

NYHETSBREV

För Norbergs kommun



Nummer 1, februari 2019

Hannus reflektioner

Är kommunens service bra?

Under fem höstveckor medverkade Norbergs kommun tillsammans med flera andra kommuner i en servicemätning. Ett företag hade i uppdrag att ringa upp samt sända e-post inom områden som för invånare är relativt vanligt förekommande i kontakter med en kommun.

De områden som täcktes var bygglov, förskola, grundskola, individ och familjeomsorg, miljö- och hälsa, gator och vägar, äldreomsorg, handikappomsorg, kultur och fritid samt kommunledningskontoret.

I Norberg gjordes totalt 60 sökningar via telefoni och lika många via e-post. Samtalen kom vardagar 08.00-16.00 med uppehåll vid lunch.

E-posten skickades även vid andra tidpunkter, men i resultatredovisningen räknas bara kontorsarbets-tid som svarstid.

Hur gick det?

Telefonkontakt

Flera områden är helt i nivå med andra kommuner. Den delen där vi ligger något under är tillgänglighet. Dåligt svar inom området var utebliven kontakt med en handläggare via telefon inom 120 sekunder.

Mobilsvar var lika med ett dåligt svar, sett ur ett medborgarperspektiv.

Andelen kontakter inom minst 120 sekunder var 48 %, (59% för jämförelsekommuner).

Andelen som fick svar inom 60 sekunder var 37%.

Starka områden

Ett område där vi uppfattades vara som starkast och ligger över snittet i jämförelse med andra kommuner, var om handläggaren endast svarade på frågan pliktskyldigast eller om personen också på entusiastiskt sätt gav mer information exempelvis hänvisningar, tips och idéer. *"Jag fick bra med information från handläggarens sida men även tips på vad jag skulle tänka på när jag gjorde min ansökan via nätet"*.

E-brev

Om information var ett starkt område så var snabbhet ytterligare ett. 90 % av e-breven besvarades inom ett dygn, vilket är klart över snittet för likvärdiga kommuner (69 %).

I snitt tog det 3 timmar innan frågeställarna fick svar i Norberg.

De andra kommunernas resultat låg mellan 3-17 timmar med snittet 8 timmar.

Svarskvalitet

Områden där vi ligger i nivå med andra är intresse och engagemang, bemötande samt svarskvalitet. Bedömningen av intresse utgick från om handläggaren besvarade frågan engagerat i frågeställningen exempelvis med att verkligen förklara och se till så att personen fick ett svar. Bemötande bedömdes om handläggaren uppfattades vara tillmötesgående, trevlig, hjälpsam och trovärdig.

Här var det 38 % av kontakterna som var mycket goda, 42% goda samt 20 % som medelgoda, inget dåligt bemötande alls i Norberg.

En typisk kommentar; *"Jag tycker att jag blev väl bemött av XX som lyssnade väl på vad jag hade att säga"*.

När vi sänder mejl och svar ska av-sändaruppgifter underlätta fortsatt kontakt förutom att ge ett profess-

ionellt och enhetligt intryck.

Även detta område undersöktes.

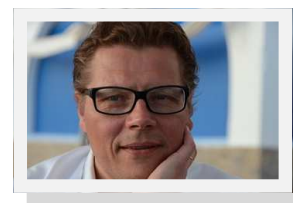
I Norberg var det 94 % av mejlsvaren som innehöll nämnda uppgifter, vilket är i nivå med snittet (90 %).

Ett område för oss att arbeta vidare med då det bör vara 100 procent.

Kontaktuppgifterna ska i Norberg följa en och samma mall och innehålla information om namn, befattning, förvaltning, kommun, adress, telefonnummer, mm.

Sammanfattningsvis, mycket bra, bra eller mindre bra?

Min bild är att vår service, så som den mättes, om tillgänglighet, svar på frågan, information, intresse och engagemang, snabba svar, e-post med fullständiga uppgifter samt svarskvalitet står sig väl i jämförelse med tio andra kommuner i likvärdig storlek (kommuner med 3 000 – 10 000 invånare).



Hannu Högberg
Kommunchef

Ansvarig utgivare:

Hannu Högberg
hannu.hogberg@norberg.se

Tf redaktör:

Eva-Lena Silva
eva-lena.silva@norberg.se
norberg.se

Beslut i korthet

Här kan du läsa om några de ärenden som behandlades Kommunstyrelsen och kommunfullmäktige i korthet

Nedan följer några av de ärenden som har behandlats av kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.

Justerade protokoll kan läsas på Norbergs kommuns hemsida, under *Möten, kallelser och protokoll* och *Kommunstyrelsen* respektive *Kommunfullmäktige*.

Kommunfullmäktige den 17 december 2018

Budget för 2019 med plan för 2020-2021

Kommunfullmäktige beslutade om budgeten för 2019. Budgeten i sin helhet finns att läsa på www.norberg.se - **kommun och politik - ekonomi**

Ekologisk skolmat

Kommunfullmäktige beslutade att andelen ekologiska livsmedel i skolan ska ökas med målet att omfatta 60% år 2030.

Upphandling

Kommunfullmäktige antog en ny policy för inköp och upphandling.

Kommunstyrelsen sammanträder den 11 februari 2019

Inget sammanträde har skett sedan senaste upplagan av Norbergsbladet.

Christina Wallin

Kvalitetsutvecklare

0223-291 02

Konsumentrådgivning

Nu kan du som vill ha hjälp i konsumentärenden få bättre stöd. Norbergs kommun har ingått avtal med Smedjebackens kommun och konsumentvägledare Håkan Söderlund. Information hittar du i nyinrättade "Konsumenthörnan" i Norbergs bibliotek. Konsumentrådgivaren hjälper dig med råd, tips och stöd när du ska köpa varor eller tjänster, klagat eller reklamera en vara och hjälper dig med vilka som är dina rättigheter och skyldigheter som konsument.



Kontakt med konsumentvägledare Håkan Söderlund sker via telefon eller e-post.

Telefon: 0240-66 02 01

E-post: hakan.soderlund@smedjebacken.se

Polisinformation januari 2019

Så har vi lämnat 2018 bakom oss och kommit en bit in på 2019.

Storhelgernas ledigheter är förbi och det dröjer ett tag innan någon längre ledighet är aktuell, då påskhelgen inträffar först i mitten av april i år.

Glädjande är att dagarna blir allt längre och vi återigen har en vår och sommar att se fram emot.

Det är också glädjande att konstatera att anmälda brott under jul- respektive nyårsveckan uppgick till 35 st.

Det är aldrig glädjande att brott sker, men bra när siffran är förhållandevis låg. Trafikbrott 4 st, narkotikabrott 2 st, våldsbrott 2 st och 2 st tillgreppsbrott är några av de brott som anmälts. Då ska man komma ihåg att både trafikbrott och narkotikabrott är egeninitierade, dvs att polispatrullerna själva upptäckt och rapporterat brotten.

Fram till skrivande stund har lite drygt 70 anmälningar inrapporterats under lite drygt tre veckor av det nya året.

För att stävja buskörningarna som pågår inom vår kommun har polispatrullerna till uppgift att vara här så ofta som det bara är möjligt. Vissa dygn blir det oftare, andra mindre beroende på att andra jobb påkallar deras uppmärksamhet. Det är dessutom inte bara Norberg som har problem med motorburen ungdom, samma problem finns i övriga fyra kommuner i vårt lokalpolisområde.

Inte sällan kommer kommentaren att "alla" vet ju vilka det är som är ute och kör och i vilka bilar. Oavsett vilket trafikbrott någon gör sig skyldig till så måste föraren rapporteras i samband med körning. Enda gången detta inte är aktuellt är vid tillåtandebrotten. T ex en ungdom rapporteras för olovlig körning och tex vårdnadshavare kan rapporteras för tillåtande till olovlig körning.

Ordningsböter, övriga rapporter om trafikbrott och beslag av fordon är åtgärder som patrullerna utfört.

Eva Lindberg kommunpolis i lokalpolisområde Norra Västmanland

Kalendariet

Februari

- 8 Engelbrektsstafetten och Engelbrekts sprinten
- 9 Kristinaloppet
- 9 Konsert, "Gubbröra konst- och musik"
- 9-17 Hälsoveckan
- 10 Engelbrektsloppet
- 13 Marschallpromenad (Del av Hälsoveckan)
- 16 Föreläsning "Odlad hela året"
- 27 "Saliboy" till Unkan Norberg.
(För ungdomar åk 7 t o m 16 år)

Med reservation för eventuella ändringar

Du hittar senaste nytt på kommunens evenemangskalender norberg.se