



Handläggare
Marit Råbock
marit.rabock@bracke.se

Mottagare
Kommunstyrelsen

Utvärdering av servicepolicy

Stabens förslag till beslut

Kommunstyrelsen tar del av utredningen av om servicepolicyn följs och lägger den till handlingarna.

Sammanfattning av ärendet

Kommunstyrelsen beslutade vid sitt sammanträde den 10 september 2025 § 232 att ge kommundirektören i uppdrag att utvärdera Bräcke kommuns servicepolicy. Bakgrunden är ett initiativ från demokratiberedningen där de vid sitt sammanträde den 20 maj 2025 tog beslut om att föreslå kommunstyrelsen utreda om den av kommunfullmäktige beslutade servicepolicyn efterföljs. Grunden var att demokratiberedningen menade att medborgare ibland uppfattar att det är svårt att komma i kontakt med kommunen.

Utvärderingen visar att servicepolicyn är relativt väl känd bland kommunens administrativa personal, och att det arbetas med ett tydligt servicetänk. Enligt SCB:s medborgarundersökning har Bräcke kommun goda resultat då det handlar om bemötande av tjänstepersoner. Totalt sett visar utvärderingen på goda serviceresultat i kommunen, men det finns utrymme för förbättringar.

Beskrivning av ärendet

Utvärderingen är riktad mot den administrativa personalens serviceagerande. Detta främst då policyn till rätt stor del riktas mot den yrkesutövningen. Service är viktig inom kommunens samtliga områden, men det finns andra utredningar och utvärderingar som definierar servicenivån inom andra verksamheter.

Utvärderingen utreder hur administrationen agerar i situationer kopplade till service, genom en enkät till riktad personalgruppen. Medborgarperspektivet är inkluderat genom SCB:s medborgarundersökning där det finns frågor riktade mot bemötande och information från kommunen.

Administrativt arbete utförs inom kommunens samtliga avdelningar, utvärderingen är därför inte begränsat till en specifik avdelning i det här avsnittet. Urvalet av personer som fått delta i utredningen står



avdelningscheferna för.

Enkät till administrativ personal

För att utreda servicepolicyn har en enkät skickats ut till administrativ personal i kommunen. Den specifika målgruppen är vald utifrån att det är de som främst kontaktas av medborgare. Enligt Demokratiberedningen var det den mest angelägna punkten till utvärderingen.

Enkäten skickades till personal inom samtliga avdelningar och förvaltning på kommunen, inklusive avdelningschefer. Totalt 101 anställda fick ta del av enkäten, varav 71 personer besvarade den. Den besvarades helt anonymt, men det framgår vilken avdelning svarande arbetar på. Av samtliga svarande arbetade 32 % på staben, 17 % på samhällsbyggnadsavdelningen, 30 % på vård- och socialavdelningen, 6 % på skola- barnomsorgsavdelningen och 15 % på bygg- och miljöförvaltningen. Det är ungefär samma omfattning per avdelning som fick utskicket, så svarsfrekvensen får anses vara jämnt fördelad och i en bra omfattning.

En första fråga handlade om kännedom om policyn, vilket 66 % av de svarande svarade jakande på.

Frågorna var därefter uppdelade utifrån de regler som servicepolicyn förhåller sig till: agerande, tillgänglighet, språk samt rättssäkert arbete. Frågorna baseras till stor del på texten i policyn. Besvarandet var tvådelat, det var först en fråga med ja, nej, samt osäker/vet ej- svar, sedan fanns en textruta där det fanns möjlighet att utveckla sitt svar om så önskades.

Agerande

Agerande handlar om att arbeta sakkunnigt utifrån profession, serviceinriktat och med respekt för individen. Inom agerande finns även krav på tillgänglighet, där ett bra språk (klarspråk), nåbarhet och säkerställande att rätt person med rätt kompetens får besvara frågor som inkommer.

Frågorna inom området agerande var:

När du får en fråga, säkerställer du att frågeställaren känner sig hörd och förstådd, samt att svaret är korrekt och att frågeställaren förstår innebörden av det?

En överväldigande majoritet svarar ja, ett fåtal svarar osäker/ibland och beskriver att det då kan bero på den specifika frågan och situationen, ibland är frågorna av karaktär som inte har ett tydligt svar eller som kräver



olika former av beslut. I svaren uttrycks ändå att personalen anstränger sig för att ge medborgaren svar på de frågor eller andra funderingar som lämnas.

Hänvisar du till en kollega med rätt kompetens om du själv inte kan besvara frågan?

Den här frågan svarar i princip alla ja på, antingen hänvisas det direkt till en kollega, eller så tar tjänstepersonen själv hand om frågan och återkommer till frågeställaren med korrekt svar.

Tillgänglighet

Lägger du in hänvisning om tillgänglighet i telefonsystemet TRIO? (ej tillgänglig, ej i tjänst, info, telefontid, vidarekoppling samt övrigt)

Mer än 2/3 av svaren svarar jakande på frågan. Några har kommenterat att det kan missas ibland. Orsaker till det kan vara akuta händelser till exempel sjukdom och vård av barn eller många möten och en stressig arbetssituation. De allra flesta försöker göra så gott de kan, enligt svaren. Ingen uttrycker att de inte känner till telefonsystemet.

Lägger du in autosvar vid längre ledighet/sjukdom med kontaktuppgifter till en kollega som kan besvara din e-post alternativt allmänna kontaktuppgifter till kommunen samt när du förväntas vara åter?

Här svarar 94 % ja, och kommentarer säger att det ibland kan missas vid sjukdom men generellt sett hanteras det mycket väl i kommunen. Det föreslås också förbättringsåtgärder i form av funktionsbrevlådor för att slippa risken att brev blir liggandes i personliga e-postlådor som inte kontrolleras under en tid.

Vid missade samtal, ringer du upp när du är tillgänglig?

76 % av svaren är jakande. Kommentarer till svaren är relevanta, till exempel har någon svarat att de till största del förhåller sig till sina telefontider för att hinna med övrigt arbete därutöver. Vissa arbetar med känsliga frågor där det inte passar att ringa tillbaka. För några handlar det också om hur arbetssituationen i stort ser ut, här menar svarande att det utförs om arbetsbördan tillåter. I flera av svaren påtalas det att det är en hel del försäljare och bluffsamtal, dessa samtal återkopplas inte nödvändigtvis.



Språk

Känner du till klarspråk och vad det innebär?

90 % känner till det, 4 % gör det inte och 6 % är osäkra.

Följdfrågan handlar om ifall man arbetar utifrån klarspråksregler.

Använder du ett tydligt och rakt språk utan fackuttryck eller yrkesspecifika ord som inte är vanligt förekommande i det vardagliga språket då du talar med personer som inte är insatt i ditt kompetensområde?

86 % svarar ja. I textsvaren uttrycks att det ibland behöver användas fackuttryck för att det ska vara tydligt med det juridiska, så det inte blir tolkningar av informationen hos medborgaren. Det är även viktigt att det blir korrekt. Däremot menar en del att man förklarar fackuttrycken om de måste användas.

Rättssäkert arbete

Sista området var för personal som skriver tjänsteskrivelser och som fattar och/eller lämnar ut beslut eller andra handlingar. Det var inte nödvändigt att besvara dessa frågor om svarande inte ansåg att det berörde dem. Det var 66 respektive 65 svarande på de två frågorna som berör rubriken.

Lämnar du en tydlig motivering vid negativa beslut för enskild? (det gäller både tjänsteskrivelser och delegationsbeslut)

85 % svarade ja. Några menade att det inte är aktuellt i deras tjänster, därav ett nekande svar. Några skriver att de gör motiveringar med utgångspunkt från de lagkrav som de arbetar med, det ligger redan i deras arbetsutövning. Någon menar att hen kontaktar medborgare direkt för att förklara varför beslutet blev som det blev. Någon uttryckte även att hen kontaktar kansliet eller sin chef vid osäkerhet.

Lämnar du, vid behov, information om överklagandemöjligheter när handlingar/beslut skickas ut till berörd?

74 % ja, 17 % osäkra. Här skriver många att det inte varit relevant i deras arbetsutövning, eller att de följer den lagstiftning som de arbetar efter.

Därefter fanns möjlighet att lämna ytterligare kommentarer. Där lämnades fem svar.

Övriga kommentarer:



"Det borde visa sig på lön negativt om det kommer till kännedom att man inte följt dessa riktlinjer! Det ingår i vårt arbete att följa dem. Sen tycker jag att vi utåt agerar som en enhet och inte individuellt."

"Jag själv upplever att det är mycket svårt att få tag på förtroendevalda via deras mail, det är ett problem både för tjänsteorganisationen men också medborgarna. Politikernas e-mailadresser ligger ju ute på hemsidan för att medborgare ska kunna kontakta sina politiker."

"Vår avdelning skulle behöva lyfta upp policyn på ett apt och ev. ta fram en handlingsplan. Vidare om pengar finns så skulle en utbildning i service och värdskap behöva genomföras. På Kommunförbundet tittas det nu på en utbildning för kommunerna i just de delarna."

"Det är en svår balansgång att vara serviceinriktad på myndighet. Vi som utförare upplever ofta att det vi anser är service i vårt yrke, tillgänglighet, tydlighet, rättssäkerhet osv. inte uppfattas som servicetänk av exempelvis politiker eller medborgare. För dem är nog servicetänket snarare att vi gör "snälla" tolkningar av lagen, vilket inte alltid är speciellt rättssäkert."

"Mm, att när den inte fungerar beror det på dålig kommunikation mellan olika avdelningar/enheter."

Medborgarundersökning, SCB

För att undersöka medborgarnas syn på kommunens service finns *medborgarundersökningen*, en årlig enkät som SCB skickar ut till medborgare i hela landet. Den beskrivs på deras hemsida: "SCB:s medborgarundersökning är en attitydundersökning som genomförs på uppdrag av kommuner. Undersökningen ger svar på hur invånarna bedömer att kommunen sköter sina verksamheter och vilket inflytande de anser sig ha på kommunala beslut."

I medborgarundersökningen ingår bland annat frågor om bemötande av tjänstepersoner och förtroendevalda. Bräcke valde att inte ingå i undersökningen 2025, så siffrorna hänvisar till svar från 2024.

Att vara med i medborgarundersökningen innebär en kostnad. Bräcke kommun deltog under några år utifrån att det då fanns resultatuppdrag i kommunplanerna som följdes upp genom mått som finns att ta del av i medborgarundersökningen.

För att förenkla tolkandet av svaren används en sammanslagen svarsfrekvens där svaret **höga betyg** inkluderar båda enkätsvaren "ganska



bra" och "mycket bra"; svaret **låga betyg** inkluderar svaren "ganska dåligt" och "mycket dåligt". I enkäten ges också möjligheten att svara "ingen åsikt".

Det finns en svarsfrekvens för samtliga svar i frågan, samt även hur fördelningen ser ut mellan kvinnor och män. Det går att välja fler urvalsgrupper på SCB:s hemsida, till exempel åldersgrupper, utbildningsnivå, boendeområde, boendetid i kommunen, funktionsnedsättning och inkomst.

*Vid den senaste kontakten, hur blev du bemött av **tjänstepersoner** vid kommunen?*

Här får kommunen bra siffror, av samtliga svar lämnar 77,3 % höga betyg. Kvinnor lämnar i högre utsträckning än män positiva svar (kvinnor: 88,9 %; män: 65,8 %). Andel låga betyg är totalt sett 22,7 %. Män har till 34,2 % lämnat låga betyg, inga sådana uppgifter finns för kvinnor (det kan bero på att uppgiften inte är tillgänglig, för osäker för att anges eller borttagen av sekretesskäl, enligt SCB).

*Vid den senaste kontakten, hur blev du bemött av **politiker** vid kommunen?*

Det var färre som besvarade frågan om kontakt med politiker, knappt åttio personer totalt, lika många kvinnor som män. Totalt sett var 67 % positiva till bemötandet, även här lämnade kvinnor mer positiva svar än män, 83,3 % av kvinnorna var nöjda med kontakten, jämfört med 55,9 % av männen. Andelen som gett låga betyg var hos män är 44,1 %. Inte heller här fanns något svar vad gäller andelen kvinnor som besvarat frågan negativt.

Det fungerar att få svar på dina frågor om kommunen och dess verksamheter?

På denna fråga lämnade 59,3 % höga betyg och 40,7 % låga betyg. Kvinnor gav i större omfattning höga betyg, 66,2 %; 33,8 % lämnade lågt betygssvar. Hos män var det 52,2 % som lämnade höga betyg, 47,8 % lämnade låga betyg.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet ger inga ekonomiska konsekvenser.

Barnkonsekvensanalys

Ärendet ger inga konsekvenser för barn och unga, alla ska få samma service i kontakt med kommunen, oavsett ålder.



Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse 2026-04-09

Kommunstyrelsens beslut 2025-09-10, § 232

Demokratiberedningens beslut 2025-08-26 § 29

Servicepolicy för Bräcke kommun 2023-04-18

Beslutet skickas till

Kansliet

Demokratiberedningen

Marit Råbock
Nämndsekreterare

Camilla Samuelsson
Stabschef