



SLUTRAPPORT

För projektet "En dörr in – föreningsbidrag"- en förstudie



Innehåll

Inledning och beskrivning av projektet.....	3
Bakgrund.....	3
Syfte	3
Mål	4
Projektorganisation och roller.....	4
Nulägesanalys Luleå kommun.....	5
Vilka bidrag finns att söka?	5
Hur Luleå kommuns förvaltningar arbetar med bidrag idag.....	6
Kommentarer från handläggarna.....	9
Enkätundersökning	10
Andra kommuner och pågående utvecklingsarbete SKL	10
Västerås stad.....	10
Växjö kommun.....	11
Utvecklingsarbete i samverkan mellan SKL, Malmö, Göteborg och Umeå	11
Utmaningar	13
Förslag till fortsatt arbete och alternativ	13
Steg 1.....	14
Steg 2.....	14
Steg 3.....	14
Styrande dokument i Luleå kommun.....	16



Inledning och beskrivning av projektet

Projektet *"En dörr in – föreningsbidrag"* är initierat av fritidsförvaltningen/-nämnden och kulturförvaltningen/-nämnden och är finansierat med ekonomiskt stöd via *"Medel för särskilda folkhälsosatsningar"* (lightversion).
Projektperiod: 2015-08-10 – 2015-12-11

Projektet är en förstudie med syfte att;

1. Beskriva nuläget internt inom Luleå kommun
 - Vilka bidrag finns att söka?
 - Hur Luleå kommuns förvaltningar arbetar med bidrag idag
 - Information och ansökningsförfarande
 - Vad anser de olika handläggarna om nuläget?
2. Enkätundersökning bland de föreningar som finns med i fritidsförvaltningens föreningsregister.
3. Lyfta fram exempel från andra kommuner.
4. Tydliggöra framtida utmaningar
5. Ge alternativ för fortsatt arbete

Bakgrund

Luleå kommun erbjuder både kunskapsstöd och ekonomiskt stöd till föreningar och organisationer. Det ekonomiska stödet består dels av tillgång till subventionerade lokaler och anläggningar, dels av olika former av bidrag. Handläggningen av de olika bidragen är fördelad på flera förvaltningar.

Intentionen med projektet ligger helt i linje med de långsiktiga principer som Luleå kommun lyfter fram i programmet *"Rum för möten"*.

"Det ska vara enkelt att få veta vilket stöd som kommunen kan erbjuda för bland annat aktiviteter, föreningsverksamhet, kreativa idéer, evenemang och mötesplatser. Kommunens stöd till ett socialt aktivt liv ska bestå av kunskapsstöd, subventionerade lokaler och anläggningar samt olika former av ekonomiskt stöd".

Syfte

Det finns behov av ett nytänkande och en ökad samverkan mellan förvaltningarna inom området för föreningsbidrag. Fritidsförvaltningen och kulturförvaltningen ser stora vinster för alla förvaltningar som handlägger bidrag i att underlätta och förbättra för föreningslivet och samtidigt effektivisera användandet av de kommunala resurserna. Projektet vill skapa



bättre förutsättningar för att civilsamhället ska känna till vilka bidrag som Luleå kommun har, förenkla ansökningsförfarandet, tydliggöra information om riktlinjer, besked, ansökningstider med mera.

Mål

Målet med "En dörr in – föreningsbidrag" är att Luleå kommun på sikt ska:

- Ha ett effektivare arbetssätt genom nytänkande och samverkan mellan förvaltningarna.
- Ha ett gemensamt föreningsregister.
- Använda samma digitala förfaringsätt för alla bidragsansökningar oavsett förvaltning.
- Ha en tydlig och uppdaterad kommungemensam informationssida med alla föreningsbidrag samlade.
- Hjälpa föreningarna att frigöra värdefull administrationstid. Tid som de istället kan lägga på ex verksamhetsutveckling och fler aktiviteter som i sin tur gynnar alla medborgare och gör Luleå till en attraktivare plats att bo på.

Projektorganisation och roller

Helén Wiklund Wårell (fritidsförvaltningen)	Styrgrupp
Åke Broström (kulturförvaltningen)	Styrgrupp
Susanne Sjölund (fritidsförvaltningen)	Projektgrupp
Roger Stenberg (kulturförvaltningen)	Projektgrupp
Jeanette Linna (fritidsförvaltningen)	Projektledare/-grupp
Josephine Ekstrand (fritidsförvaltningen)	Projektgrupp
Margot Edlund (kulturförvaltningen)	Projektgrupp

Referensgruppen har bestått av personer från arbetsmarknadsförvaltningen, kommunledningsförvaltningen, stadsbyggnadsförvaltningen och socialförvaltningen. De har bidragit med information och synpunkter gällande bidrag och handläggning inom sin respektive förvaltning.



Nulägesanalys Luleå kommun

Vilka bidrag finns att söka?

Förstudien har valt att fokusera på de bidrag som idag kan sökas av idrottsföreningar, intresseorganisationer (pensionärsföreningar, scouter med flera), byaföreningar, kulturföreningar och enskilda kulturutövare.





Några exempel på Luleå kommuns bidrag:

- Lokalt aktivitetsstöd för idrottsföreningar (fritidsnämnden)
- Lokalt aktivitetsstöd för andra föreningar (fritidsnämnden)
- Startbidrag (fritidsnämnden)
- Bidrag till drift och underhåll av egna anläggningar (fritidsnämnden)
- Investeringsbidrag (fritidsnämnden)
- Bidrag till hyrda verksamhetslokaler (fritidsnämnden)
- Bidrag till egna verksamhetslokaler (fritidsnämnden)
- Bidrag till skoterleder (fritidsnämnden)
- Bidrag till kartframställning (fritidsnämnden)
- Bidrag till pensionärsföreningar (fritidsnämnden)
- Bidrag till allmänna samlingslokaler (fritidsnämnden)
- Övriga bidrag (fritidsnämnden)
- Årsbidrag till kulturföreningar (kulturnämnden)
- Arrangemangsbidrag (kulturnämnden)
- Utvecklingsbidrag till kulturföreningar (kulturnämnden)
- Projektbidrag för unga (kulturnämnden)
- Föreningsbidrag (socialnämnden)
- Verksamhets/lokalbidrag (socialnämnden)
- Byapeng (kommunstyrelsen)
- Bidrag till offentliga julgranar (stadsbyggnadsnämnden)
- Bidrag till arrangemang och aktiviteter (stadsbyggnadsnämnden)
- Bidrag till trädgårdsföreningar (stadsbyggnadsnämnden)

Hur Luleå kommuns förvaltningar arbetar med bidrag idag

Projektledaren har besökt handläggarna på de förvaltningar som har ovanstående bidrag. Handläggarna intervjuades och svarade på en lång rad frågor. De berättade om sina arbetsrutiner och sin vardag och ge förslag på hur arbetet och bidragshanteringen skulle kunna utvecklas.

Antal olika typer av bidrag som respektive förvaltning handlägger

Fritidsförvaltningen	12
Kulturförvaltningen	4
Arbetsmarknadsförvaltningen	1
Socialförvaltningen	2
KLF (tillväxtkontoret)	1
Stadsbyggnadsförvaltningen	3



**Antal personer som idag helt eller delvis arbetar med bidrags-
handläggning inom respektive förvaltning**

Fritidsförvaltningen	1
Kulturförvaltningen	2
Arbetsmarknadsförvaltningen	1
Socialförvaltningen	2
KLF (tillväxtkontoret)	1
Stadsbyggnadsförvaltningen	1

Vilka förvaltningar har politiskt beslutade bidragsnormer/-riktlinjer och om ja, när är de uppdaterade?

Fritidsförvaltningen	Ja (uppdaterade 2015)
Kulturförvaltningen	Ja (äldre än 10 år)
Arbetsmarknadsförvaltningen	Ja (äldre än 20 år)
Socialförvaltningen	Ja (ålder okänd)
KLF (tillväxtkontoret)	Ja (uppdaterade 2015)
Stadsbyggnadsförvaltningen	Nej

Av de förvaltningar/nämnder som har politiskt beslutade bidragsnormer/-riktlinjer är fritidsnämndens och tillväxtkontorets de enda som är nyligen uppdaterade. Några av de intervjuade handläggarna uppger att de inte har kännedom om när deras nämnder beslutade om gällande normer/riktlinjer och vad de innehåller.

Finns uppdaterad bidragsinformation på www.lulea.se?

Fritidsförvaltningen	Ja
Kulturförvaltningen	Ja
Arbetsmarknadsförvaltningen	Nej
Socialförvaltningen	Nej
KLF (tillväxtkontoret)	Ja
Stadsbyggnadsförvaltningen	Nej

Fritidsförvaltningen och kulturförvaltningen har sin bidragsinformation under menyrubriken "Uppleva & göra" på kommunens hemsida och den är uppdaterad och aktuell. Fritidsförvaltningen har också lagt upp information om allmänna bestämmelser och gällande bidragsnormer/-riktlinjer för respektive bidrag. Kommunledningsförvaltningen (tillväxtkontoret) har



också aktuell information, men den ligger under menyrubriken "Boende & miljö".

Socialförvaltningens information om bidrag ligger under samma huvudrubrik som fritidsförvaltningen och kulturförvaltningen, men informationen är inte uppdaterad sedan 2012. Stadsbyggnadsförvaltningen har ingen information på kommunens hemsida utan annonserar sina bidrag som nyhetsnotis på hemsidan samt i kommunannonsen i NSD och NK då det är aktuellt att söka. Arbetsmarknadsförvaltningen har ingen information på kommunens hemsida.

Använder förvaltningen Föreningsregistret på www.lulea.se?

Fritidsförvaltningen	Ja
Kulturförvaltningen	Nej
Arbetsmarknadsförvaltningen	Nej
Socialförvaltningen	Nej
KLF (tillväxtkontoret)	Nej
Stadsbyggnadsförvaltningen	Nej

Fritidsförvaltningen har sedan många år ett webbaserat publikt föreningsregister med ungefär 300 föreningar som godkänt medverkan och synlighet i registret. Uppgifterna i registret administreras av handläggare på fritidsförvaltningen. Föreningarna kan själva göra ändringar av föreningsuppgifter. Under huvudrubriken "Uppleva & göra" på Luleå kommuns hemsida finns föreningsregistret där man kan söka efter en särskild förening eller efter aktiviteter inom ens eget intresseområde eller bostadsområde.

Kulturförvaltningen har nyligen lagt in alla "sina" föreningar i registret och kommer framöver att gå ut med mer information till föreningarna för att de ska förstå vilket bra verktyg det är ut mot medborgarna. Ingen av de övriga förvaltningarna som ingår i förstudien använder föreningsregistret.

På hemsidan www.lulea.nu, som tillhandahålls av Luleå kommun och administreras av tillväxtkontoret, Visit Luleå och Luleå Turistcenter finns också ett föreningsregister som inte har någon koppling till det ovan.



Vilka förvaltningar använder sig av digital bidragsansökan

Fritidsförvaltningen	Ja
Kulturförvaltningen	Nej
Arbetsmarknadsförvaltningen	Nej
Socialförvaltningen	Nej
KLF(tillväxtkontoret)	Nej
Stadsbyggnadsförvaltningen	Nej

I samband med intervjuerna framgick det att det skiljer sig mellan olika förvaltningar hur ansökningar lämnas in. Fritidsförvaltningen är den enda som idag använder systemet Interbook där användaren (föreningen) gör sin ansökan och administrerar sina föreningsuppgifter digitalt. Hos övriga förvaltningar är ansökningsförfarandet varierande; allt från blankett till telefonsamtal.

Kommentarer från handläggarna

I samband med intervjuerna framkom att flera av handläggarna känner sig isolerade i sin roll och att de ibland tycker att det är svårt att ta "rätt" beslut. De önskar att det fanns ett förvaltningsgemensamt nätverk där bidragshandläggare kunde träffas och lyfta frågor de har och framförallt få stöttning av varandra. De vill utvecklas i sitt arbete och lära av varandra.

En annan svårighet som lyfts fram är frågan om "föreningstillhörighet". Det finns föreningar vet inte vilken tillhörighet de har och därmed är det också svårt för dem att veta vilken förvaltning de kan söka bidrag ifrån.

Majoriteten av handläggarna säger att det skulle vara betydligt enklare att hantera en stor mängd ansökningar om den var digital. Samtliga handläggare som deltog i förstudien känner till Interbook och är väldigt positiva till möjligheten att kunna ta emot digitala ansökningar. Det skulle förenkla hanteringen och att göra att de slipper en stor del av pappershanteringen som många tycker är både ålderdomlig och platskrävande.

Bristen på information på hemsidan är också en svag punkt som lyfts. Bland annat tror de flesta att antalet telefonsamtal skulle minska. Flera handläggare säger dock att de inte anser sig ha varken tid eller möjlighet att själva lägga till uppdatering av hemsidor till sina dagliga arbetsuppgifter.



Enkätundersökning

Som en del i förstudien genomfördes en enkät som fritidsförvaltningen skickade ut till "sina" föreningar med frågor kring ansökningsförfarande, information på hemsidan, service och kundbemötande. Syftet med enkäten var att ge mer kunskap kring aktuella förbättringsområden.

Trots att fritidsförvaltningen har uppdaterad information på hemsidan, reviderade bidragsnormer, digital ansökan och föreningsregister så kan några siffror lyftas som visar ett ganska nedslående resultat.

- 64 % vet inte var de hittar information om bidrag på www.lulea.se
- 42 % känner inte till gällande riktlinjer och bidragsnormer
- 42 % anser att vår handläggare är svår att nå

Det är tydligt att det finns utrymme för förbättringar inom ett flertal områden. Enkätundersökningar från övriga förvaltningar har inte genomförts, men då fritidsförvaltningen hittills arbetat mest med förbättringar är en inte alltför kvalificerad gissning att enkäter för övriga förvaltningar skulle visa på samma förbättringsområden.

Andra kommuner och pågående utvecklingsarbete SKL

Det är vanligt att kommuner har flera olika förvaltningar med egna handläggare som arbetar med bidrag och bokningar. Om samordning sker är det oftast mellan fritidsförvaltningar och kulturförvaltningar. Det känns inte som en överraskning, då det är dessa båda förvaltningar som traditionellt i en kommun handlägger flest bidrag/-ansökningar.

En förändring som skett i ett antal kommuner de senaste åren är att samla föreningskompetens (bidrag och bokningar med mera) inom samma förvaltning i föreningsbyråer eller liknande. Byråerna är mer eller mindre förvaltningsövergripande och hanterar alla inkommande frågor från föreningar. Utvecklingen tycks vara att handläggarna bli mer strategiska och specialiserade inom ett område, exempelvis bidrag, än att de breddar sin kompetens till fler frågor, dvs. bidragshandläggare som heltid arbetar med bidrag, inte delade tjänster.

Västerås stad

Västerås hade för ca tio år sedan handläggare för bokningar och bidrag inom fem olika verksamheter och sju nämnder. Därefter gjordes en förändring och en föreningsbyrå som skulle handlägga alla bidrag, stöd och stipendier,



förutom de sociala nämndernas skapades. Varje förvaltning som hade bokningar och bidrag som handlades av föreningsbyrån betalade för sina tjänster (Västerås har köp och sälj organisation).

Ett krav på ökad effektivisering inom administration medförde dock att föreningsbyrån lades ner och resurserna återfördes till respektive verksamheter, motsvarande tre handläggare för sju nämnder. Ett annat motiv till avskaffandet var att föreningsfrågor är mer än bara bidrag. Tolkningen blir att föreningsbyrån inte kunde svara på specifika frågor annat än de som handlade om bokningar och bidrag.

Västerås nästa steg blev att skapa ett kontaktcenter med tydligt fokus på allmänhet och föreningsliv. Kontaktcentrat svarar på enklare frågor och information, föreningsregister, klagomål/felanmälan, allmänt om pågående ärenden mm. Kultur- och fritidsförvaltningen betalar ca 300 tkr fördelat på två personer till kontaktcentrat. Handläggarna inom kultur- och fritidsförvaltningen har numera en funktion som ett slags konsulenter, där handläggning kombineras med strategiskt tänk inom sitt specialistområde. Konsulenterna arbetar även med kulturprogram, idrottspolitisk handlingsplan samt friluftspolitisk handlingsplan. Bokningar hanteras skilt från bidrag. Sociala nämnderna köper tjänst av kultur- och fritidsnämnden.

Växjö kommun

Tidigare hade Växjö på samma sätt som Västerås handläggare inom flera olika verksamheter som hanterade bokningar och bidrag. Idag har de valt att samla alla i en enhet som hanterar råd, service och bidrag till föreningslivet. Bidragen hanteras politiskt av tre nämnder; kultur- och fritidsnämnden, nämnden för arbete och välfärd samt omsorgsnämnden. Motivet har varit att bredda kompetensen genom att alla ska kunna mer om varandras uppgifter. Handläggarna möter samma föreningar oavsett frågor.

Utvecklingsarbete i samverkan mellan SKL, Malmö, Göteborg och Umeå

Göteborgs stad, Malmö stad och Umeå kommun har tillsammans tagit initiativ till att skapa ett bidrags- och bokningssystem som svarar mot dagens och framtidens krav. De har tillsammans med SKL formulerat en kravspecifikation som andra kommuner kan använda sig av i samband med eventuell upphandling av nytt boknings- och bidragssystem. Arbetet är högaktuellt och ett viktigt utvecklingsområde för flertalet kommuner.



Utvecklingsarbetets/projektets effektmål

- Det är enklare för föreningar, privatpersoner och företag att använda kommunala lokaler och söka bidrag.
- Öppnar tillgång till information ger ett effektivare utnyttjande av kommunala lokaler och en ökad möjlighet att få insyn i beslutsprocess kring lokalbokning och bidrag.
- Boknings- och bidragsprocesserna är effektivare båda för privatpersoner, föreningar, företag och för den kommunala förvaltningen.

Framtidsvision - Från handläggning till "mäklari"

Kommunen ska även i en framtid erbjuda lokaler/anläggningar till olika intressegrupper (föreningar, organisationer, skolklasser, privatpersoner etc.) och det övergripande syftet är *Folkhälsa*.

En trend är att individen själv ska kunna agera i virtuella rum och just nu eller när som helst hitta likasinnade och boka in en aktivitet med mobil, app. eller dator;

Exempelvis:

- * Jag vill spela innebandy och loggar in på den öppna mötesplatsen, där hittar jag ett gäng likasinnade, vi chattar och kommer överens om tid och plats. Bokar ledig tid gör vi direkt i mötesplatsen.
- * Jag vill träna volleyboll i en anläggning nära mig själv. Jag kan då via uppkopplad webbkamera se om det finns plats.
- * Jag vill få upp en karta i mobilen där alla lediga lokaler visas.

Hur kommer *föreningarnas roll* att förändras för att möta det framtida behovet?

Hur kommer *kommunens roll* att förändras för att möte det framtida behovet?



Utmaningar

Projektgruppen identifierade tidigt ett antal utmaningar för att kunna skapa bättre förutsättningar för föreningarna i Luleå kommun.

- Målbild för framtidens bidrags- och bokningshantering då nuvarande teknisk plattform (Booking/Interbook) är föråldrad
- Tänka kund (utifrån och in)
- Våga vara nytänkande och skapa samverkan över förvaltningsgränserna samt
- Hitta ett effektivt och tydligt arbetssätt mellan förvaltningarna för att gemensamt stödja föreningslivet

Projektgruppen anser att det idag är ett tydligt fokus på:

- Handläggning
- Organiserat föreningsliv (inte självorganisering)
- Förvaltningens eget ansvar för bidrag och bokning
- Kommunens behov av information (inte föreningars/individens behov av information, aktivitet, tider, pengar, resurser, spontanaktivitet)
- Kommunala register
- Enkel inloggning (inte funktion för e-legitimation, bibliotekskort etc.)

Förslag till fortsatt arbete och alternativ

Oavsett vilket arbetssätt förvaltningarna enas om kring bidragshandlingen anser projektgruppen att en gemensam absolut lägstanivå är en tydlig väg in på hemsidan. Där ska finnas uppdaterad och aktuell information så att föreningar och intressenter, oberoende av föreningstillhörighet eller verksamhetsart, enkelt kan hitta vad de söker. Digital ansökan ska också vara möjlig.

För att förenkla och tydliggöra bör vi titta på kommunens föreningsstöd från föreningarnas sida och skapa en förvaltningsövergripande samordning som arbetar med ett utifrån-och-in-perspektiv. Vilken information ger vi föreningarna? Hur hittar en intresseorganisation sista ansökningsdag eller ens vilket bidrag som kan vara aktuellt att söka för just dem?

Vad betyder "En dörr in"? Är det ett gemensamt arbetssätt med samverkansmöten över förvaltningarna där handläggarna regelbundet lyfter sina frågeställningar och delar sina erfarenheter med varandra. Är det ett gemensamt telefonnummer eller kan det vara en helt ny gemensam verksamhet, ett "kontaktcenter" där bidragshandläggare,



föreningskonsulenter och serviceenheter arbetar tillsammans.

Hur Luleå kommun skulle kunna gå vidare beskrivs nedan i tre steg där steg 1 motsvarar ett slags "lägsta nivå" för att förbättra nuläget.

Steg 1

- Fritidsförvaltningen fortsätter "äga" och ansvara för boknings- och bidragsplattformen.
- Oförändrad förvaltningstillhörighet för föreningar.
- Ett gemensamt föreningsregister.
- Digital ansökan för alla bidrag.
- Gemensam, lättåtkomlig information på hemsidan om vilka bidrag som finns att söka i kommunen.
- Varje förvaltning ansvarar själva för:
 - uppdatering av hemsida
 - politiskt beslutade bidragsnormer/riktlinjer
- Varje förvaltning har sin egen handläggning och tar egna bidragsbeslut.
- Varje förvaltning har sin egen ekonomi och ansvar för sin egen bidragsbudget.

Steg 2

- Fritidsförvaltningen övertar handläggning av bidrag för de förvaltningar som önskar detta. Resurser (inkl. % handläggare) motsvarande förvaltningens nuvarande överförs till fritidsförvaltningen. Bidrag som kräver politiska beslut tas av respektive förvaltning och för dessa bidrag ligger resurserna kvar på respektive förvaltning.
- Kulturförvaltningen handlägger fortsättningsvis "sina" bidrag.
- Varje förvaltning ansvarar själva för:
 - politiskt beslutade bidragsnormer/riktlinjer

Steg 3

- Samtliga förvaltningar samordnar sina bidrag med handläggning och bidragsbeslut för Luleå kommun. Gemensam budget för bidrag för Luleå kommun.
- Gemensamma politiskt beslutade bidragsnormer och riktlinjer för Luleå kommun.



- Samordnad lokalbokning för kulturförvaltningen och fritidsförvaltningen. Gemensam budget för lokalbokning för kulturförvaltningen och fritidsförvaltningen.
- Ett gemensamt telefonnummer och en gemensam e-post.



Bilaga 1

Styrande dokument i Luleå kommun

Luleå kommun har ett antal styrande dokument som har bäring på arbetet med kvalitet och service. Projektgruppen har gjort en bedömning och gjort kommentarer på hur dessa förhåller sig dagens bidragshandläggning.

Samlad syn på service

Riktlinjer för samlad syn på service fastställdes 2013 av kommundirektörens ledningsgrupp. Riktlinjerna har som syfte att vara vägledande för arbetet med att ständigt förbättra den service som kommunens verksamheter tillhandahåller.

1. Servicefokus

Värdegrunden är utgångspunkten för vårt förhållningssätt och vi ska genom medskapande betrakta servicefråga utifrån Engagemang, Ansvarstagande och Kompetens. Vårt servicearbete ska bidra till att stärka varumärket Luleå kommun.

2. Servicedeklarationer

En servicedeklaration är en förenklad beskrivning av de viktigaste delarna i den service som medborgaren/kunden kan förvänta sig.

En servicedeklaration ska vara aktuell, trovärdig och alltid genomförbar under normala omständigheter.

Att kommunicera och följa upp servicedeklarationerna ingår i utvecklingsarbetet för att ständigt förbättra verksamheten.

3. Synpunktshantering

En inkommen synpunkt är ett viktigt underlag för hur olika verksamheter kan utvecklas och förbättras. Positiva synpunkter hjälper oss också att uppmärksamma och lära av goda exempel. Synpunkt som lämnats av anonym person ska behandlas lika seriöst som synpunkter lämnade av namngivna personer. Återkoppling om ärendets lösning eller fortskridande ska ske senast efter 14 dagar under förutsättning att personen lämnat kontaktuppgifter.

4. Enkäter

En enkätundersökning riktar sig till en målgrupp för att få en bild av den rådande uppfattningen om något. En enkät fångar den subjektiva synen, men genom att många svarar ges ändå en sammantagen bild. Det viktigaste arbetet är analysen. Det vill säga att dra rätt slutsatser och sätta in nödvändiga åtgärder. Förbättringar kan ta tid. Det är därför önskvärt att genomföra regelbundna



mätningar med likartade frågeunderlag. Ett komplement till enkätundersökningar är riktade intervjuer till fokusgrupper.

5. Nyckeltal

Grundregeln för att använda nyckeltal är att inte använda för många och att de som används verkligen fångar det som avses. Sett ur en servicesynvinkel behöver man hitta nyckeltal som säger något om nåbarhet, väntetid, genomförandetid och resultat.

6. Synlighet

Hur ser vi till att den vi finns till för kan se hur vi sköter vår service och utifrån det agera. Det ska vara enkelt för medborgare och intresserade att få information om hur det går för kommunens verksamheter. Vi behöver ständigt utveckla vår förmåga att peka på uppnådda resultat och ge möjligheter att ställa dessa i relation till väsentliga jämförelsenormer.

7. Serviceskap

Att arbeta med service handlar om att odla en kultur och i den måste alla vara medskapande. Vi ska lära av andra och av varandra.

8. Nätverk för kvalitet och service

Nätverket ska vara ett nav för att hålla ihop den samlade synen på service och utveckla dess kvalitet. Nätverket arbetar på uppdrag av kommunchefens ledningsgrupp enligt upprättat direktiv.

Luleå Direkt

Kommunfullmäktige fastställde 2013 kundtjänstkonceptet Luleå Direkt.

Riktlinjer Luleå Direkt

Luleå kommuns service utgår från kundernas och medborgarnas behov och önskemål. Den som vänder sig till Luleå kommun ska inte behöva känna till vår organisation för att veta hur och var man får svar på sin fråga eller blir hjälpt med sitt ärende. Luleå kommun ska tydligt tala om vilken service man ska kunna förvänta sig i mötet med kommunen.

Riktlinjerna för service står i direkt samklang med kommunens värdegrund som säger att vårt arbete ska kännetecknas av engagemang, ansvarstagande och kompetens i alla led.

Luleå kommun ska så långt som möjligt utveckla e-tjänster inom respektive verksamhetsområden för att underlätta medborgarnas kontakter med oss.



Kontaktvägar

Luleå kommun har fyra huvudsakliga kontaktvägar som kommuniceras ut mot allmänhet och kunder:

- telefonnummer 0920 – 45 30 00 till växeln
- www.lulea.se för kommunens information på Internet
- besöksadresser till respektive förvaltning
- kommunens postadress.

Den som kontaktar Luleå kommun ska mötas av frågan "Vad kan jag hjälpa till med?" istället för "Vem söker du?"

Externa mål

Senast vid utgången av 2014 ska minst 70 procent av medborgarna vara nöjda eller mycket nöjda med Luleå kommuns tillgänglighet och bemötande enligt medborgarundersökningen.

Detta mål ska öka fram till 2016 när minst 80 procent av medborgarna ska vara nöjda eller mycket nöjda med Luleå kommuns service enligt medborgarundersökningen.

Interna mål

Samtliga förvaltningar och kontor ska ha minst ett telefonnummer som är bemannat för att hantera allmänna frågor om sin verksamhet när växeln är öppen. Kulturens hus och Turistbyrån har egna öppettider som är anpassade efter sin verksamhet.

90 procent av telefonsamtalen till kommunens växel ska besvaras inom tre signaler (servicemål 1).

90 procent av telefonsamtalen till kundtjänsten ska besvaras inom fem minuter (servicemål 2).

Andelen förlorade samtal från dem som väntar i telefonkö till kundtjänst ska vara högst tio procent (servicemål 3).

Samtliga förvaltningar ska kunna ta emot frågor via e-post eller e-tjänster helgfri måndag–fredag året om. Den som ställer en verksamhetsfråga till en förvaltning via e-post eller e-tjänster ska få återkoppling inom två arbetsdagar (servicemål 4).

Senast vid utgången av 2014 ska minst 70 procent av alla frågor som kommer till kundtjänsten kunna besvaras där utan att slussas vidare.



Senast vid utgången av 2016 ska minst 80 procent av alla frågor som kommer till kundtjänsten kunna besvaras där utan att slussas vidare.

Projektgruppens bedömning av fördelar och nackdelar i Luleå kommuns nuvarande arbetssätt och organisation i förhållande till "En samlad syn på service" och "Luleå Direkt"

- Det är positivt att vi har en gemensam värdegrund.
- En nackdel är att det inte finns någon servicedeklaration kopplat till bidrag.
- Det är bra med en gemensam ingång via hemsida för synpunkter på service men samtidigt är det otydligt vilket "område" som bidrag tillhör.
- Uppdelat ansvar på flera förvaltningar kan minska effektiviteten.
- Nätverkande för samsyn på service för bidragshandläggning saknas.
- Inga nyckeltal för nåbarhet, väntetider, genomförande tider, resultat och analys finns.
- Hemsidan är ojämnt uppdaterad och det är en klar nackdel.
- Vårt sätt att informera och organisera gör att kännedom om vår organisation är viktig.
- Vi har inte tydliggjort vilken service bidragssökande kan förvänta sig.
- Fritidsförvaltningen har utvecklat e-tjänster inom området för bidrag (och bokningar).
- Övriga förvaltningar har inte e-tjänster för bidrag.
- Flera telefonnummer till bidragshandläggare ställer än högre krav på kunskap och kännedom bland föreningarna.
- Det är bra att www.lulea.se är huvudkanal för information om bidrag
- Domännamnet för huvudkanal bidrag (och bokningar) inom fritidsförvaltningen, boka-bidrag@lulea.se följer inte riktlinjen. Istället bör www.lulea.se/bidrag eller www.lulea.se/bokningar övervägas
- Alla förvaltningars besöksadresser finns inte tydligt angivna på hemsidan.
- Otydligt hur vi använder postadressen.
- Om Luleå Direkt ska leva vidare bör övergripande mål brytas ner i nöjdhetsindex, se enkäter under samlad syn på service.
- Alla förvaltningar har inte kundtjänst idag. Förändringar i och med utredning av administration?
- Ambitionsnivå för bidragshandläggning (servicedeklaration) och uppföljning av antal besvarade/förlorade telefonsamtal?