



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
<b>Beredningen</b>			
<b>Allmänna utskottet</b>	2010-11-16	60	2:1
<b>Socialnämnden</b>	2010-11-25	161	3

Dnr 2010/507-70

### **Intern kontroll – Tillgänglighet för våra kunder som kontaktar kommunala verksamheter per telefon**

Bilaga: Intern kontroll 2010 - Tillgänglighet

#### **Ärendebeskrivning**

I interna kontrollplanen för 2010 ingår att undersöka tillgängligheten för våra kunder som kontaktar kommunal verksamhet per telefon. För att undersöka detta har samtalsstatistiken analyserats. Tillgängligheten för försörjningssektionen och mottagningssektionen har undersökts och jämförts med samtalsmätning 2009. Statistik en för försörjningssektionen omfattar perioden januari-april, juni-september och för mottagningssektionen perioden januari-oktober.

För försörjningssektionen är svarsfrekvensen till direkttelefon i genomsnitt på 23% besvarade samtal, 50% samtal till talsvar eller telefonist och 27% missade samtal. Svarsfrekvensen på samtal via telefonväxeln visar i genomsnitt på 49% besvarade samtal, 17% åter växeln p g a upptaget, 26% åter växeln p g a inget svar och 8% missade samtal. Sammantaget har besvarade samtal ökat med 11 % jämfört med föregående mätning 2009.

För mottagningssektionen är svarsfrekvensen till särskild telefonanknytning för "information och mottagning" i genomsnitt på 78% besvarade samtal, 5% missade samtal p g a ingen inloggning i kundtjänstsystemet och 17% missade samtal. Missade samtal har ökat med 8% medan missade samtal p g a ingen inloggning har minskat med 7%.



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
<b>Beredningen</b>			
<b>Allmänna utskottet</b>	2010-11-16	60	2:2
<b>Socialnämnden</b>	2010-11-25	161	4

Åtgärd som vidtagits för att öka svarsfrekvensen inom försörjningssektionen är att nio personer ska vara tillgängliga mellan 08.00-17.00 måndag-fredag. På mottagningssektionen kommer telefonanknytning till "information och mottagning" att vara bemannad även lunchtid fortsättningsvis.

### **Socialförvaltningens förslag till beslut**

- med ovan redovisade åtgärder godkänna intern kontrollen gällande tillgänglighet för våra kunder som kontaktar kommunala verksamheter per telefon och lägga den till handlingarna

### **Socialnämndens allmänna utskott föreslår socialnämnden besluta**

- i enlighet med förvaltningens förslag till beslut

### **Socialnämnden beslutar**

- **med ovan redovisade åtgärder godkänna intern kontrollen gällande tillgänglighet för våra kunder som kontaktar kommunala verksamheter per telefon och lägga den till handlingarna**

### **Beslutsexpediering**

Verksamhetschefer och enhetschefer stab