

Fyll i dina kontaktuppgifter

Given name

Hans

Surname

Rosengren

E-mail

hans.rosengren@ramvik.com

Phone

0708-316661

Address

Kärrby 240

City code

87016

City

Ramvik

Datum

2015-03-23

Rubrik på medborgarförslaget

Telefonkultur i kommunen

Medborgarförslaget

Upprätta en telefonpolicy i kommunen och underlätta för medborgarna att nå förtroendevalda och tjänstemän.

Bakgrunden är att jag har tappat förtroendet HELT för telefontillgängligheten i kommunen.

Jag övervägde att gå till tidningen, men valde i stället att utnyttja de demokratiska instrumenten i första hand, och lämnar därför detta förslag.

Jag utesluter dock inte att lyfta frågan i media om kommunen visar ett påfallande ointresse att ta tag i frågan. Jag har dock stora förhoppningar att kloka människor inser att detta är ohållbart.

Se den bifogade filen där förslaget finns mer detaljerat beskrivet.

Jag godkänner att de uppgifter som jag har angivit publiceras i kallelser och protokoll på Härnösands kommuns hemsida i samband med att förslaget behandlas

Ja

# Medborgarförslag - Telefonpolicy

---

**Inlämnat av:** Hans Rosengren, Ramvik ([hans.rosengren@ramvik.com](mailto:hans.rosengren@ramvik.com))

**Datum:** 2015-03-23

## Förslaget

Att Härnösands kommun tar fram en telefonpolicy med riktlinjer för hur man ska hantera sin telefontillgänglighet gentemot medborgarna.

Denna policy bör bland annat omfatta:

- Fastställa vilken servicenivå kommunen ska hålla gentemot medborgarna
- Ansvarsfördelning för telefontillgänglighet i kommunens organisatoriska områden, politiska och ickepolitiska.
- Hur man hänvisar telefonen
- Hur snabbt man svarar i telefonen när det ringer (ex inom tre signaler)
- Hur man hanterar samtal som ska till någon annan
- Ansvar för återkoppling i ärenden
- Hantering av mobiltelefoner
  - Standard på mobilsvaret
  - Förväntad tid innan återringning på mobilsvaret
- Alternativ till telefonkontakt, tex e-post.

Om det redan finns en telefonpolicy eller motsvarande instruktioner så måste den gås igenom och relanseras i organisationen då den i dagsläget har eroderat till obefintlighet.

I samband med denna regulatoriska översyn så bör också systematiska telefonstrukturen ses över. Kan man t.ex. införa gruppnummer för att göra enheter och grupper mindre sårbara och mindre personberoende?

Kan informationen och strukturen på hemsidan förbättras i hänseendet att det ska vara lättare att nå berörda enheter och personer?

## En mer omfattande policy

Man skulle med fördel kunna utöka telefonpolicyen att omfatta även e-postkontakter till kommunen, gruppbrevlådor som personliga e-postadresser.

## Varför är telefontillgänglighet viktigt

Tillgänglighet är viktigt för alla aktörer på samhällskartan, offentliga som privata.

Ett privat företag som missköter sig får ta ekonomiska smällen av detta själva då kunderna blir missnöjda och väljer andra alternativ.

När det gäller en offentlig organisation som t.ex. en kommun så är frågan mycket större än de ekonomiska incitamenten.

Det är en medborgares rättighet att kunna kontakta förtroendevalda och tjänstemän inom kommunen för att diskutera sakfrågor.

**Om denna rättighet åsidosätts på grund av att dessa förtroendevalda och tjänstemän gör sig otillgängliga så är det inget mindre än ett brott mot våra grundläggande demokratiska principer.**

Naturligtvis så ska det finnas en spelplan som reglerar inom vilka tider man kan förvänta sig att kunna ta denna kontakt.

## Erfarenheter från växeln samt tidigare kontakter

I samband med nedanstående ärende så fick jag ofrivilligt prata en hel del med personalen i växeln.

De försökte verkligen göra sitt jobb och hjälpa mig. Men eftersom ingen av de jag sökte hade kopplat sina telefoner rätt så var det omöjligt för dem att uppfylla sitt uppdrag.

Alla telefonister jag pratade med sa att det var mycket ovanligt att telefonerna var hänvisade och att de spenderade många timmar med att koppla runt människor och skicka meddelanden.

**Jag har ingen aning om vilka volymer det rör sig om, men om det inte är miljoner, så är det definitivt flera hundra tusen kronor som detta beteende årligen kostar kommunen.**

Jag har själv liknande erfarenheter tidigare, om än inte i samma omfattning och jag har från flera andra håll hört liknande historier när de ska ha tag på någon inom kommunen. Eftersom långt ifrån alla är lika angelägna eller påstridiga som jag i detta fall, så blir resultatet ofta att man inte orkar hålla på och jaga personen/avdelningen, utan att man ger upp.

Händer det så har vi alla misslyckats fundamentalt.

## Ett konkret ärende

Jag har under den senaste veckan försökt få tag på ansvarig person på Gerestaskolan, gällande en ansökan till högstadiet. Under den processen har jag stångat mig blodig mot en vägg av dålig tillgänglighet.

Vart och ett av de enskilda tillfällena kan säkert förklaras och det är inte min mening att hänga ut någon särskild, även om det i texten nedan tydligt framgår vissa specifika personer.

Men när man lägger ihop hela kedjan så går det dock inte att bortse från det faktum att telefonkulturen i kommunen fullständigt har havererat! Det är alldeles för många ringda samtal och anknytningar för att kunna skylla på otur eller slumpen.

Detta är inget annat än ett systematiskt missbruk av telefonin.

## Händelseförlopp

Sammanfattningsvis gick det till ungefär så här:

### Torsdag 12/3:

Jag ringer till expeditionen 5-10 gånger utan att någon svarar.

Jag söker sedan rektorerna i fallande ordning, både på fasta anknytningar och på mobilerna. Resultatet är detsamma, dvs att ingen svarar.

Jag ringer växeln som försöker koppla fram mig till ytterligare några personer. Till slut svarar kuratorn på sin telefon. Hon går in på rektorns kontor och hittar ansökan och lämnar ett meddelande till rektorn att denne ska kontakta mig på måndag morgon och att detta är viktigt. Enligt kuratorn så var rektorn på kurs i Umeå resten av veckan, men skulle vara tillbaka på måndag.

### Summering av 12/3:

*Jag ringer 10-15 olika anknytningar vid 45-50 olika tillfällen. INGEN har hänvisat telefonen trots att man uppenbarligen inte är tillgänglig. Den enda jag får prata med är en kurator.*

### Måndag 16/3:

Då rektorn inte ringer mig på förmiddagen så söker jag henne via telefon. Mönstret återupprepar sig och det enda jag hör är frasen "Xxx xxxxxxxx svarar inte".

Jag ringer expeditionen och rektorskollegor utan svar. Jag talar in ett meddelande åt rektorn och ber denne att höra av

Jag ringer dessutom återigen växeln och ber dem söka någon på skolan och ni har säkert vid det här laget redan räknat ut hur det gick.

Jag är i detta läge riktigt irriterad och söker nu Förvaltningschefen, Nämndordföranden, Kommunchefen och kommunalrådet.

INGEN av dessa har hänvisat telefonen och ingen svarar när telefonen ringer.

Jag ber växeln skicka ett skarpt formulerat meddelande till Förvaltningschefen, där denne ögonblickligen ombuds kontakta mig.

Detta sker också och jag kan då, utöver den ursprungliga sakfrågan där det fanns en hel del synpunkter, framföra min kritik gällande den obefinliga telefonkulturen.

Skickar ett sms till rektorn för att påminna om mitt intalade meddelande.

### ***Summering av 16/3:***

*Jag ringer återigen minst 10 olika anknytningar vid åtminstone 40 olika tillfällen. Även denna dag saknas hänvisningar på anknytningarna. Den enda jag får prata med är förvaltningschefen.*

### **Tisdag 17/3:**

Rektorn har inte hört av sig och det går inte att komma fram på expeditionen.

Jag ringer då verksamhetschefen som svarar och löser mitt ärende.

Han berättar också att rektorn är långtidssjukskriven, något som varken växeln eller kuratorn verkade medvetna om, samtidigt som anknytningen är öppen för inkommande samtal.

### ***Summering av 17/3:***

*Jag får tag på verksamhetschefen som kan hantera mitt ärende. Jag får information om att rektorn jag söker är långtidssjukskriven, men att ingen utom verksamhetschefen verkar ha den informationen.*

*Sammantaget visar detta ärende att ALLT, precis ALLT har gått snett vad gäller kommunens tillgänglighet vad det gäller telefonin, t.ex.*

- *Man hänvisar inte telefonen när man inte är tillgänglig*
- *Man svarar inte när man ringer*
- *Växeln vet inte om att en rektor är långtidssjukskriven*
- *Kollegor säger att samma rektor är på konferens och lovar att denne ska ringa när hon är tillbaka på måndag.*