

# Laholms kommun

Granskning av bemötande och  
tillgänglighet



## Innehåll

<b>1. Sammanfattning .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Inledning .....</b>	<b>3</b>
2.1. Bakgrund.....	3
2.2. Syfte och revisionsfrågor .....	3
2.3. Genomförande .....	3
2.4. Revisionskriterier.....	3
<b>3. Granskningsresultat .....</b>	<b>5</b>
3.1. Styrning och mål .....	5
3.2. Klagomåls- och synpunktshantering.....	8
3.3. Uppföljning och åiterrapportering .....	10
3.4. Telefon- och e-postgranskning .....	13
<b>4. Sammanfattande bedömning .....</b>	<b>17</b>
Bilaga 1. Källförteckning .....	19
Bilaga 2. Ansvarsfördelning för information och kommunikation .....	20
Bilaga 3. Om servicemätningen – metod.....	20
Bilaga 4. Resultat av servicemätningen .....	21

## 1. Sammanfattning

De förtroendevalda revisorerna i Laholms kommun har gett EY i uppdrag att granska huruvida kommunstyrelsen och nämnderna tillförsäkrar medborgarna ett gott bemötande och en god tillgänglighet. Vår sammanfattande bedömning är att arbetsprocessen som ska leda till att medborgarna får ett gott bemötande inte är tillräckligt strukturerad och tydlig. Bedömningen grundar sig på att det saknas en tydlig ansvarsfördelning och struktur för arbetet. Samordningen för det kommunövergripande arbetet avseende bemötande och tillgänglighet brister. Vidare saknas en analys och handlingsplan utifrån resultatet av uppföljningen av arbetet. Granskningen visar att det skiljer sig mellan nämnderna i hur utförligt de följer upp inkomna synpunkter och klagomål. Dock bedömer vi att tillgängligheten och bemötandet är överlag av god kvalitet utifrån resultatet av vår telefon- och e-postgranskning.

Vi har bland annat gjort följande iakttagelser:

- ▶ Det finns mål och ett antal övergripande styrdokument för arbetet med bemötande och tillgänglighet.
- ▶ Det saknas en dokumenterad ansvarsfördelning för arbetet.
- ▶ Kommunstyrelsen har beslutat om kvalitetsnivåer och deklARATIONER för tillgänglighet på telefon och e-post i kommunen.
- ▶ Det saknas en tillräcklig samordning av arbetet med bemötande och tillgänglighet. Det skiljer sig mellan förvaltningarna avseende vilka styrdokument och mål de utgår ifrån i arbetet.
- ▶ Arbetet med synpunkter och klagomål skiljer sig mellan nämnderna.
- ▶ Resultatet av uppföljning av arbetet med bemötande och tillgänglighet sker genom en servicemätning som rapporteras till kommunstyrelsen och samtliga chefer i kommunen.
- ▶ Det saknas uppföljning av vilka åtgärder som vidtas utifrån resultatet.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- ▶ tydliggöra ansvaret för arbetet med bemötande och tillgänglighet, samt
- ▶ se över behovet av att samordna det kommunövergripande arbetet med bemötande och tillgänglighet.

Vidare rekommenderar vi kommunstyrelsen och nämnderna att:

- ▶ vidta åtgärder utifrån mätningars resultat, samt dokumentera för att underlätta en uppföljning.

## 2. Inledning

### 2.1. Bakgrund

Kommunens yttersta ansvar är gentemot dess medborgare och således innefattar bemötandet, tillgängligheten och kontakten med dessa en förutsättning för att skapa ett gott förtroende. Med tillgänglighet avses i detta fall medborgarnas möjlighet att nå kommunen via telefon, e-post etc. Ett antal lagkrav reglerar kommunens åliggande i frågor om serviceskyldighet och utlämnande av allmänna handlingar. Tydlig, lättförståelig och rak information och kommunikation är ett väsentligt inslag i de kommunala tjänsternas kvalitet. Information om tjänster, vad som erbjuds samt vad som förväntas av medborgaren/brukaren för att tjänsten ska kunna utföras är en förutsättning för att verksamheten ska kunna bedrivas på ett effektivt sätt utan att kvaliteten försämras. En tydlig information underlättar kommuninvånarens förståelse för vad som är kommunens uppdrag och vad som ligger utanför detsamma. Laholms kommuns medborgarservice ligger sedan 2019 under kommunstyrelsen.

Revisorerna har utifrån sin risk- och väsentlighetsbedömning identifierat en risk för förtroendeskada och beslutat att genomföra en granskning av kommunens bemötande och tillgänglighet.

### 2.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningens övergripande syfte har varit att klargöra huruvida kommunstyrelsen och nämnderna tillförsäkrar medborgarna ett gott bemötande och en god tillgänglighet.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Finns övergripande policys och mål beträffande bemötande och tillgänglighet?
- ▶ Har kommunstyrelsen och nämnderna inrättat garantier rörande bemötande och tillgänglighet?
- ▶ Säkerställer kommunstyrelsen en tillräcklig samordning för att arbetet ska ske på ett likartat sätt genom hela den kommunala organisationen?
- ▶ Finns det en tillfredställande klagomåls- och synpunktshantering?
- ▶ Vilken uppföljning och återrapportering sker?

### 2.3. Genomförande

Granskningen grundas på dokumentstudier, stickprov och intervjuer. Intervjuade framgår av källförteckningen i bilaga 1. Inom ramen för granskningen genomfördes också stickprov bestående av 20 e-postmeddelande respektive 20 telefonsamtal till medborgarservice och till samhällsbyggnadsförvaltningens växel, då det framförallt hänvisades till dessa på kommunens hemsida. Stickproven utfördes mellan den 1 februari och 11 mars 2021.

### 2.4. Revisionskriterier

#### 2.4.1. Kommunallagen

Enligt kommunallagens 6 kap. 6§ ska nämnderna var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten.

#### **2.4.2. Förvaltningslagen**

Av förvaltningslagen 6§ ska en myndighet se till att kontakter med enskilda blir smidiga och enkla. Detta innebär att hjälpa den enskilde så att hen kan ta tillvara på sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Hjälpen ska ges utan onödigt dröjsmål.

Vad gäller tillgänglighet framgår det av förvaltningslagen 7§ att en myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

#### **2.4.3. Kommunplan med budget för 2020**

Av Laholms kommunplan framgår kommunens vision. Inom området hållbar tillväxt uppges att en framgångsfaktor för målet är kommunal service av hög kvalitet.

#### **2.4.4. Kommunikationspolicy**

Kommunfullmäktige antog 2013 en kommunikationspolicy för kommunen. Av policyn framgår att den ska fungera som vägledning för samtliga medarbetare och förtroendevalda i deras kommunikationsarbete. Utgångspunkten i kommunens kommunikation är att kommunens samtliga representanter ska ansvara för att information, kommunikation och dialog präglas av öppenhet, saklighet och trovärdighet. Den ska även vara aktuell, relevant och anpassad till målgruppen samt leda till följande:

- ▶ God kunskap och förståelse för det som pågår i kommunen och vad vi kan erbjuda.
- ▶ Ett förtroende för vårt kommunala arbete.
- ▶ En allmänt positiv inställning till kommunen.
- ▶ Att stärka vårt varumärke.
- ▶ Ökad samhörighet inom kommunen.
- ▶ Ökad kunskapsdelning och samhörighet mellan kommunalanställda och verksamheter.
- ▶ Fördjupad dialog.

Kommunikationspolicyn anger även ansvarsfördelningen i kommunikationsarbetet, vilket redovisas i bilaga 2 i rapporten.

### 3. Granskningsresultat

#### 3.1. Styrning och mål

##### 3.1.1. Iakttagelser

###### *Övergripande styrning*

Intervjuade från kommunstyrelsens presidium uppger att arbetet med bemötande och tillgänglighet ska utgå från kommunens värdegrund. Värdegrunden består av följande ledord:

- ▶ **Glädje** uppstår i en trygg och positiv arbetsmiljö där vi stödjer, uppmuntrar och uppskattar varandra
- ▶ **Mod** uppstår i ett tillåtande klimat där vi vågar vara oss själva och visa öppenhet och tydlighet
- ▶ **Delaktighet** uppstår genom att vi tar ett gemensamt ansvar för att informera, lyssna och mötas i goda relationer
- ▶ **Engagemang** uppstår i en kreativ och utvecklande atmosfär där vi är aktiva ansvarstagande och nyfikna
- ▶ **Gott föredöme** visar vi genom att möta andra så som vi själva vill bli bemötta och agerar på ett professionellt sätt.

Enligt presidiet har det även tagits fram ett värdegrundsspel för att förankra värdegrunden ytterligare i organisationen.

Arbetet med bemötande och tillgänglighet i kommunen utgår enligt intervjuade tjänstepersoner främst från kvalitetsdeklaration för tillgänglighet och bemötande, vilken kommunstyrelsen har beslutat om. Kvalitetsdeklarationen syftar till att beskriva den service, hjälp och stöd som kommunen erbjuder samt till att ge en bild av kommunens ambitionsnivå i arbetet. Av kvalitetsdeklarationen framgår att samtliga medarbetare och politiker inom kommunen ska:

- ▶ ha dig som kontaktar oss i fokus,
- ▶ respektera och möta alla på lika villkor och samtidigt anpassa oss efter individuella behov,
- ▶ agera med gott omdöme med hänsyn till sammanhang och syfte,
- ▶ hantera vår information, kommunikation och dialog med saklighet och trovärdighet.

Vidare kan medborgare förvänta sig att kommunens medborgarservice besvarar telefonsamtal senast inom två minuter under öppettider, att kommunens medarbetare ringer tillbaka senast inom två arbetsdagar när meddelande lämnats med önskemål om uppringning, skickar svarsmejl eller på annat sätt återkopplar inom två arbetsdagar efter mottagen fråga eller ärende. Enligt kommunens hemsida ska kvalitetsdeklarationerna ses över årligen så att de är aktuella.<sup>1</sup> Detta har dock inte gjorts, den senaste kvalitetsdeklarationen gällande tillgänglighet och bemötande är daterad 2015.

---

<sup>1</sup> <https://www.laholm.se/om-kommunen/kvalitet-och-jamforelser/kvalitetsdeklarationer/>, läst den 15 april 2021.

Kommunstyrelsen har även beslutat om kvalitetsnivåer för arbetet, enligt nedan:

<b>Nyckeltal</b>	<b>Accepterat värde 2020</b>	<b>Accepterat värde 2021</b>
Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga, (%)	>70	>70
Andel som får svar på e-post inom en dag, (%)	>85	>85

**Tabell 1.** Kvalitetsnivåer för arbetet med bemötande och tillgänglighet.

Ytterligare styrdokument för arbetet är kommunens kommunikationspolicy, vilken beskrivs ytterligare under revisionskriterierna. Kommunikationspolicy fastställer även informations- och kommunikationsansvaret på respektive nivå i den kommunala organisationen (se bilaga 2). Av ansvarsfördelningen framgår att kommunstyrelsen har övergripande ansvar för information och kommunikation. Vidare framgår att samtliga medarbetare har ett personligt ansvar för att hålla sig informerade genom att ta del av de informationskanaler som används internt. Det är även medarbetares ansvar att se till att aktuell och korrekt information från den egna verksamheten når ut internt såväl som till sin målgrupp externt.

Av intervjuerna framgår en delad bild av det övergripande ansvaret för bemötande och tillgänglighet. Kommunstyrelsens presidium uppger att det övergripande ansvaret är kommunchefens som högst ansvarig tjänsteperson. Medan tjänstepersonerna uppger att ansvaret inte är lika tydligt då området omfattar flera aspekter samt att det är upp till respektive anställd att följa värdegrunden och kommunikationspolicy.

### *Övergripande mål och uppdrag*

I kommunplanen inom området hållbar tillväxt anges att en framgångsfaktor för målet är kommunal service av hög kvalitet. Vidare framgår ett antal verksamhetsutvecklingsuppdrag till kommunstyrelsen och nämnderna för år 2020-2022. Ett av uppdragen till kommunstyrelsen och nämnderna är att genomföra en översyn av kommunikationsvägar i kommunen. Syftet och den förväntade effekten beskrivs vara ett förslag på olika förändringsalternativ för allmänhetens kanaler in till kommunen i syfte att upprätthålla en effektiv verksamhet samtidigt som kommunen önskar vara tillgänglig och tillgodose allmänhetens behov. Detta skulle enligt kommunplanen vara färdigt våren 2020.

Vidare har vi tagit del av kommunstyrelsens nämndplan. Av nämndplanen framgår att kommunstyrelsen ger verksamheten i uppdrag att skapa kommungemensamma processer för demokrati, dialog och medinflytande, både för invånare och användare. Önskade effekter är ökat förtroende och att invånare i större utsträckning upplever att de kan vara med och påverka kommunens arbete. Detta kopplas till uppdraget översynen av kommunikationsvägar in till kommunen och digitalisering. Uppdraget skulle enligt nämndplanen slutredovisas för kommunstyrelsen 2020. Vid intervjuer framkommer dock att arbetet med att se över kommunikationsvägar fortfarande pågår och ska redovisas i kommunledningsgruppen i april 2021. Enligt uppgift har arbetet bestått i att ta fram policy och riktlinjer för en väg in samt utse en kontaktperson från varje förvaltning. Av nämndplanen framgår att kommunstyrelsen inte har beslutat om några ytterligare mål än de som kommunfullmäktige beslutat om för arbetet med bemötande och tillgänglighet.

### *Styrning och mål på förvaltningsnivå*

Vad gäller arbetet med bemötande och tillgänglighet på förvaltningsnivå skiljer det sig åt mellan förvaltningarna om de främst utgår från kommungemensamma riktlinjer eller har upprättat egna.

Socialförvaltningen har tagit fram ett eget styrdokument för arbetet med bemötande och tillgänglighet som kallas kommunikationsplattform. Vi har tagit del av styrdokumentet där det bland annat anges hur socialförvaltningen ska vara tillgänglig för medborgarna och hur de ska bemöta medborgarna. Det anges att all kommunikation ska vara målgruppsanpassad och bygga på mottagarens intressen samt att verksamheten organiseras så att den kan ta emot samtal från kommuninvånare hela dygnet. Enligt uppgift är tillgänglighet och bemötande även en del av socialförvaltningens kvalitetsarbete. Vi har tagit del av förvaltningens dokumenterade ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, i vilken det framgår att förvaltningens kärnvärden är att verksamheten ska präglas av gott bemötande samt tillgänglighet och enkelhet. Bemötandet ska utgå från kommunens värdegrund. Enligt ledningssystemet avser tillgänglighet bland annat hur information ges, var den finns tillgänglig och hur kontakter organiseras. Utöver det utgår arbetet med bemötande och tillgänglighet från värdighetsgarantier inom äldreomsorgen och kommungemensamma styrdokument som är beskrivna ovan.

I barn- och utbildningsnämndens nämndplan framgår ett målområde kopplat till bemötande. Under målområde trygghet och folkhälsa, är en av effekterna som nämnden vill uppnå att alla barn/elever ska uppleva ett gott bemötande. Detta mäts genom ett antal nyckeltal såsom om elever upplever att de respekterar varandra på skolan och känner sig trygga. I övrigt har nämnden inte upprättat några mål kring bemötande och tillgänglighet.

Kultur- och utvecklingsnämnden har inga egna mål eller styrdokument för arbetet med bemötande och tillgänglighet. Dock beskrivs förvaltningens tillgänglighet och bemötande i de olika verksamheternas kvalitetsdeklarationer som vi har tagit del av. Av kvalitetsdeklarationerna framgår bland annat hur och när medborgare kan kontakta verksamheterna samt lämna synpunkter. I övrigt utgår förvaltningen från kommunövergripande styrdokument.

Enligt uppgift utgår arbetet med bemötande och tillgänglighet på samhällsbyggnadsförvaltningen utifrån de kommunövergripande styrdokument som är omnämnda ovan. Utifrån detta har nämnden beslutat att prioritera arbetet med förbättrat företagsklimat, vilket framgår av nämndplanen. Detta handlar om att sprida information och öka kunskapen och förståelsen för processerna inom myndighetsutövningen. Det uppges att vara av vikt att ge företagarna en mer positiv bild av kommunen och att detta kommer att leda till att kommunen rekommenderas som etableringsort. Vidare framgår det av förvaltningens verksamhetsplan att de ska upprätthålla en hög servicenivå gentemot uppdragsgivare och arbetet ska präglas av ett invånarperspektiv i alla frågor. I förvaltningens uppföljningsplan för intern kontroll 2021 framgår att det ska genomföras en kontroll av e-posthanteringen utifrån förvaltningens riskanalys. Kontrollen ska ske genom utskick från enhetscheferna samt extern undersökning och ska ske halvårsvis.

### *Samordning*

Det råder delade meningar bland förvaltningar avseende huruvida arbetet med bemötande och tillgänglighet samordnas i kommunen. Enligt uppgift finns det en viss samordning i kommunen i delar av arbetet med bemötande och tillgänglighet. Exempelvis samordnas större utskick med information till kommuninvånarna och frågor rörande bemötande och tillgänglighet



diskuteras i kommunens ledningsgrupp. Förvaltningschefen för samhällsbyggnad lyfter även att kommunstyrelsens förvaltning samordnar och uppdaterar gemensamma rutiner för exempelvis arbetet med att förbättra företagsklimatet.

### **3.1.2. Bedömning**

Vår granskning visar att det finns övergripande styrdokument och mål samt beslutade kvalitetsnivåer för arbetet med bemötande och tillgänglighet, vilket vi ser positivt på. Vi noterar att det finns en ansvarsfördelning i ett av styrdokumenterna som berör kommunikationsarbetet dock saknas en tydlig ansvarsfördelning för det resterande arbetet med bemötande och tillgänglighet. I likhet med utvecklingsarbete inom andra områden krävs det även i detta avseende att det finns en tydlig ansvarsfördelning samt en struktur och process för att kunna följa arbetet och genomföra åtgärder som grundas på en analys.

Vi noterar även att det pågår ett förändringsarbete för att effektivisera tillgängligheten genom de uppdrag som är ålagda kommunstyrelsen, vilket vi bedömer som positivt. Det sker ingen samordning av arbetet kring bemötande och tillgänglighet i kommunen, vilket vi bedömer vara en brist. Detta grundar vi på att det skiljer sig åt mellan förvaltningar gällande vilka styrdokument och mål de arbetar utifrån och därav även arbetssättet. Vi bedömer det som bristfälligt att det saknas en kommunövergripande analys av resultaten och handlingsplan med åtgärder för att följa upp arbetet. Vi ser även bekymmersamt på att vissa förvaltningar inte tagit del av resultatet och att vissa av dem som tagit del av resultatet men inte har vidtagit några åtgärder. Detta i relation till att den kommunövergripande åtgärden är att delge förvaltningarna information om resultatet för att de i sin tur ska vidta åtgärder.

## **3.2. Klagomåls- och synpunktshantering**

### **3.2.1. Iakttagelser**

Enligt kommunens kvalitetsdeklaration för tillgänglighet och bemötande kan medborgare lämna synpunkter via hemsidan eller genom att ringa medborgarservice. Systemet för synpunkt- och klagomålshantering på hemsidan innebär att medborgare fyller i ett formulär som sedan kommer in i systemet som skickar synpunkten till den instans som den hör till. Den tjänsteperson som får synpunkten bedömer om den kan hanteras direkt eller om den bör skickas vidare. Kommunstyrelsen får enligt uppgift uppföljning av hur många klagomål och synpunkter som inkommer via systemet på hemsidan. Detta redovisas under punkten anmälningar under kommunstyrelsen sammanträden. Kommunstyrelsen tar även del av en uppföljning av inkomna synpunkter i samband med årsredovisningen. Vi har tagit del av dokumentet *Årsredovisning 2020 - Nämndernas redovisningar*, vilken innehåller en redovisning av antal synpunkter som inkommit till kommunen via det digitala systemet samt kategorisering av dem. Till exempel om de är allmänna synpunkter eller gäller den offentliga miljön eller färdtjänst. I årsredovisning 2020 för nämndernas redovisningar återfinns även redovisning av synpunkter för respektive nämnd, vilken beskrivs ytterligare nedan.

Socialförvaltningen har tagit fram egen rutin för hantering av synpunkter och klagomål, vilken vi har tagit del av. Av rutinen framgår hur synpunkter och klagomål ska registreras samt hur utredning ska ske. Enligt uppgift från socialförvaltningen följer kvalitets- och utvecklingsenheten upp alla synpunkter och klagomål två gånger per år och sammanställer resultatet till nämnden. Uppföljningen innefattar kontroll av om synpunkten/klagomålet är diariefört samt vilka åtgärder som vidtagits och vilken återkoppling som har skett. Vid eventuell avvikelse kontaktas handläggare/chef som mottagit synpunkten för att skriftligt följa upp

ärendet eller i vissa fall muntlig redogörelse av åtgärder och återkoppling. Vi har tagit del av den senaste sammanställningen av inkomna synpunkter och klagomål för perioden juli 2020-december 2020. Sammanställningen innehåller redovisning av antalet synpunkter och klagomål, vad respektive synpunkt och klagomål avser samt åtgärder som har vidtagits. Redovisningen är uppdelad per verksamhetsområde och innehåller även en jämförelse mellan år vad gäller totala antalet inkomna synpunkter och klagomål. Det har enligt uppgift förekommit att socialförvaltningen vidtagit övergripande åtgärder efter synpunkter och klagomål. Ett exempel på detta är klagomål på minskad hemtjänsttid för städning.

Vad gäller barn- och ungdomsförvaltningen uppges att deras hantering av klagomål och synpunkter utgår från skollagen. Vidare har barn- och ungdomsförvaltningen en egen rutin för klagomålshantering. Vi har tagit del av rutinen, i vilken det framgår hur synpunkter ska hanteras, ansvarsfördelning samt hur utredning och uppföljning ska gå till. I övrigt uppges att förvaltningen arbetar utifrån gällande lagstiftning. Vidare diarieför förvaltningen samt redovisar inkomna synpunkter till nämnden månadsvis samt årligen genom årsredovisningen. Vi har tagit del av dokumentet nämndredovisning och uppföljning av nämndplan för barn- och utbildningsnämnden år 2020. Nämndredovisningen innehåller ett avsnitt som anger att det inkommit 50-tal synpunkter under året, ger tre exempel på vad synpunkterna har bestått av och att fortsatt hantering av ärendena har skett vid önskemål. Vi kan också läsa att det har inkommit en anmälan till Barn- och elevombudet och tre till Skolinspektionen. Vid granskningens tidpunkt pågår ett arbete för att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet där även uppföljningen av synpunkter och klagomål ska utvecklas.

Kultur- och utvecklingsförvaltningen och samhällsbyggnadsförvaltningen använder sig av den kommungemensamma rutinen för klagomål och synpunktshantering.

Samhällsbyggnadsnämnden får enligt uppgift en sammanställning av inkomna synpunkter och felanmälningar varje månad. Nämnden följer även upp arbetet genom årsredovisningen där inkomna synpunkter och felanmälningar under året redovisas. Vi har tagit del av nämndredovisning och uppföljning för år 2020 för dåvarande miljö- och byggnadsnämnden<sup>2</sup>. Av redovisningen framgår hur många synpunkter som inkommit, vad majoriteten av dem avser, samt en övergripande beskrivning om hur synpunkterna har hanterats. Vidare väljer nämnden ut två ärenden under varje sammanträde för djupare redovisning och får då information om hur synpunkten hanterats.

Enligt uppgift registreras samtliga synpunkter som inkommer till kultur- och utvecklingsförvaltningen oavsett hur de inkommer i nämndens ärendehanteringssystem. I ärendehanteringssystemet tilldelas varje synpunkt en handläggare. Inom kultur- och utvecklingsförvaltningen så tilldelas i regel en enhetschef synpunkten, som ansvarar för att den besvaras. Nämndsekreterare och registrator hjälps åt att bevaka att synpunkterna blir besvarade i så god tid som möjligt. Det finns inte någon fastställd definition vad gäller svarstiden utan chefer påminner handläggare med jämna mellanrum om en synpunkt är obesvarad. Om en synpunkt är ställd direkt till nämnden lyfts den som ett ärende till nämnden. Varje månad redovisar förvaltningen även inkomna och besvarade synpunkter skriftligen till nämnden som en stående punkt på sammanträdet. Enligt uppgift följer kultur- och utvecklingsnämnden även upp synpunkter och klagomål genom årsredovisningen. Vi har tagit del av nämndens årsredovisning för 2020 där det framgår hur många synpunkter som inkommit under året, vilken typ av synpunkter som inkommit, vilken verksamhet synpunkterna tillhör, vilka som är återkommande och om de blivit åtgärdade samt hur svarstiden ser ut. Av redovisningen framgår att verksamheten behöver bli bättre på att svara inkomna synpunkter

---

<sup>2</sup> År 2021 har miljö- och byggnadsnämnden ersatts av samhällsbyggnadsnämnden.

snabbare. Enligt redovisning behövs därför bättre och tydligare rutiner tas fram i syfte att öka servicenivån. Nämnden får även uppföljning av synpunkter månadsvis genom sammanställning till nämndsammanträdet där det framgår vad som inkommit och vilka svar som lämnats under månaden.

### **3.2.2. Bedömning**

Nämnderna har olika tillvägagångssätt för hanteringen av synpunkts- och klagomålshanteringen. Hanteringen skiljer sig framförallt i hur utförligt de följer upp synpunkts- och klagomålshanteringen. Vi noterar därtill att medborgare kan inkomma med synpunkter och klagomål på olika sätt till kommunen, vilket vi ser positivt på. Vad gäller uppföljning och hantering av synpunkter ser vi positivt på att samtliga nämnder följer upp inkomna synpunkter och klagomål kontinuerligt. Vi noterar dock att det skiljer sig mellan nämnderna i hur utförlig deras årliga uppföljning är. Uppföljningen till socialnämnden och kultur- och utvecklingsnämnden utmärker sig positivt genom att de innehåller en fördelning av synpunkter inom olika områden samt en mer detaljerad redogörelse för hur de har åtgärdats. Socialnämnden jämför även antal inkomna synpunkter över år och kultur- och utvecklingsnämnden redovisar innehåller till viss del en analys av exempelvis bakgrunden till synpunkterna samt deras servicenivå, vilket vi ser positivt på. Medan barn- och ungdomsnämndens uppföljning och redovisning kan utvecklas och samhällsbyggnadsnämnden med fördel kan ta efter de goda exemplen när det är dags för deras uppföljningar.

## **3.3. Uppföljning och återrapportering**

### **3.3.1. Iakttagelser**

#### *Uppföljning*

Enligt uppgift genomförs uppföljning av arbetet med bemötande och tillgänglighet genom en servicemätning för telefon och e-post som avropas från Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) undersökning kommunens kvalitet i korthet.

Undersöknings- och rådgivningsföretaget PROFITEL<sup>3</sup> har, enligt instruktioner från SKR, genomfört årliga mätningar av servicenivån avseende svenska kommuners hantering av telefoni- och e-postkontakter. Syftet med mätningen är att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet som kommunerna svarade på de frågor som ställdes. Vi har tagit del av rapport för servicemätningen med resultat för kommunen 2020. Metod för mätningen återfinns i bilaga 3.

Mätningen innehåller ett totalresultat för kommunen jämfört med genomsnittet för övriga kommuner. Resultaten är även uppdelade utifrån om frågan avser bygglov, förskola, grundskola, individ och familj, äldre, handikapp, kultur och fritid, miljö och hälsa, gator och vägar eller om den ställdes till kommunledningen. Utvalda resultat från mätningen redovisas fullständigt i bilaga 4. Övriga mätningar som kommunen tagit del av framgår av bilaga 3.

---

<sup>3</sup> PROFITEL är ett oberoende undersöknings- och rådgivningsföretag inom kommunikation och kundservice med tonvikt på telefoni och e-post.

### *Tillgänglighet och bemötande telefoni*

Vad gäller tillgänglighet på telefoni visar servicemätningen att kommunen hade ett bättre resultat än genomsnittet för övriga 106 kommuner som undersöktes (se diagram 1 i bilaga 4). Vidare ser vi att frågor som avser äldre och bygglov sticker ut negativt i undersökningen medan frågor som rör förskola samt gator och vägar sticker ut positivt i jämförelse med andra områden. Vid jämförelse över år (2018-2020) framgår att andelen kontaktförsök till kommunen som resulterar i ingen kontakt har minskat med sju procentenheter. Vad gäller svarstiden på samtal är kommunen i nivå med genomsnittet för övriga kommuner år 2020, med över 80 procent av samtalen som besvaras inom 60 sekunder. Av mätning av svarstid efter koppling till person som svarar på frågan framgår att kommunen har ett betydligt högre resultat än genomsnittet för övriga kommuner. Mätningen visar att det tar mellan 0-12 sekunder att få svar på sin fråga efter koppling i över 65 procent av kontakttillfällena år 2020.

Vid undersökning av kvaliteten i svar på frågan framkom att kommunen ligger på ungefär samma nivå som övriga kommuner i undersökningen (se diagram 2 i bilaga 4). Även här utgör svar på frågor avseende bygglov och äldre sämre exempel medan områdena förskola samt gator och vägar utgör goda exempel. Vid jämförelse över år (2018-2020) har det skett en förbättring avseende svar på frågorna med sju procentenheter fler svar som bedöms bra/acceptabla år 2020 jämfört med år 2018.

Servicemätningen innehåller även bedömning av bemötande vid telefonkontakt. Resultatet visar ett gott resultat för bemötandet på telefoni (se diagram 3 i bilaga 4). Kommunledningen sticker ut då bemötandet i 20 procent av samtalen bedömdes medelgott. Kontakttillfällena som avsåg bygglov sticker ut positivt då bemötandet i samtliga samtal bedömdes som mycket gott.

### *Tillgänglighet och bemötande e-post*

Vid mätning av svarstider på e-post framgår att kommunens resultat är sämre än genomsnittet för övriga kommuner (se diagram 4 i bilaga 4). Även vad gäller svarstid på e-post sticker området äldre ut som negativt. Svarstid för frågor avseende individ och familj samt gator och vägar sticker ut negativt jämfört med svarstiden för övriga områden. Vid mätning av medelsvarstid i arbetstimmar är kommunens resultat sämre än genomsnittet, med en medelsvarstid på sex arbetsdagar.

Vid bedömning av svars kvaliteten i e-postmeddelanden får kommunen ett betydligt lägre resultat än övriga kommuner (se diagram 5 bilaga 4). Vad gäller kvaliteten på svar i e-post sticker områdena äldre, bygglov samt individ och familj ut, likt för kvaliteten för telefoni. Positiva exempel är svar på områden som rör handikapp, kultur och fritid samt miljö och hälsa. Dock når inte andelen svar med merinformation inom dessa områden, genomsnittet för övriga kommuner. Tabellen nedan visar nyckeltal avseende bemötande och tillgänglighet från kommunens kvalitet i korthet:

**Tabell 2. Nyckeltal avseende bemötande och tillgänglighet**

<i>Nyckeltal</i>	2018	2019	2020
Andel som får svar på e-post inom en dag (%)	65	70	80
Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på enkel fråga (%)	64	61	65

Gott bemötande vid kontakt med kommunen (andel % av maxpoäng)	88	88	85
---	----	----	----

Källa: Kolada, Jämföraren, Kommunens Kvalitet i Korshet, samhälle och miljö, nyckeltal 2018-2020.<sup>4</sup>

Av tabellen ovan ser vi att kommunen är en av de 25 procent sämsta kommunerna vad gäller svarstid på e-postmeddelanden från 2018-2020. Kommunen når inte heller upp till sin kvalitetsnivå om att mer än 85 procent ska få svar på e-post inom en dag. Det har dock skett en förbättring jämfört med tidigare år. Kommunen är återigen bland de 25 procent bästa i vad gäller att få svar direkt på sin fråga vid telefonkontakt med kommunen (65 procent). Dock når inte kommunen upp till sin kvalitetsnivå om att mer än 70 procent som tar kontakt med kommunen ska få direkt svar på enkel fråga. När det gäller gott bemötande vid kontakt med kommunen har 85 procent av de svarande gett kommunen maxpoäng och kommunen utgör en av de mittersta 50 procenten i jämförelse med andra kommuner.

### Återrapportering

Rapporten för servicemätningen skickas årligen ut till samtliga chefer inom kommunen tillsammans med en sammanställd presentation av resultatet som enhetschef för medborgar- och kontorsservice sammanställer. Resultatet för sammanställningen 2020 framgår nedan:

Parameter	Telefoni – tillgänglighet	Telefoni – svar på frågan	Telefoni – information	Telefoni – intresse och engagemang	Telefoni – bemötande	Telefoni – svarstid huvudnummer	Telefoni – svarstid efter koppling	Telefoni – helhetsintryck	E-post – svarstid i dygn	E-post – medelsvarstid i timmar	E-post – svarstider/svar på	E-post – avsändare (kontaktuppgifter)	E-post – svars kvalitet

**Tabell 3.** Laholms kommuns resultat i jämförelse med snittet för övriga kommuner 2020. Källa: Presentation tillgänglighet och bemötande, kvalitetsdeklaration för Laholms kommun.

Resultatet utgör en jämförelse med övriga 106 kommuner som ingick i servicemätningen. Färgernas betydelse framgår nedan:

- ▶ Mörkgrönt = Betydligt högre resultat än övriga kommuner
- ▶ Ljusgrön = Högre resultat än övriga kommuner
- ▶ Gult = motsvarande nivå som övriga kommuner
- ▶ Orange = Lägre resultat än övriga kommuner
- ▶ Rött = Betydligt lägre resultat än övriga kommuner

För de flesta punkter har det skett en förbättring jämfört med föregående år förutom för svars kvaliteten i svar på e-post. Av sammanställningen ovan ser vi att kommunen generellt ligger under genomsnittet vad gäller svarstid och kvalitet på svar via e-post i jämförelse med övriga kommuner. Enligt uppgift presenterar enhetschefen för medborgar- och kontorsservice sammanställningen av servicemätningen för ledningsgruppen. Kommunstyrelsen tar också del av servicemätningen.

<sup>4</sup>För varje nyckeltal rangordnas alla kommuner/regioner efter sina resultat, och de bästa resultaten får grön färg, de sämsta får röd färg och de i mitten får gul färg.

### *Åtgärder*

Intervjuade uppger att det inte tas fram någon handlingsplan med åtgärder utifrån servicemätningen som de kan följa upp. Åtgärden utifrån resultatet på övergripande nivå har varit att förmedla resultatet till organisationen, där respektive verksamhet förväntas arbeta vidare utifrån resultatet var för sig.

Socialförvaltningen och barn- och ungdomsförvaltningen har tagit del av servicemätningen men inte genomfört några åtgärder utifrån resultatet. Socialförvaltningen har enligt uppgift inte påbörjat en handlingsplan på grund av pandemin. Enligt uppgift har även kultur- och utvecklingsförvaltningen tagit del av resultatet och som respektive verksamhet har arbetat vidare utifrån. Det finns ingen dokumentation som beskriver hur verksamheterna har valt att arbeta med detta. Samhällsbyggnadsförvaltningen har tagit del av resultatet och det har även planerats en kontroll av e-posthanteringen utifrån resultatet.

### **3.3.2. Bedömning**

Vi noterar att det genomförs en uppföljning av servicemätningen och att kommunstyrelsen tar del av den, vilket vi bedömer som positivt. Vi ser även positivt på att kommunen har ett bra resultat vad gäller bemötande och tillgänglighet på telefon. De når dock inte upp till sin kvalitetsnivå om att mer än 70 procent ska få svar direkt på enkel fråga. Vi kan även konstatera att kommunen har ett sämre resultat vad gäller tillgänglighet och bemötande på e-post. Vi ser en brist i att en mätning bekostas men leder sedan inte till tydliga åtgärder och handlingsplaner. Redan innan mätningen genomförs bör det finnas en plan för hur resultatet ska hanteras och hur åtgärder ska struktureras.

### **3.4. Telefon- och e-postgranskning**

Vi har inom ramen för granskningen genomfört ett stickprov som bestod av 20 e-postmeddelande respektive 20 telefonsamtal till medborgarservice samt samhällsbyggnadsnämndens växel. Anledningen till att vi genomförde direkta samtal och skickade direkta e-postmeddelanden till byggnadsenheten på samhällsbyggnadsförvaltningen var för att deras kontaktuppgifter tydligt framgick av kommunens hemsida. För stickprovet togs 40 frågor fram vilka rörde frågeområden till kommunstyrelsen, socialnämnden, barn- och ungdomsnämnden, kultur- och utvecklingsnämnden samt samhällsbyggnadsnämnden.

#### **3.4.1. Iakttagelser**

##### *E-postgranskning*

Vid e-postgranskningen har vi dokumenterat följande:

- ▶ datum och tidpunkt för utskick och svar,
- ▶ vem som svarar,
- ▶ om det har medfört en vägledning vidare,
- ▶ om vi har fått svar på ställd fråga,
- ▶ om vi har fått svar från annan funktion än samhällsvägledare på medborgarservice,
- ▶ om svaret innehöll en e-post-signatur med kontaktuppgifter samt om vi fick autosvar (med autosvar menar vi ett svar som tackar för meddelandet eller uppger om funktionen vi har skickat ett e-post till är frånvarande).

Vi har även betygsatt om vi upplevde svarande som hjälpsamma samt deras bemötande utifrån en skala 1-3 (1= ej tillmötesgående, 2 = neutral, 3 = tillmötesgående och hjälpsam).

Resultatet av stickprovet redovisas i tabellen nedan. Vi har tagit hänsyn till att medborgare enligt kommunens kvalitetsdeklaration kan förvänta sig svar inom två dagar samt att kommunstyrelsens kvalitetsnivå anger att fler än 85 procent ska få svar på e-post inom en arbetsdag.

**Tabell 4. Resultatet av e-postgranskningen**

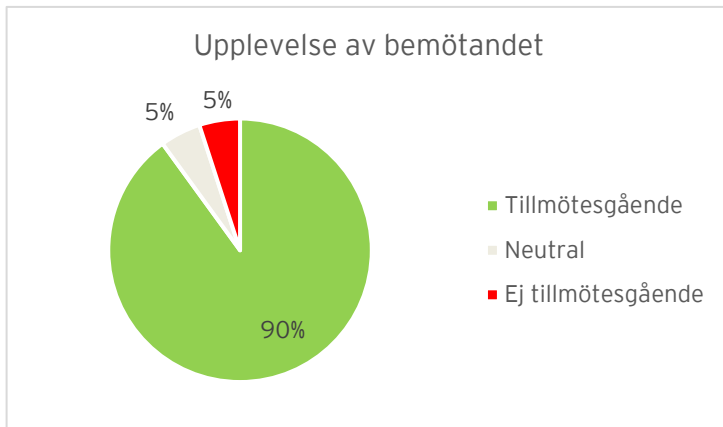
Frågeområde	Svar direkt från medborgarservice	Svar från annan funktion	Andel vidarehänvisningar	Svar på ställd fråga	Auto-svar	Medeltid för svar	Svar inom en dag	Svar inom två dagar
Totalt/samtliga	70%	20%	30%	90%	10%	1 h	75%	90%
Kommunstyrelsen	100%	0%	0%	100%	0%	47,5 min	100%	100%
Socialnämnden	75%	0%	25%	75%	25%	1 h och 3 min	75%	75%
Barn- och ungdomsnämnden	100%	0%	0%	100%	0%	1 h och 16 min	50%	75%
Kultur- och utvecklingsnämnden	75%	0%	25%	75%	0%	40 min	75%	100%
Samhällsbyggnadsnämnden	0%	100%	100%	100%	25%	1 h och 10 min	75%	100%

\* Vid redovisning av andel vidarehänvisningar har vi även räknat in sådana där vi fick svar på frågan genom en vidarehänvisning. Vid uträkning av medeltid för svar så har vi endast räknat den tid som medborgarservice har öppet samt tiden från utskick till första svaret, även om det svaret innebär en vidarehänvisning. De två frågor som vi saknar svar på är inte inräknade.

Av tabellen ovan framgår att i 70 procent av fallen fick vi direkt svar på vår fråga från medborgarservice. Två frågor som avsåg socialnämndens respektive kultur- och utvecklingsnämndens verksamhet samt samtliga frågor som avsåg samhällsbyggnadsnämndens verksamhet blev vi hänvisade till annan funktion. Totalt sett fick vi svar på 90 procent av våra frågor. Vi saknar svar på en ställd fråga avseende socialnämndens verksamhet och en fråga avseende kultur- och utvecklingsnämndens verksamhet.

Vidare visar vår granskning att kommunen nästan når sin kvalitetsgaranti om svar inom två dagar på samtliga e-post, då 90 procent av våra frågor besvarades inom två dagar. Kommunen når dock inte sin kvalitetsnivå om att 85 procent ska få svar inom en dag, då vår granskning visar att vi i 75 procent av fallen fick svar inom en dag. Vid uträkning av tid för svar har vi utgått från tidpunkten för första svaret, även om det är ett svar som innebär vidarehänvisning. Vad gäller medeltid för svar under öppettider för medborgarservice och byggnadsenhetens växel, visar vår granskning att det tar cirka en timme totalt att få svar på sin fråga.

Diagrammet nedan visar vår upplevelse av bemötandet i svaren på e-post.



Vår upplevelse var att 90 procent av svarande var tillmötesgående. Anledningen till att fem procentenheter upplevdes som ej tillmötesgående är på grund av att vi saknar svar på två av våra frågor. Medborgarservice hänvisade oss till en annan funktion för att få svar på frågan men vi fick efter kontakt inget svar av den funktionen. Vi upplevde samtliga svarande som hjälpsamma. Samtliga svarande hade även e-postsignatur.

### Telefongranskning

Vid telefongranskningen har vi kartlagt följande:

- ▶ Hur lång tid det tog från att vi började ringa upp till att vi fick svar
- ▶ Hur lång tid vi stod i kö om vi hamnade i kö
- ▶ Vilken funktion som svarat på frågan
- ▶ Om vi blev vidarebefordrade
- ▶ Om vi fick svar på ställd fråga
- ▶ Om svarande hälsar med vart man kommit och namn

Vi har även betygsatt om vi upplevde de svarande som hjälpsamma samt deras bemötande utifrån en skala 1-3 (1= ej tillmötesgående, 2 = neutral, 3 = tillmötesgående och hjälpsam). Detta har vi gjort genom att kartlägga om de avslutar samtalet med tack och välkommen åter samt om vi upplevt att svarande varit hjälpsamma.

Resultatet av telefongranskningen redovisas i tabellen nedan. Vi har tagit hänsyn till att medborgare kan förvänta sig att medborgarservice svarar i telefon inom två minuter och att andelen som tar kontakt med kommunen via telefon som får svar direkt på enkel fråga ska uppgå till över 70 procent.

**Tabell 5. Resultatet av telefongranskningen**

Frågeområde	Svar direkt från medborgar-service	Svar från annan funktion	Svar på ställd fråga		Medeltid för svar	
				Varav svar vid andra samtalet		Varav medeltid i kö
Totalt/samtliga	60%	40%	100%	20%	1 min och 44 sek	1 min och 1 sek
Kommunstyrelsen	100%	0%	100%	NA	1 min och 35 sek	1 min

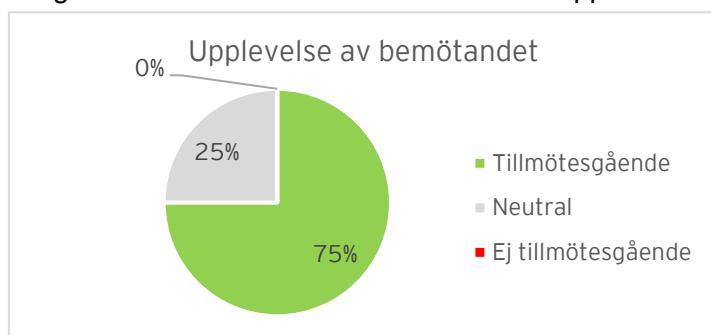


Socialnämnden	50%	50%	100%	NA	2 min och 20 sek	30 sek
Barn- och ungdomsnämnden	75%	25%	100%	25%	2 min och 14 sek	48 sek
Kultur- och utvecklingsnämnden	25%	75%	100%	50%	1 min och 10 sek	NA
Samhällsbyggnadsnämnden	25%*	75%	100%	25%	85 sek	1 min och 30 sek

\*Avser svar direkt från assistent på byggnadsenheten. Vid beräkning av medeltid för svar på samtal har vi räknat in total tid för samtalet, vilket innebär att vi även räknat in tiden för andra samtalet vid vidarehänvisning.

Utifrån vår telefongranskning uppnår kommunen sin kvalitetsnivå med att medborgare ska kunna nå fram till medborgarservice inom två minuter. Däremot fick vi inte svar på enkel fråga direkt från medborgarservice i över 70 procent av försöken. Det var framförallt i frågor som berör kultur- och utvecklingsnämnden samt socialnämnden som vi blev vidarekopplade. Vad gäller samhällsbyggnadsnämnden ringde vi direkt till byggnadsenhetens telefonnummer där assistent svarade, vilket innebär att det inte går att räkna med deras resultat i detta avseende. Vidare ser vi att vi i 20 procent av fallen fick svar i ett andra samtal.

Diagrammet nedan visar resultatet för vår upplevelse av bemötandet i samtalen:



Utifrån samtalen upplevde vi att majoriteten av svarande som tillmötesgående. Resterande uppfattade vi som neutrala. Vidare upplevde vi samtliga svarande som hjälpsamma och majoriteten hälsar med vart man kommit och namn samt avslutar samtalet med tack och välkommen åter.

### 3.4.2. Bedömning

Utifrån vår telefon- och e-postgranskning bedömer vi bemötandet och tillgängligheten i kommunen överlag som god. Vi noterar att tillgängligheten är bättre via telefon än via e-post. Detta grundar vi på att vi fick svar på samtliga frågor på telefon samt att kommunen uppnår sin kvalitetsnivå med att medborgare ska kunna nå fram till medborgarservice inom två minuter. Vad gäller bemötande så ser vi ingen större skillnad mellan bemötandet på telefon eller e-post. Vidare ser vi positivt på att kommunen nästan når sin kvalitetsgaranti om svar inom två dagar på samtliga e-post, då 90 procentenheter av våra frågor besvarades inom två dagar. Dock ser vi att det finns en förbättringspotential då vi inte fick svar på två av våra frågor via e-post. Resultatet av vår telefon- och e-postgranskning liknar resultatet av PROFITELs servicemätning. Såväl vår granskning som servicemätningen visar att tillgängligheten via e-post är något sämre än via telefoni. Vidare skiljer det endast några procentenheter mellan vår granskning och PROFITELs servicemätning avseende hur många som får svar på e-post inom en dag eller hur många som får svar direkt från medborgarservice på enkel fråga. Vi har likt PROFITEL även upplevt bemötandet som överlag bra i kommunen.

## 4. Sammanfattande bedömning

Kommunstyrelsens och nämndernas arbetsprocess som ska leda till att medborgarna får ett gott bemötande och en god tillgänglighet är inte tillräckligt strukturerad och tydlig. Bedömningen grundar sig på att det saknas en tydlig ansvarsfördelning och struktur för arbetet i kommunen. Vidare brister samordning för det kommunövergripande arbetet med bemötande och tillgänglighet. Det saknas dessutom en dokumenterad analys och handlingsplan utifrån resultatet av uppföljningen av arbetet, vilket innebär att det inte går att följa vilka åtgärder som ska genomföras och om dessa ger resultat. Granskningen visar även att det skiljer sig mellan nämnderna i hur utförligt de följer upp inkomna synpunkter och klagomål på årsbasis. Socialnämnden och kultur- och utvecklingsnämnden utgör goda exempel i detta avseende medan barn- och utbildningsnämndens uppföljning kan utvecklas och samhällsbyggnadsnämnden med fördel kan ta efter de goda exemplen för deras uppföljningar.

Utifrån vår telefon- och e-postgranskning bedömer vi att tillgängligheten och bemötandet är överlag av god kvalitet.

Vi ser bekymmersamt på att två av förvaltningarna inte har beslutat om åtgärder utifrån resultatet. Detta då den kommunövergripande åtgärden har varit att delge förvaltningarna resultatet så att respektive förvaltning kan arbeta vidare med det. Här brister uppföljnings- och åtgärdsarbetet.

Revisionsfråga	Svar
Finns övergripande policys och mål beträffande bemötande och god tillgänglighet?	Ja. Det finns mål och ett antal övergripande styrdokument för bemötande och tillgänglighet. Det saknas dock en dokumenterad ansvarsfördelning i arbetet.
Har kommunstyrelsen och nämnderna inrättat garantier rörande bemötande och tillgänglighet?	Ja. Kommunstyrelsen har beslutat om kvalitetsnivåer och deklarerat för tillgänglighet på telefon och e-post i kommunen. Socialförvaltningen har även tagit fram ett eget styrdokument för arbetet med bemötande och tillgänglighet, där det bland annat anges hur socialförvaltningen ska vara tillgängliga och bemöta medborgarna.
Säkerställer kommunstyrelsen en tillräcklig samordning för att arbetet ska ske på ett likartat sätt genom hela den kommunala organisationen?	Nej. Det saknas en tillräcklig samordning av arbetet med bemötande och tillgänglighet. Vi ser även att det skiljer sig åt mellan förvaltningarna vad gäller vilka styrdokument och mål de i sin tur utgår från i sitt arbete.
Finns det en tillfredställande klagomåls- och synpunktshantering?	Delvis, det finns möjligheter att inkomma med synpunkter dels per telefon till medborgarservice dels via hemsidan. Därtill mottar även förvaltningarna synpunkter via andra kanaler. Arbetet kring detta är inte lika systematiskt hos samtliga nämnder.
Vilken uppföljning och återrapportering sker?	Uppföljning av arbetet med bemötande och tillgänglighet sker genom en servicemätning. Resultatet av denna rapporteras till kommunstyrelsen och samtliga förvaltningschefer och övriga chefer i kommunen. Det saknas dock uppföljning av de åtgärder som vidtas utifrån resultatet.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- ▶ tydliggöra ansvaret för arbetet med bemötande och tillgänglighet, samt

- ▶ se över behovet av att samordna det kommunövergripande arbetet med bemötande och tillgänglighet.

Vidare rekommenderar vi kommunstyrelsen och nämnderna att:

- ▶ vidta åtgärder utifrån mätningars resultat, samt dokumentera för att underlätta en uppföljning.

Laholms kommun 27 maj 2021

Negin Nazari  
EY

Imelda Bengmark

Nellie Hultman

## Bilaga 1. Källförteckning

### Intervjuade funktioner:

- ▶ Kommunstyrelsens presidium
- ▶ Kommunchef
- ▶ Kanslichef
- ▶ Tidigare enhetschef för medborgar- och kontorservice
- ▶ Samhällsvägleddare
- ▶ Förvaltningschef

### Dokument:

- ▶ Laholm kommuns kvalitetsdeklaration för tillgänglighet och bemötande
- ▶ Kommunplan med budget för 2020 samt ekonomisk plan för 2021-2022
- ▶ Kommunstyrelsens nämndplan 2020-2023
- ▶ Barn- och ungdomsnämndens nämndplan 2020-2023
- ▶ Miljö- och byggnadsnämndens nämndplan 2020-2023
- ▶ Socialnämndens nämndplan 2020-2023
- ▶ Kommunikationspolicy för Laholms kommun, 2013
- ▶ Servicemätning genom av Profitel
- ▶ Årsredovisning 2020, nämndernas redovisningar
- ▶ Underlag från socialförvaltningen:
  - ▶ Kommunikationsplattform
  - ▶ Dokumenterad ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
  - ▶ Rutin gällande synpunkter, klagomål och förbättringsförslag
  - ▶ Broschyr för värdighetsgarantier
  - ▶ Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål inom socialtjänsten, 2020-07-01 till 2020-12-31
- ▶ Underlag från kultur- och utvecklingsförvaltningen:
  - ▶ Kvalitetsdeklarationer
  - ▶ Årsredovisning för nämnden 2020
- ▶ Underlag från barn- och utbildningsförvaltningen:
  - ▶ Rutin för klagomålshantering
  - ▶ Nämndredovisning och uppföljning av nämndplan 2020
- ▶ Underlag från samhällsbyggnadsförvaltningen:
  - ▶ Verksamhetsplan 2021
  - ▶ Utdrag från internkontrollplan
  - ▶ Risk- och väsentlighetsanalys 2021
  - ▶ Uppföljningsplan intern kontroll 2021
  - ▶ Nämndredovisning och uppföljning av nämndplan 2020 för miljö- och byggnadsnämnden

## Bilaga 2. Ansvarsfördelning för information och kommunikation

Nivå	Ansvar
Kommunfullmäktige	ansvarar för att fastställa kommunikationspolicyn.
Kommunstyrelsen	ansvarar för övergripande information och kommunikation.
Nämnderna	ansvarar för informationen inom sitt ansvarsområde.
Verksamhetschefer	ansvarar för att alla medarbetare inom verksamheten får övergripande information om organisationen och dess ekonomi, samt att den övergripande information och kommunikation som sker ut mot medborgare, besökare och företagare är aktuell och korrekt.
Enhetschefer samt övriga chefer och ledare	ansvarar för att all personal på arbetsplatsen får information om frågor som har betydelse för det egna arbetet.
Medarbetare	har personligt ansvar för att hålla sig informerade genom att ta del av de informationskanaler som används internt. Alla medarbetare har även ansvar för att ha en rimlig omvärldsbevakning och hålla sig ajour med det som berör det egna ansvarsområdet. Det är även medarbetares ansvar att se till att aktuell och korrekt information från den egna verksamheten når ut internt såväl som till sin målgrupp externt.

**Tabell 6.** Ansvarsfördelning av informations- och kommunikationsansvar. Källa: Kommunikationspolicy för Laholms kommun

## Bilaga 3. Om servicemätningen – metod

### Servicemätning via telefon

a) PROFITEL har ringt via angivet huvudnummer och ställt frågor som SKR försett dem med. Frågorna berör nio olika förvaltningsområden eller motsvarande. Dessa är: Bygg, Förskola, Grundskola, Individ- & familj, Miljö & hälsa, Äldreomsorg, Handikappomsorg, Kultur & fritid och Gator och vägar.

b) Sex olika frågor per förvaltningsområde. Varje fråga har ställts en gång i standardvarianten.

c) Totalt genomfördes 54 alternativt 108 uppringningar. För vissa kommuner har PROFITEL också ringt sex alternativt 12 samtal (utökad) till kommunledningen. Kommunledningen redovisas separat och ingår inte i kommunens totalresultat!

d) Mätperiod: 6-7 veckor. Samtalen ringdes vardagar kl. 08.00-11.30 och 13.00–16.00.

e) PROFITEL mätte nedanstående parametrar (samma som i tidigare undersökningar). Bedömningarna graderas som:

God, Medelgod och Dålig.

Tillgänglighet	Svar på frågan	Information	Intresse och engagemang	Bemötande
----------------	----------------	-------------	-------------------------	-----------

Utöver ovan levererades:

Svarstid till huvudnummer	Svarstid efter eventuell koppling till svarande person
Hälsningsfraser – person som besvarat frågan	Besked om "vem" som svarar på frågorna *
Helhetsintryck på en femgradig skala	En detaljerad samtalsspecifikation **

\* PROFITEL redovisar om vi får svar på frågan direkt av svarande person (telefonist eller kontaktcenter/kundtjänst) eller svar på frågan efter koppling av den svarande personen (kontaktcenter/kundtjänst eller en enskild handläggare).

\*\* Specifikationen visar, förutom bedömningarna av de samtal som besvarats, även t.ex. undersökarnas fritextkommentarer samt antalet samtal som hamnat i röstbrevlådor/mobilsva

avbrutits p.g.a. mer än 60 sekunders väntan efter koppling och avbrutits p.g.a. t.ex. upptagetton.

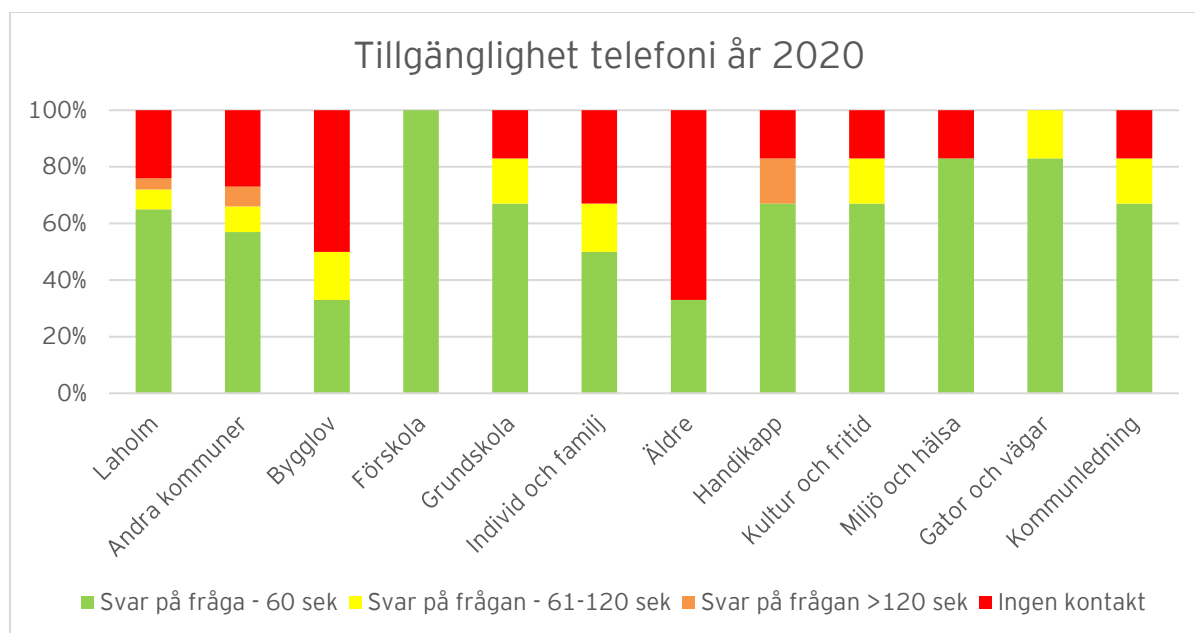
#### *Servicemätning via e-post (samma frågor som i telefonmätningen)*

PROFITEL har skickat 54 alternativt 108 e-postbrev till kommunens officiella e-postadress för att bedöma servicenivån. Till vissa kommuner har vi även skickat sex alternativt 12 e-postbrev med frågor till kommunledningen (ingår ej i totalresultatet). PROFITEL har mätt:

- ▶ Svarstid (även andel svar inom en arbetsdag/24 timmar respektive två arbetsdagar/48 timmar samt andelen "ej svar") och medelsvarstid.
- ▶ Avsändare (kontaktinformation från avsändare bedöms)
- ▶ Svarkvalitet (svaret kvalitetsgranskas utifrån merinformation, övriga hänvisningar m.m.)
- ▶ Redovisning av mail som inte besvarades.

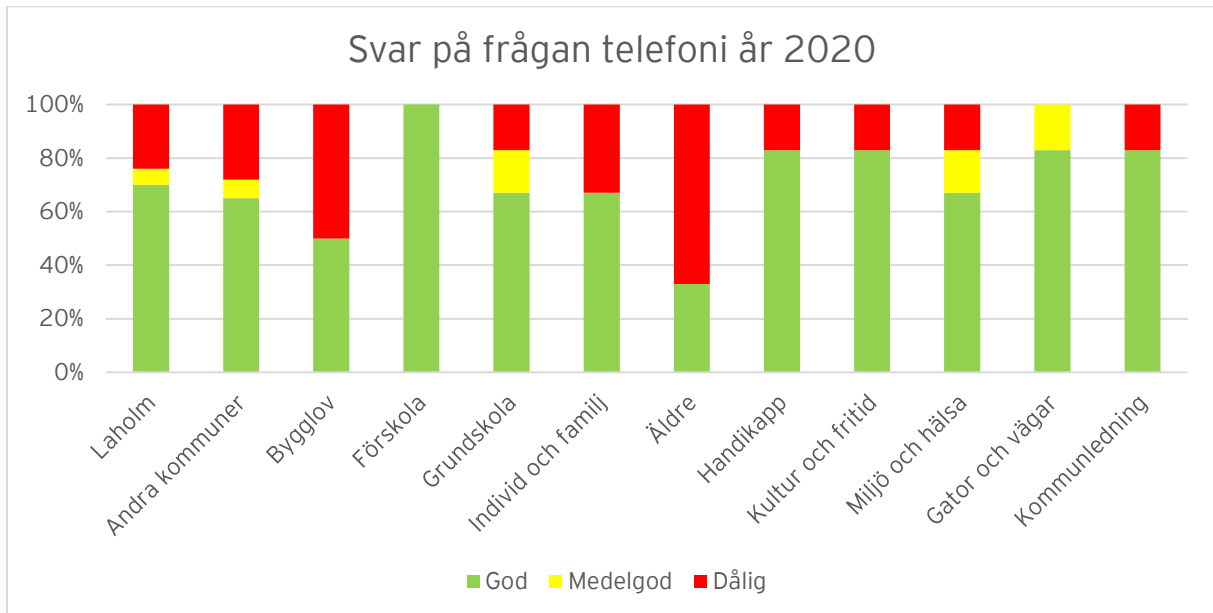
#### **Bilaga 4. Resultat av servicemätningen**

**Diagram 1.** Tillgänglighet på telefoni år 2020. Diagrammet nedan redovisar tillgänglighet på telefon till kommunen år 2020 genom mätning av andelen kontaktförsök som resulterade i svar på frågan inom ett visst tidsintervall samt om försöket inte resulterade i någon kontakt.



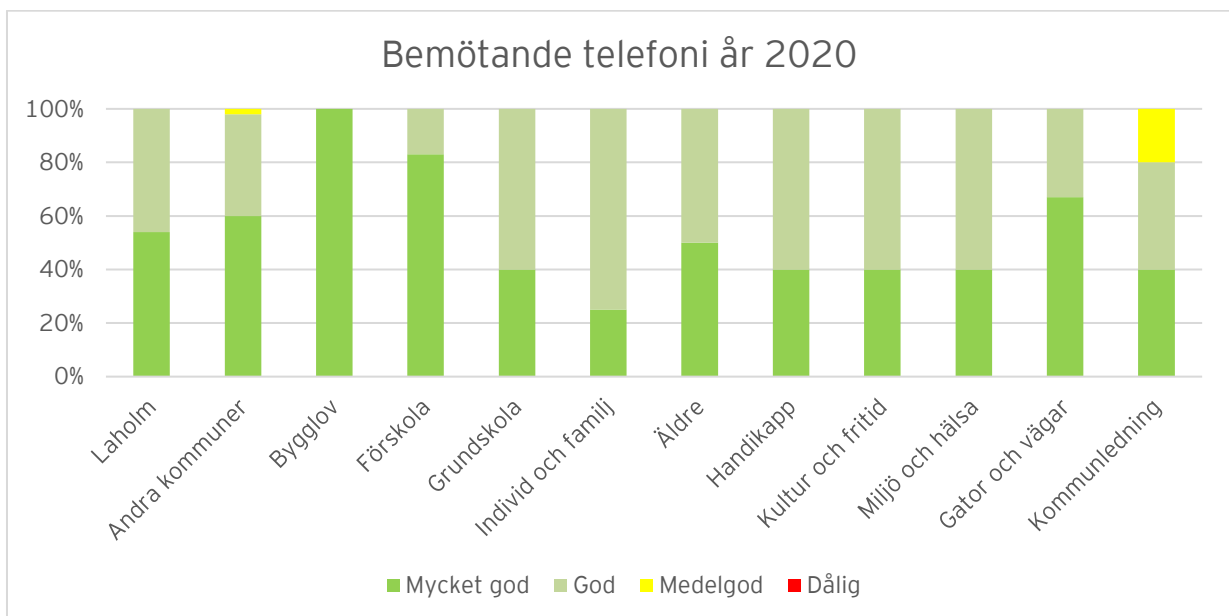
Källa: Rapport Servicemätning via telefon och e-post, Laholm 2020.

**Diagram 2.** Svar på frågan telefoni år 2020. Nedan diagram redovisar PROFITEL:s bedömning om de fick bra (grön), acceptabla (gul) eller otillräckliga (röd) svar på frågorna.



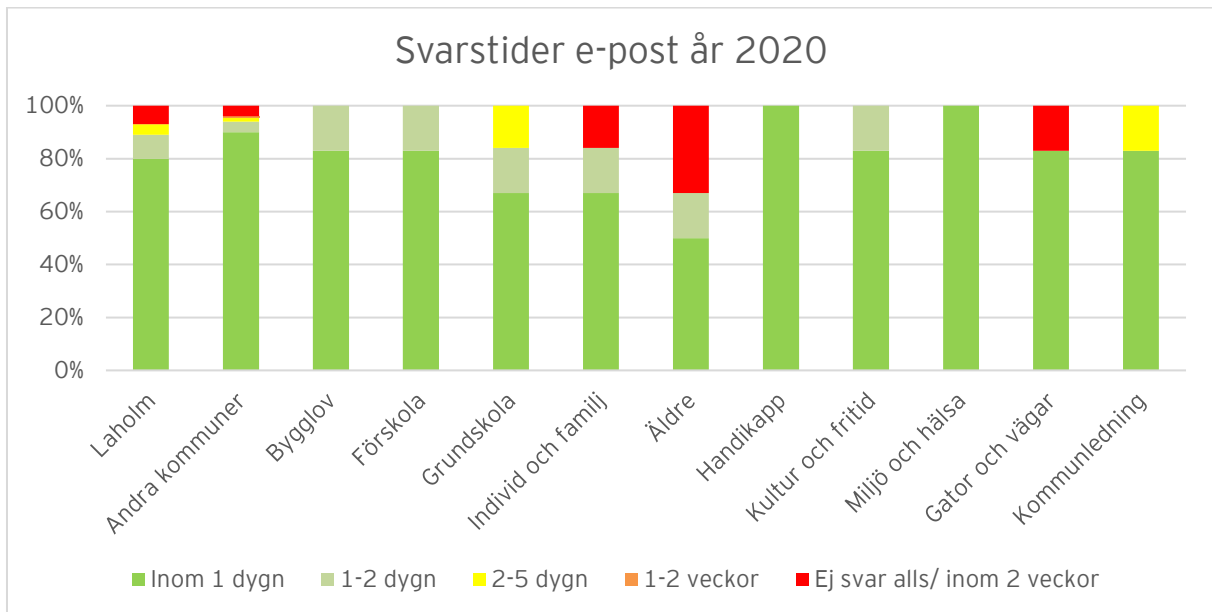
Källa: Rapport Servicemätning via telefon och e-post, Laholm 2020.

**Diagram 3.** Bemötande telefoni år 2020. Nedan diagram redovisar PROFITEL:s bedömning om bemötandet.



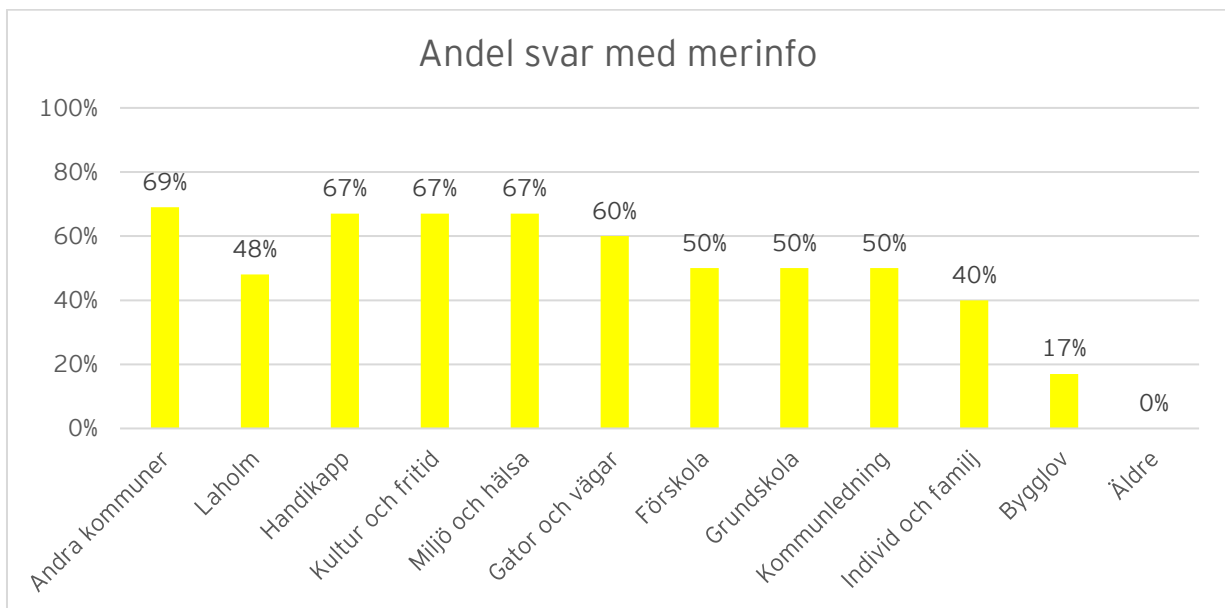
Källa: Rapport Servicemätning via telefon och e-post, Laholm 2020.

**Diagram 4.** Svarstider på e-post år 2020.



Källa: Rapport Servicemätning via telefon och e-post, Laholm 2020.

**Diagram 5.** Andel svar med merinfo. Vid bedömning av svarskvalitet har de tagit hänsyn till om svaret innehåller merinformation utöver endast svar på frågan, såsom hänvisning till hemsidan, erbjudande att ringa kommunen eller annan för mer information och då med telefonnummer samt eventuella telefontider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats. Diagrammet nedan visar andelen e-postsvar som innehöll merinformation uppdelat per område.



Källa: Rapport Servicemätning via telefon och e-post, Laholm 2020.