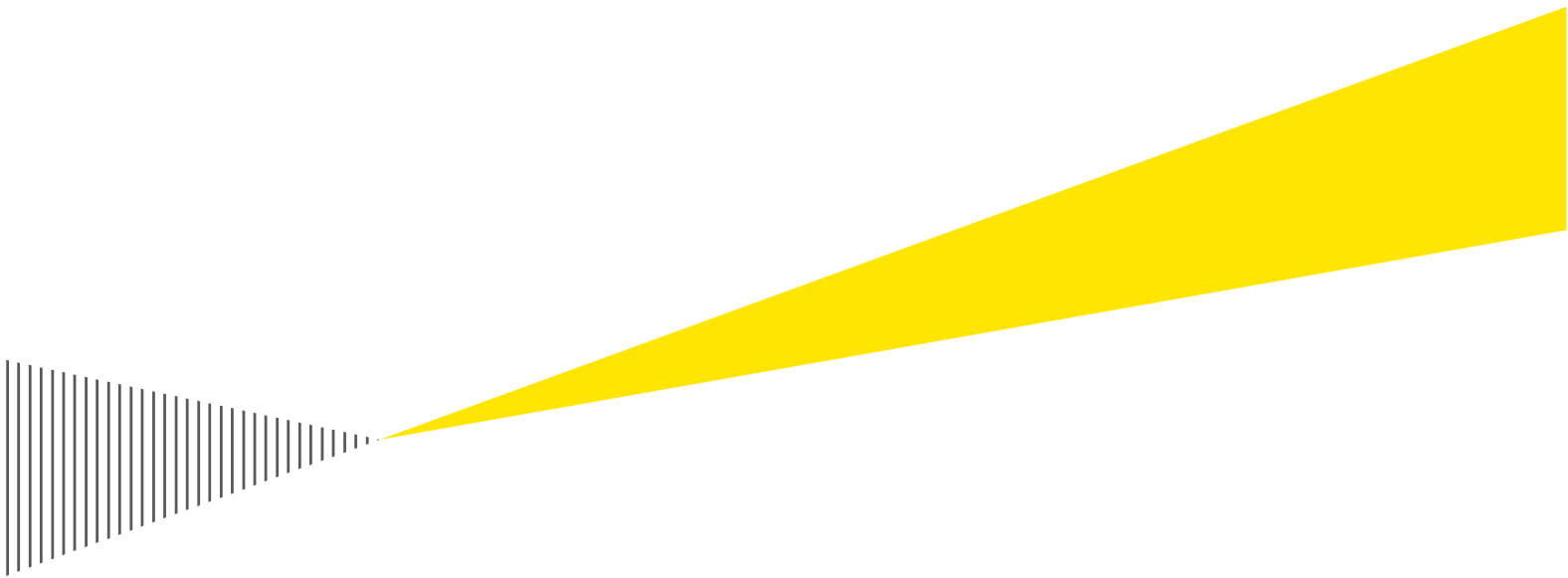


Förstudie av kundtjänst

Östra Göinge kommun



EY

Building a better
working world

PM - Förstudie av kundtjänst

Datum	2022-09-12
Till	Kommunrevisionen i Östra Göinge
Från	EY

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Kommunens yttersta ansvar är gentemot dess invånare och innefattar således bemötandet, tillgängligheten och kontakten med dessa som en förutsättning för att skapa ett gott förtroende. I kommunen finns en kundtjänst som ska vara verksamheternas ansikte utåt genom att vara den första kontakten och ge kunderna en positiv och smidig service. Östra Göinge kommun har tidigare deltagit i mätningen Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK), vars syfte är att beskriva kommunens kvalitet och effektivitet bland annat i fråga om bemötande och tillgänglighet. Under år 2017 till 2019 placerade kommunen sig bland de 25 procent sämsta kommunerna när det gäller bemötande. Kommunen placerar sig något bättre när det kommer till svarstider via telefon och e-post.

Kommunrevisionen har med bakgrund av sin risk- och väsentlighetsanalys beslutat att genomföra en förstudie avseende kommunens kundtjänst.

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Förstudiens syftar till att kartlägga verksamhetsområdet kundtjänst samt bedöma om det finns behov av en fördjupad granskning inom området. I förstudien ska följande frågor besvaras:

- ▶ Vilka mål, uppdrag och styrdokument finns för kundtjänsten?
- ▶ Hur är kundtjänsten organiserad?
- ▶ Vilken uppföljning sker av kundtjänstens verksamhet till exempel svarstider, undersökningar på servicenivå etc.?

1.3. Genomförande och avgränsning

Förstudien har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer.

1.4. Revisionskriterier

Granskningens bedömningar utgår från följande revisionskriterier;

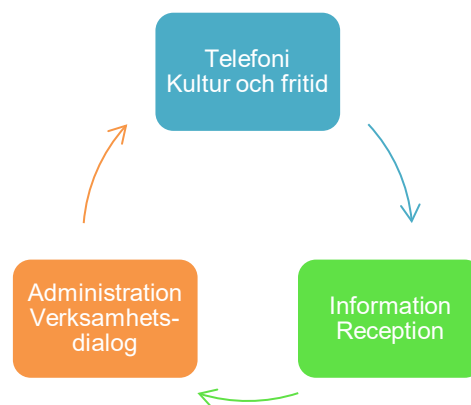
- ▶ Kommunallagen (2017:725)

2. Iakttagelser

2.1. Styrning och organisation

Kundtjänst är en enhet som tillhör staben sedan år 2021. Tidigare var kundtjänsten en del av tillväxtavdelningen. Inom staben samlas ett antal stödfunktioner som arbetar gentemot kommunens verksamheter. Intervjuade uppger att kärnuppdraget för kundtjänst utgörs av fysiska besök via receptionen samt telefoni och e-post. Därutöver finns flera arbetsuppgifter som hanteras av kundtjänst så som post, busskort, pooltjänster¹, parkeringstillstånd, borgerlig vigsel, administration av marktillstånd samt kontaktperson för budget- och skuldrådgivning mm. Utöver detta är en halv tjänst avsedd för kultur- och fritidsverksamhet, vilket avser bokningar och e-post. Dessa och övriga arbetsuppgifter finns dokumenterade i interna rutiner och presentationsmaterial, samt på kommunens intranät.

Bild: Intern arbetsfördelning kundtjänst



Totalt arbetar tre personer på kundtjänst och det finns en intern arbetsfördelning mellan dem (se bild). Det finns dock inte någon formellt beslutad uppdragsbeskrivning för kundtjänsten eller de funktioner som arbetar där. Vid sakkontroll framhålls att det inte finns uppdragsbeskrivningar för tjänster inom Östra Göinge kommun vilket även omfattar kundtjänsten.

Unikom (IT-kommuner i Skåne) ansvarar för telefoni-lösningen och vilket inkluderar beställningar, ändringar, avslut och felsökningar. Kundtjänst agerar som en länk mellan medarbetare och Unikom genom vägledning och information.

¹ Utlåning av exempelvis bilar, cyklar, projektor, tillfälliga passerkort mm.

Varje månad hålls verksamhetsdialoger där kundtjänst träffar representanter från kommunens verksamheter för att samla in och utbyta information. Verksamhetsdialogerna är säsongsberoende och planeras in efter vad som är aktuellt. Intervjuade uppger att dialogerna fungerar väl. Det finns även ett årshjul för kundtjänst där viktiga datum och händelser noteras.

Kundtjänsten omnämns i stabens verksamhetsplan, det framgår dock inte några målsättningar specifikt för kundtjänsten. I verksamhetsplanen beskrivs däremot stabens gemensamma mål, trygghet. Målet är nedbrutet i tre övergripande prioriteringar:

- ▶ Förtroende
- ▶ Kommunikation
- ▶ Digital transformation

Det finns en handlingsplan för kundtjänstens arbete under 2022 som tydliggör aktiviteter kopplade till de övergripande prioriteringarna. Exempel på aktiviteter är att synliggöra kundtjänst i processer och informationsflöden och att delta i ombyggnad av nya kommunhuset.

2.2. Uppföljning

Intervjuade uppger att det inte finns några nyckeltal eller andra parametrar för kundtjänsten som följs upp systematiskt. Vid intervju uppges att verksamheterna återkopplar till stabschef om man upplever att något inom kundtjänsten inte fungerar eller behöver förbättras. Frågor kan även tas upp i samband med verksamhetsdialogerna.

För att följa upp servicenivån gentemot medborgare och externa kunder genomförs servicemätningar. Senaste mätningen genomfördes år 2021. Inför mätningen kommunicerades tips och instruktioner kring kundkontakt ut. Chefer har fått ta del av utfallet och detta har diskuterats på arbetsplatsträffar och därefter har respektive verksamhet arbetat med förbättringsmöjligheter. Det har dock inte skett någon dokumenterad analys avseende resultatet. I nedan tabell presenteras en kort sammanställning av resultatet.

- ↗ Bättre än/högre
- Motsvarande
- ↘ Sämre än/lägre

Tabell: Sammanställning servicemätning 2021

Mätparameter	Jmf samtliga kommuner	Jmf liknande kommuner	Jmf tidigare mätning
Tillgänglighet (telefon)	→	→	↗
Svarskvalitet (telefon)	↘	↘	↗

Bemötande (telefon)	↘	↘	↘
Helhetsintryck (telefon)	→	→	. ²
Svarstid (epost)	↗	↗	↗
Svarskvalitet (epost)	→	→	↗

I mätningen sker kontakt via samtal till huvudnummer och epost till officiell epost. Samtal och epost kan dock skickas vidare för att besvaras av berörd verksamhet varpå resultatet för mätningen inte endast avser kundtjänsten.

Sammanställningen ger en kort överblick av resultatet som visar att service via telefon är lägre/sämre i jämförelse med andra kommuner. Svarskvalitet och tillgänglighet per telefon har dock förbättrats sedan senaste mätningen. Svarstid via epost är bättre än i andra kommuner och bättre än förra mätningen. Svarskvalitet via epost ligger på motsvarande nivå som andra kommuner men något bättre än föregående mätning.

Intervjuade uppger att det pågår ett arbete med att ta fram en verksamhetsplan inför 2023 och även en uppföljning av Göingemodellen. Uppföljningen syftar till att tydliggöra hur samtliga verksamheter ska arbeta med modellen i praktiken utifrån olika frågeställningar. Därtill uppges det finnas en ambition om att utveckla kundtjänsten för att bli mer digital, i samband med att verksamheten flyttar in i det nya kommunhuset. Dock framhålls att det inte finns mycket tid för att arbeta med utveckling och förbättring vid sidan av andra ordinarie arbetsuppgifter.

3. Slutsats

I denna förstudie har en kartläggning skett avseende styrning, organisation och uppföljning avseende kommunens kundtjänst.

Vår slutsats är att den samlade styrkedjan inte är helt tydlig. Det finns ingen politiskt förankrad målbild, uppdragsbeskrivning eller annan styrdokumentation för kundtjänsten. Vi menar att det kan finnas en risk för att styrningen brister i det fall uppdraget inte är tydliggjort för en verksamhet som kundtjänst, där flertalet skilda arbetsuppgifter samlas. Det är dock positivt att det finns interna rutiner och beskrivningar av de arbetsuppgifter som kundtjänsten hanterar idag. Därtill menar vi att genomförda servicemätningar bör analyseras och utgöra underlag för ett förbättringsarbete.

² Uppgifter saknas.

Revisionsfråga	Svar
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vilka mål, uppdrag och styrdokument finns för kundtjänsten? 	<p>Det saknas i stort styrande dokument och uppdrag för kundtjänsten. Det finns dock interna rutiner och beskrivningar av arbetet som bedrivs inom kundtjänst.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hur är kundtjänsten organiserad? 	<p>Kundtjänsten är en enhet inom staben som leds av stabschefen. Enheten består av tre medarbetare som har en intern arbetsfördelning avseende arbetsuppgifter.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vilken uppföljning sker av kundtjänstens verksamhet till exempel svarstider, undersökningar på servicenivå etc.? 	<p>Den senaste servicemätningen genomfördes år 2021. Det har inte skett någon analys av resultatet. Dock har samtliga chefer tagit del av resultatet och diskuterat detta på arbetsplatsträffar.</p>

Emmy Lundblad

EY

4. Källförteckning

Intervjuade funktioner

- ▶ Stabschef
- ▶ Kundtjänstmedarbetare

Analyserade dokument

- ▶ Resultatrapport servicemätning
- ▶ Informationsmaterial ppt
- ▶ Verksamhetsplan 2022 stab
- ▶ Handlingsplan 2022 kundtjänst
- ▶ Telefoni och mejl spelregler
- ▶ Årshjul kundtjänst