatser för att höja medvetenheten om service och bemötande i både telefonen och vid direktkontakt med allmänheten.

5.4.2 Egna anvisningar

Stadsdelens *kommunikationsstrategi* fastställdes 2006. Detta dokument jämte Malmö stads kommunikationspolicy har inneburit en tydlig fokusering på malmöborna. Dessa dokument utgör också ett stöd i avgörande av vad som skall kommuniceras ut i verksamheten såväl som till allmänheten. Strategin innehåller inte så mycket kring just tele-service men *kopplingen till servicenivå och tillgänglighet* finns.

Förvaltningen har 2002-03-21 utfärdat Instruktion för användning av mobiltelefon, men den behandlar inte tillgängligheten förutom att där anges att mobiltelefonens syfte är att öka tillgängligheten till organisationen. Inom förvaltningen har en grupp just tillsatts med representanter från alla verksamheter. *Gruppens uppgift är att utarbeta en ny IT- och mobiltelefonpolicy. Arbetet beräknas vara färdigt i slutet av hösten 2010.*

Inom förvaltningen finns också *strategidokument och målbeskrivningar* som lyfter fram bemötande och tillgänglighet. Inom avdelningen finns sedan några år tillbaka ett uttalat krav på alla medarbetare "Du gör skillnad" dvs. du har som enskild medarbetare ett stort eget ansvar för hur barn, elever och föräldrar upplever kontakt med verksamheten och att alla har ett ansvar att påverka.

5.4.3 Kontakten med televäxeln

Vad avser registrering av frånvaro i hänvisningssystemet CMG Office Web fungerar denna hantering inte helt tillfredsställande. Här finns informationsinsatser att arbeta vidare med. Riktlinjer finns för hela förvaltningen.

När det gäller anmälan av personalförändringar till televäxeln finns det utsedda personer på förskole-, skol- och avdelningsnivå som ansvarar för denna och justera informationen på KomIn.

Revisionskontorets kommentar

Revisionskontoret konstaterar att verksamhetsområdet arbetar för en förbättrad service och tillgänglighet för malmöborna. Vad avser förvaltningens egna anvisningar innehåller kommunikationsstrategin inte så mycket just kring teleservice men kopplingen till servicenivå och tillgänglighet finns. Förvaltningen antog 2002-03-21 en Instruktion för användning av mobiltelefon där det nu kan konstateras att den inte behandlar tillgängligheten i sig. En grupp inom förvaltningen håller på med att utarbeta en ny IT- och mobiltelefonpolicy, som beräknas vara klar i slutet av hösten 2010. I denna policy är det därför viktigt att telefontillgängligheten regleras i ett särskilt avsnitt avseende hanteringen av mobiltelefonerna under tjänstgöringstid.

När det gäller kontakten med televäxeln är det väsentligt att Enheten för Medborgarservice på nytt informerar personalen vad som gäller beträffande registrering av frånvaro i hänvisningssystemet CMG Office Web, eftersom denna hantering inte fungerar helt tillfredsställande.

5.5 Ekonomiskt bistånd samt övrig socialtjänst vid Rosengård SDF

I Rosengård handläggs frågor om ekonomiskt bistånd av verksamheten Arbete och Utbildning inom Enheten för ekonomiskt bistånd (EEB), som är knuten till arbets- och integrationscentrum (AIC). Övrig socialtjänst handläggs inom individ- och familjeomsorgen (IoF). Organisationen ska ses över under hösten.

EEB har en enhetschef, en sektionschef, 19 socialsekreterare (varav 3 är extrainsatta under resten av året), 7 ekonomihandläggare och 1 assistent. I dagsläget finns även ett antal vikarier som täcker upp för socialsekreterarna som deltar i en särskild kompetensutveckling under hösten. Mottagningen som tar emot ärenden i inledningskedet består av 5 socialsekreterare. De gör grundutredningen och om berörd har rätt till bistånd tar de beslut. Ärendet lämnas därefter över till den löpande handläggningen om det beräknas bli någorlunda långvarigt där indelning sker i vuxen, ungdom samt barnfamiljsteam.

Antal aktuella hushåll i juni var 2007 st. Medelantalet per månad hittills 2010 ligger på 1924 st. Cirka 800 av hushållen är barnfamiljer där föräldrarna är över 25 år och då ofta med många barn. Barnfamiljer där föräldrarna är unga ingår inte i denna summa.

Myndighetsutövning (IoF) sker inom utredningsenheten avseende barn och ungdom samt vuxenenheten. Utredningsenheten består av enhetschef och 19 handläggare inklusive assistent fördelad på två team. På vuxenenheten finns en enhetschef och 13 handläggare inkl assistent.

5.5.1 Service, tillgänglighet och uppföljning

EEB har mest telefonkontakt med allmänheten. Alla socialsekreterare och ekonomihandläggare har telefontid en timma per dag. Alla handläggare samt ett mottagnings-team tar dessutom emot nya sökande på en öppen mottagningstelefon 9-11 dagligen. Mottagningen har även löpande handläggning och jourtelefon som inte är öppen för allmänheten men som Medborgarkontoret och receptionen kan använda för att medborgare på så sätt kan nå enheten 08.00 - 16.00. Alla tjänster är bemannade vid telefontiden. Belastningen är ofta hög under telefontiderna och resulterar i att den enskilde hamnar i telefonkön.

Det finns alltid några ”öppna” telefonnummer. Cheferna har mobilnummer och jourtelefonerna är öppna hela dagen. Har något blivit fel, att någon inte svarar eller liknande så kontaktar växeln verksamheten, kollar upp och rättar till det som blivit fel. Den sociala juren är tillgänglig under icke kontorstid. Det finns vidare en jourverksamhet vad gäller telefon och besök i akuta ärenden såväl på utrednings- som på vuxenenheten. IoF-

verksamheten är tillgänglig på telefon under kontorstid. Övriga tider kontaktas den sociala jouren.

Medborgarkontorets uppdrag är att hänvisa allmänheten till rätt verksamhet/myndighet. Inte att ge råd och stöd vid till exempel överklaganden av fattade myndighetsbeslut. Frågor avseende försörjningsstöd utgör en betydande del av medborgarkontorets verksamhet. Det handlar dels om sökande som inte kommer fram per telefon när belastningen är hög, dels om sökande med språkproblem som kanske inte förstår eller har invändningar mot fattade biståndsbeslut.

Handläggarna på medborgarkontoret ska snabbt kunna nå EEB när de har sökande på besök som har frågor, inte förstår informationen de fått eller bara vill prata om sitt ärende. De ringer då enhetschef, sektionschef eller journalnummer om det inte är under telefontiden. De ska fungera som en länk mellan sökande och EEB utan att ta ställning i själva ärendet. Handläggarna "fastnar" också ofta i telefonkö och bedömningen är att betydande tid läggs ned på att vänta på att få kontakt med kollegorna på EEB. Under mars 2010 hade medborgarkontoret 215 besök som avsåg försörjningsstödsärenden. Den sammanlagda tidsåtgången för dessa ärenden uppgick till drygt 48 timmar.

Den generella bedömningen som EEB gör är att tillgängligheten per telefon är otillfredsställande från servicesynpunkt, vilken dessutom tenderar att bli en flaskhals i handlägningsprocessen. Båda verksamheterna diskuterar regelbundet såväl tillgänglighet som service/bemötande i största allmänhet, men ingen har någon systematisk *uppföljning av tillgängligheten*. EEB har övervägt utökade telefontider såväl internt som i den övergripande enhetschefgruppen där alla stadsdelar ingår. Slutsatsen hittills är att det inte är möjligt att utöka telefontiden. Anledningen är främst tidsåtgången för den formella handläggningen av ärenden. Att åtgärda de påtaliga brister som identifierats främst vad avser servicenivå och tillgänglighet i handläggningen av försörjningsstöd har högsta prioritet inom ramen för höstens översyn av verksamheten.

Vad avser egen undersökning avseende telefontillgänglighet hänvisar EEB till den brukarenkät (se rubrik 4.3.3) som skickades till cirka 8 000 malmöbor med försörjningsstöd under 2009. Där ansåg Rosengårdsborna att EEB Rosengård inte har en god telefontillgänglighet. Det intressanta är att många av de stadsdelar i undersökningen som fick "god" tillgänglighet har exakt likadan telefontid som EEB, dvs. en timme per dag. Det är en resursfråga hur tillgänglig man kan vara men kvalitén på utredningen och även på servicen skulle öka markant om EEB hade möjlighet att vara mer tillgänglig.

5.5.2 Egna anvisningar

Stadsdelsfullmäktige antog en egen kommunikationsstrategi 2005-01-26 baserad på Malmö stads kommunikationspolicy. Översyn pågår och förslag till reviderad strategi ska presenteras enligt planerna för stadsdelsfullmäktige under året. Vad beträffar Malmö stads policy definierar den på ett bra sätt vad god kommunikation är. Båda verksamheterna har arbetat in kommunikationspolicyn på ett övergripande sätt i policys såsom verksamhets- och handlingsplaner samt värdegrundsdokument.

Det finns dock ett generellt behov av att konkretisera dessa allmänna inriktningar. Bland annat har förvaltningens ledningsgrupp genomfört en riskanalys av handläggningsprocessen avseende ekonomiskt bistånd i förhållande till den enskilde sökanden. Behovet av att se över och dokumentera rutinerna för telefontillgänglighet kvarstår. Rosengård SDF har en mobiltelefonpolicy men denna säger inget generellt om tillgängligheten.

När det gäller klagomål registreras dessa vid EEB med datum, vad klagomålet gäller, åtgärd och uppföljning etc. och sparas. Arbetsledare stämmer av ärendet med berörd handläggare och återkopplar till den som klagat. Eventuellt kan rutiner behöva ses över beroende på vad klagomålet avser. Vid IoF sker ingen systematisk uppföljning av klagomål.

5.5.3 Kontakten med televäxeln

Anmälan av *personalförändringar* till televäxeln har inte alltid fungerat vad avser EEB. Bedömningen är dock att verksamheten nu kommit tillräta med problemen. Sedan en tid tillbaka används en checklista vid avgång och där ingår den uppgiften. Bedömningen inom IoF är att rutinen fungerar tillfredsställande även om utrymme finns för förbättringar. Det finns ett kvarstående behov av att återaktualisera och förankra rutinen på samtliga enheter. Bedömningen från båda verksamheterna är att rutinerna vid *frånvaro* är inarbetade och fungerar väl även om konkret dokumentation saknas också på detta område.

Revisionskontorets kommentar

Revisionskontoret konstaterar att verksamheterna delvis arbetar för en förbättrad service och tillgänglighet för malmöborna. Däremot sker ingen systematisk uppföljning av tillgängligheten, vilket är en brist i den interna kontrollen. Inför höstens översyn av organisationen är det därför väsentligt att åtgärda de påtagliga brister som identifierats främst vad avser service-nivå och tillgänglighet i handläggningen av försörjningsstöd. I samband härmed är det viktigt att rutinerna kring tillgänglighet och även klagomål dokumenteras.

5.6 Vård och omsorg vid Centrum SDF

Det finns fyra enheter inom vård och omsorg; LSS, särskilt boende, ordinärt boende och myndighetsavdelningen. Den enhet som har mest kontakt med allmänheten är myndighetsavdelningen. I denna avdelning arbetar biståndshandläggare och även distriktssjuksköterskor och rehabiliteringspersonal. Myndighetsavdelningen har en enhetschef. Under enhetschefen finns 1 sektionschef för rehabilitering och 1 sektionschef för sjuksköterskorna. Biståndshandläggarna är uppdelade på 2 LSS⁴ handläggare och 8 SoL⁵ handläggare. Det finns 12.5 distriktssjuksköterskor och 14 sjuksköterskor för särskilt boende samt 2 kvällssjuksköterskor och 3 nattsjuksköterskor. Rehabiliteringsavdelningen består av 6 sjukgymnaster och 5 arbetsterapeuter samt 1 rehabiliteringsvaktmästare.

⁴ Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

⁵ Socialtjänstlagen

5.6.1 Service, tillgänglighet och uppföljning

Vård och omsorg i Centrum har ett flertal telefonnummer som är öppna dygnet runt. Dessa telefonnummer finns dels i telefonkataloger, dels utskickade till Region Skåne, sjukvårdupplysningen och Malmö stads larmcentral. Dessutom delas skriftliga upplysningar kring biståndshandläggares, kontaktpersons och arbetsledares telefonnummer ut till vårdtagare, anhöriga och närstående. Boendeenheter både inom LSS gruppboende och särskilt boende delar ut telefonnummer till boendet dit anhöriga kan ringa. Enheterna är bemannade dygnet runt. Två assistenter har bemannade telefoner alla vardagar 08.00-16.30, dit allmänheten kan ringa både för frågor men också för att få veta vem man ska vända sig till i olika ärenden. Telefonnummer och adress finns också både på Komin och på Malmö stads hemsida.

Medborgarkontoret tar emot besök, meddelande och/eller slussar telefonsamtal till rätt person, dvs. den person som medborgaren söker eller behöver. Olika broschyrer från verksamheten finns tillgängliga på medborgarkontoret. Aktuella uppgifter kring verksamhetsförändringar och vem som ansvarar meddelas alltid medborgarkontoret omedelbart. Semesterplanering och ställföreträderskap meddelas medborgarkontoret liksom längre sjukfrånvaro.

Uppföljning sker genom att medborgarkontoret samt en assistent inom vård och omsorg uppdaterar listor med jämna mellanrum. Alla verksamhetsförändringar och arbetsledareförändringar uppdateras omedelbart både inom it och på telefonlistor samt distribueras ut. En annan typ av *uppföljning* är klagomålshantering med särskild checklista för denna. Klagomål hanteras även i Flexite-systemet, som är vedertaget i hela Malmö. Det är ett web-baserat system för rapportering och hantering av händelser. Systemet avser lagarna SoL, HSL och LSS. Frågor och klagomål från invånare följs upp genom kontakt med personen som frågat/klagat och dokumentation kring frågan/klagomålet.

Klagomålshanteringen används för att definiera förbättringsområde, liksom brukarundersökningar i de olika verksamheterna. I dessa undersökningar finns frågor kring tillgängligheten. Undersökningarna genomförs i regel vartannat år. I år har exempelvis ordinärt boende ett förbättringsområde som rör tillgängligheten för vårdpersonalen. Förbättringsområdet innebär att vårdbiträdesgrupperna har infört telefontid. Personalen turas om att vara på plats under telefontiden och kan på så vis meddela varandra om någon vårdtagare eller anhörig hört av sig. De svarar naturligtvis också på allmänna frågor kring vården. Detta förbättringsområde har nyligen mätts genom en enkätundersökning till vårdtagare i ordinärt boende som Socialstyrelsen genomfört. Svar på undersökningen kommer under hösten. Personal i hemtjänsten delar också alltid ut en presentation och foto av kontaktperson, telefonnummer m.m. till nya vårdtagare.

5.6.2 Egna anvisningar

Stadsdelens *kommunikationsstrategi* beslutades i ledningsgruppen 2008-05-06. Detta dokument jämte Malmö stads kommunikationspolicy har stärkt uppfattningen att det är viktigt med god tillgänglighet och service. Verksamheten diskuterar frågan på arbetsplatsträffar, isynnerhet då de har planeringstid och ska diskutera olika förbättringsområden och mål. Utifrån undersökningar har tillgänglighet och telefontid också diskuterats

och förbättringsmål har upprättas. Dessa kommer att mätas sista tertialen i år och gäller ordinärt boende.

Det finns dokument som reglerar vissa delar av *mobiltelefonin*. Närmaste chef fattar beslut om vem/hur många som får ha mobiltelefon i tjänsten.

Ledningsgruppen för vård och omsorg har gett tydliga *protokollförda direktiv* när det gäller tillgänglighet. Protokollen finns på Komin och lämnas ut till arbetsledare i verksamheten. Telefonnummer till distriktssköterskor och kvälls/nattpersonal är lämnade till Malmö stads larmcentral och till SOS-alarm och sjukvårdsupplysningen.

5.6.3 Kontakten med televäxeln

Vad avser hänvisningssystemet CMG Office Web ska alla arbetsledare inom vård och omsorg registrera sin frånvaro i systemet. Dock finns *inga klara riktlinjer*.

När det gäller anmälan av personalförändringar till televäxeln finns rutiner för detta. En assistent har detta inom sitt ansvarsområde. I checklista för nyanställda finns också frågor kring telefon och it-kommunikation.

Revisionskontorets kommentar

Revisionskontoret konstaterar att verksamhetsområdet arbetar för en förbättrad service och tillgänglighet för malmöborna. Vad avser förvaltningens egna anvisningar rekommenderas att förvaltningen utarbetar en egen Mobiltelefonpolicy där bland annat telefontillgängligheten regleras i ett särskilt avsnitt avseende hanteringen av mobiltelefonerna under tjänstgöringstid.

När det gäller kontakten med televäxeln är det väsentligt att förvaltningen utarbetar klara direktiv beträffande registrering av frånvaro i hänvisningssystemet CMG Office Web, eftersom det inte framgår helt klart hur denna hantering fungerar.

6 Källor

Skriftliga källor

Beslutsorgan	Avser
Kommunstyrelsen 2006-04-05	Kommunikationspolicy för Malmö stad
TitanAnalys AB	Undersökning 2008 vecka 39
Q Survey AB	SM i telefoni & kundservice 2008
Stadskontoret	Rådgivningsrapport 2009 PricewaterhouseCoopers
SKL 2009-11-01	Jämförelseprojektet Myndighetsutövning
SBK/ledningsgruppen 2001	Mobiltelefonpolicy stadsbyggnadskontoret
Södra Innestadens SDF 2002	Instruktion för användning av mobiltelefon
Södra Innestadens SDF 2006	Kommunikationsstrategi
Rosengård SDF 2005-11-30	Policy för användande av mobiltelefon
Rosengård SDF 2005-01-26	Kommunikationsstrategi
CE SDF/ledningsgruppen 2008	Kommunikationsstrategi

Uppgiftslämnare

Organisation/enhet	Namn
SEF/kommuntjänster	Anita Ipsen, vik. enhetschef kundcenter och tf. chef televäxeln
Miljöförvaltningen	Håkan Nilsson, administrativ chef
SBK/administrativa avd.	Göran Blomé, avdelningschef
SI SDF/strategiska avd.	Per Lindholm, kommunikationschef
RO SDF/individ och familj	Inger Leite, chef individ- och familjeomsorgen
RO SDF/ekonomiskt bistånd	Mats Johansson, stf verksamhetschef
CE SDF/vård och omsorg	Renée Ekrona, avdelningschef