

GENOMLYSNING AV RECEPTION, VÄXEL, POST OCH REPRO

Nuläge

Sammanfattning: I uppdraget ingår att säkerställa att reception, växel, post och repro fungerar som de ska i nuläget. Att se över vilka aktiviteter som bör förbättras för att kommunen ska kunna ge en god service internt och externt och på så vis kunna uppfylla kommunens åtagande

Carita Olofsson Prim

2016-04-11

GENOMLYSNING AV RECEPTION, VÄXEL, POST OCH REPRO

Nuläge

Innehållsförteckning:

1. Inledning	2
2. Bakgrund	2
3. Syfte	2
4. Mål	2
5. Avgränsningar	3
6. Metod	3
7. Del 1 – nuläges beskrivning	3
7.1 Aktiviteter som bör åtgärdas	4
7.2 Personal reception och växelpersonal	6
7.3 Personal repro och postsortering	6
7.4 Öppettider	6
7.5 Statistik	7
8. Uppdrag i reception, växel, postsortering och repro – nuläge	7
9. Vilken typ av service efterfrågas internt och externt?	9
10. Askersund, SUF, socialförvaltningen och Kumla – ett kapitel för sig	9
11. Arbetsmiljö	10
12. Del 2 – Jämförbara kommuner	Bilaga 1-2
13. Referenser	11

1. Inledning:

Behovet av intern- och extern service har förändrats och kommer att göra så även i framtiden. För att underlätta vårt eget arbete och för att kunna bemöta våra medborgare med god service, finns behov av att se över och utveckla verksamheterna, detta också för att kunna uppfylla kommunens åtaganden.

2. Bakgrund:

Under många år har det funnits behov av en utredning av reception, växel, post och repro. Torbjörn Dybeck är nu beställare av en utredning angående nuläget och därefter nästaläge. Uppdraget ska genomföras av Carita Olofsson Prim.

3. Syfte:

Att genomlysna verksamheternas funktion idag och att ta fram underlag för förbättringsåtgärder. I uppdragets del 1, ingår att genomlysna nuläget av reception, växel, post och repro i Hallsbergs kommun. Del 2 är att se över vilken förvaltning verksamheterna ska tillhöra.

4. Mål:

Ett första steg i uppdraget är att säkerställa att reception, växel, post och repro fungerar som de ska idag utifrån de interna och externa behoven. I uppdraget ingår också att se över tjänsterna i reception och växeln så att de blir attraktiva och att utveckla och förbättra arbetssituationen. Det ska även ses över vilken förvaltning som reception, växel, post och repro ska tillhöra. Slutligen ska det också ges förslag på nästaläge, det vill säga hur kommunen vill att det ska se ut i framtiden.

5. Avgränsningar:

Del 1: Nulägesbeskrivning.

Del 2: Vilken förvaltning ska verksamheterna tillhöra?

6. Metod:

Del 1:

- Att tillsammans med personalen gå igenom nuläget.
- Att tillsammans med personalen gå igenom arbetsmiljön.
- Att tillsammans med personalen se över vilka arbetsuppgifter som ska utföras i växeln och i reception.
- Att se över statistik av inkomna samtal, mejl och besökare.
- Att se över vilken typ av service som efterfrågas idag internt och externt.
- Att tillsammans med personalen se över tjänsterna så de blir tillräckligt attraktiva.
- Att stämma uppföljningsmöte med uppdragsgivaren.

Del 2:

- Att jämföra med likvärdiga kommuner, i vilken förvaltning de har valt att placera reception, växel, post och repro.
- Att stämma uppdragsmöte med uppdragsgivaren.

7. Del 1: Fungerar receptionen, växeln, post och repro som vi önskar?

För att säkerställa att reception, växel, post och repro fungerar som det är tänkt, krävs åtgärder som förbättrar system och bemanning, ger kontinuerlig delgivning av information, kontinuerlig utbildning av personal samt att beslut tas om vilken servicenivå som önskas inom post och repro.

7.1 Aktiviteter som bör göras för att funktionerna ska kunna ge den service som krävs:

- För att reception och växeln ska kunna fungera fullgott krävs bland annat att tekniken fungerar problemfritt. Bland annat fungerar inte telefonsvararen som talar om att "just nu är det många som ringer..."
 - *Åtgärd:* genomgång av system och hemsida (sökfunktion) som måste fungera – genomförs av ansvariga.
- Att det alltid finns två personal som behärskar växeln tillgängliga över lunchen.
 - *Åtgärd:* att utbilda fler och se till att kompetensen alltid finns i växeln, minst tre personer även under semestertider. Detta för att verksamheten inte ska vara så sårbar.
- Våra öppettider i reception och växeln är generösa. De högsta topparna med inkommande samtal och besökare är under förmiddagarna.
 - *Åtgärd:* Se över behovet av sena öppettider 4 gånger per vecka.
- Information om personalförändringar:
 - *Åtgärd:* För att kunna ge både intern och extern service krävs att information lämnas till växeln kontinuerligt vid personalförändringar. Gäller även SUF, Askersund och Kumla.
- Det krävs också att det finns goda rutinbeskrivningar till nyanställda.
 - *Åtgärd:* Arbeta fram rutinbeskrivningar (lathundar) som lämnas ut till personal där det bland annat beskrivs hur man kopplar bort telefonsamtal, vidare kopplar telefon etc.
- Det bör vara praxis att personal i växeln ska skrivit under för sekretess.
 - *Åtgärd:* Att samtliga personal i reception och växeln får skriva under för sekretess, då de få ta del av sekretessinformation (sekretess för socialförvaltning och ev. för kommun).
- Det händer att växel och receptionspersonal får påringningar/besök av arga/sjuka personer.
 - *Åtgärd:* Utbilda personalen i (svåra samtal/bemötande/hot och våld/stresshantering).
- Att få insyn i socialförvaltningens organisation.
 - *Åtgärd:* Studiebesök och information om förvaltningen och svar på frågor som växel- receptionspersonalen har. Att telefontid för individuellt samtal kan lämnas om handläggare/person inte finns på plats
- Att få insyn i VA-verksamheten.

- *Åtgärd:* Studiebesök och information om verksamheten och svar på frågor som växel-/receptions-personalen har.
- Att uppdatera informationstavlan vid entrén.
 - *Åtgärd:* Att uppdatera informationstavlan, det vill säga byta ut tavlan mot en monitor/tv-skärm, där all information om dagens möten kan läggas in direkt via systemet.
- Hemsidan är krånglig att söka information i.
 - *Åtgärd:* Att utveckla hemsidan så att det blir lättare att söka information i. Sökfunktionen bör ses över.
- Växeln kan inte se om personalen är på plats i Kumla.
 - *Åtgärd:* Att synkronisera Kumlas växel med vår eller hitta en annan lösning.
- Vilka nummer får lämnas ut?
 - *Åtgärd:* Att varje förvaltning ger växeln uppdatering om vilka nummer som får lämnas ut till allmänheten.
- Rutiner för besökare.
 - *Åtgärd:* Att ta beslut om vilka rutiner som gäller för besökare på kommunkontoret.
- Växel och reception för sig.
 - *Åtgärd:* Att funktionerna i verksamheten omfördelas. Växelfunktionen för sig och reception för sig. Schemaläggning och ökade tjänstegrader.
- Saknas vikarie vid frånvaro.
 - *Åtgärd:* Att utbilda fler i kommunen som behärskar växel- och receptionsfunktionen. Saknas om två är frånvarande samtidigt. Sårbart.
- Öka trivsselfaktorn för besökare och personal
 - Bjuda på "Hallsbergs godis" till besökare, namnskyltar på personalen, klädkod? Trevligare tavlor och blommor/ljus på ett synligt ställe i receptionen
- Larm
 - *Åtgärd:* funktionen larm fungerar inte enligt anvisningarna. Att se över att anvisningarna följs.
- Språkkunskaper
 - *Åtgärd:* Att se över vilka språk som behärskas av personal inom kommunkontoret, vid eventuella tolkningsbehov. Utbildning i engelska för växel och receptionspersonal.
- Repro och postsortering är sårbar då det endast finns en anställd
 - Åtgärd:* Att göra lathund för arbetets innehåll. För att säkerställa att en vikarie gör det som ingår i uppdraget. Vikarieanskaffning som får lära sig repro och post uppdraget
- Att avgränsa vem och vilka som får service ifrån repro.

-Åtgärd: att ta beslut om vilka som ska få service och tillgång till repro. Ta hänsyn till konkurrens.

- Sned fördelning av repro order.
 - *Åtgärd:* Planera in dagar för repro för olika verksamheter
- Vilken nivå av kopiering ska skötas av repro?
 - Åtgärd:* Ta beslut om hur avancerad reproduktion som vi ska serva med.
- Kopieringsmängden har minskat med ca 50 % på några år och väntas sjunka ytterligare.
 - se över om en eventuell förändring av uppdraget inom repro och post. Se över statistik, volym och vilka kunderna är.
- Fakturaunderlag och debitering av reprobeställningar.
 - Åtgärd:* Att ta fram rutin för debitering och vem som ska ansvara för debitering.
- Repro lokalen är kall och dragig
 - Åtgärd:* De kalla dragiga lokalerna bör åtgärdas

7.2 Personal för reception- och växel

Receptionen och växeln är bemannad med 2 tjänster på vardera 80 %. Båda tjänsterna är idag vakanta men tillsatta av vikarier, från och med den 8/2 av en ny vikarie. För att verksamheten ska gå ihop under vissa tider så har en person ifrån administrationen gått in.

7.3 Personal för repro- och postsortering

Repro- och postsorteringen är bemannad med en heltidstjänst. Reception- och växelpersonal kan gå in vid frånvaro av ordinarie tjänst och sortera och leverera posten till kommunens olika avdelningar. Däremot finns ingen som kan repro funktionen om frånvaro skulle uppstå.

7.4 Öppettider i reception och växel

Mån – tors.	08,00-17,00
Fre.	08,00-16,00
Mån-tors. juni-aug.	08,00-16,00
Fre. juni-aug.	08,00-15,00

Reception och växeln har inte lunchstängt.

Öppettider i repro

Mån – fre 08,00-17,00

Lunchstängt mellan 12,00-13,00

7.5 Statistik

Telefonsamtal per vecka: x

Besök per vecka: 54

Mejl per vecka: 8

Hur många % av samtalen besvaras inom 2 minuter? x

Hur många av frågorna kan vi besvara i växeln? x

Språk? x

8. Uppdrag i reception och växel

Nedan redovisas en bör och gör lista

A = Vad är det vi gör idag som vi borde fortsätta med (ok)?

B = Vad gör vi idag som vi inte borde göra?

C = Vad är det vi borde göra men faktiskt inte gör (omprioritering)?

D = Vad är det vi inte gör idag och som vi absolut inte borde göra heller?

A. Bör och gör:	B. - bör och gör
<ul style="list-style-type: none"> • Skriver på informationstavlan om aktuella möte • Posthantering (när Bengt inte är på plats – ledig/sjuk) • Tar emot paket • Svarar på diverse frågor • Lämnar ut nuddar till t ex 	<ul style="list-style-type: none"> • Koppla ifrån telefon (är på lunch) till tjänstemän • Släppa in personal (som glömt nyckel) • Ge ut blanketter • Koppla telefon till annat nummer • Kopiering • Skicka ut brev till nyinflyttade

<p>idrottsföreningar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Svarar i telefon • Mejla – skicka meddelande till Kumla • Maila/lämna – meddelande till tjänstemännen • Lägga in (tjänstemän) i systemet (nya och avslutade) • Koppla samtal • Koppla bort telefoner • Koppla över nummer • Hjälper till att lägga in hänvisningar • Lämnar ut mailadresser och telefonnummer • Ta emot besökare • Släpper in besökare och tjänstemän • Vidarebefordrar paket/saker som hämtas av någon internt/extern 	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonväxel till Askersund/SUF/socialförvaltningen • Tar ner/sätter upp anslag • Inlämning av nyanmälan/ändringsblankett
<p>C. Bör och – gör (nästaläge)</p> <p>Del 3</p>	<p>D. -bör och -gör</p>

Uppdrag i repro och postsorteringen

<p>D. Bör och gör:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kopiering • Postsortering • Hämta och lämna post • Underlag till debitering av kopior • Ta emot paket 	<p>E. - bör och gör</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debitering av kopior
<p>F. Bör och – gör (nästaläge)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekonomisk kontroll <p>Del 3</p>	<p>D. -bör och -gör</p>

9. Vilken typ av service efterfrågas internt och externt?

Exempel på behov av service internt:

- Koppla samtal internt
- Lägga hänvisningar
- Lämna ut information såsom telefonnummer och vem det är som jobbar med vad.
- Vidarebefordra paket
- Ta emot paket som ska internt
- Ge den första kontakten till besökare
- Släppa in i entrén (glömt nyckel)
- Koppla över nummer
- Lämna ut nuddar
- Lämna meddelande

Exempel på behov av service externt:

- Ber att bli kopplade exempelvis till vårdcentralen eller kyrkan.
- Personer som är i behov av att komma i kontakt med distriktsköterskan, biståndshandläggare, sjuksköterskor, arbetsterapeut, socialsekreterare och hemtjänst. Ofta känsliga och akuta ärenden
- Lämna meddelande vid akuta ärenden till socialsekreterare
- Frågor kring VA – vem ska de vända sig till? Kan handla om fakturor, vattenmätare, avlopp etc.
- Miljö- och byggfrågor
- Släppas in vid entrén och få information om vart de hittar lokal eller person.

10. Askersund, SUF, socialförvaltningen och Kumla – ett kapitel för sig

Askersund, SUF, socialförvaltningen och Kumla är delar som växeln vill lyfta.

- Askersund: I dag finns ett avtal mellan Hallsberg, Lekeberg, Laxå och Askersund där kommunernas växelpersonal ska vara behjälpliga åt varandra. Hjälpen ska ske i samråd vid till exempel utbildningsdagar, sjukdom eller dylikt. Det upplevs av växelpersonalen i Hallsberg att de ofta får tar över Askersunds växel då personalen i Askersund går på fika.

- SUF: betalar för varje anknytningsnummer på fast telefoni. SUF har sagt upp flera anknytningar och övergår till fler och fler mobiler. Det innebär att vi får mindre betalt för fasta anknytningar och att det kostar för kommunen att koppla till mobiler. Ytterligare ett annat problem är att förändringar vad det gäller personal inte framförs till växel, vilket gör att växel har svårt koppla rätt och kan då inte ge den goda service som de vill kunna ge.
- Socialförvaltningen: När receptionen är bemannad vid socialförvaltningen fungerar det oftast väldigt bra. Växelpersonalen upplever dock att det är obemannat ganska ofta och har då svårt att veta vem samtalet ska kopplas till.
- Kumla: Det är problem för växel att koppla samtal till Kumla då växelpersonalen inte kan se om personalen som söks är på plats eller inte.

11. Arbetsmiljö

Arbetsmiljön i växel är omodern. Det är dragigt i fönsteröppningen (kallras) där besök tas emot. På sommaren är det varmt och på vintern är det kallt. Luftflödet är dåligt och det blir kvavt i rummet.

Höghöjdstädning är inte genomförd på många år och kan ge risk för allergier. Möblerna bör anpassas till dagens behov. Nytt hög och sänkbart skrivbord kommer inom kort. Golvet är inte i nivå med våningen.

Personliga trådlösa headset bör införskaffas. Att växel och reception separeras. Introduktion för nyanställda. Repro och postens lokaler är generösa. Ett stort antal maskiner som används till reproduktion och till behandling av reproduktion och papper. Det som kan upplevas i repro är att det är dragigt på vinterhalvåret.

12. Del 2 – till vilken förvaltning växel, reception, repro och postsortering tillhöra?

Se bilaga – jämförelse med andra kommuner

13. Referenser:

Växel- och receptionspersonal: Angelica Strand, Frida Eriksson, Beatrice Johansson

Post- och repropersonal: Bengt Svärd