

# Revisionsverkets ställningstaganden

## Offentliga förvaltningens kundrådgivning och telefontjänster

Rådgivning hör till grunderna för god förvaltning enligt förvaltningslagen tillsammans med förvaltningens serviceprincip, resultatgivande myndighetsverksamhet inom serviceproduktionen samt samarbete mellan myndigheterna. Revisionen riktades på rådgivnings- och telefontjänsterna hos s.k. massförvaltningsmyndigheter samt speciellt på beredningen och den inledande verksamheten av Medborgarrådgivningen som grundades i slutet av 2013. Vid revisionen accentuerades rådgivnings- och telefontjänsternas planmässighet, funktionalitet och lönsamhet.

Utifrån revisionen kan man fastställa att rådgivnings- och telefontjänsterna i de viktigaste myndigheterna har ordnats på ett sätt som stöder myndigheternas serviceproduktion och samtidigt är kostnadseffektiva.

## Utvecklingen av myndigheternas kundrådgivnings- och telefontjänster kräver en gemensam strategisk ambition

Det framkom vid revisionen att de myndigheter som främst tillhandahåller rådgivning och telefonservice inom statsförvaltningen har byggt upp servicen själva och utifrån sina egna behov. Vissa av myndigheterna håller först nu på att bygga upp kundservice, medan andra har arbetat på det sedan 1990-talet. Vad som saknats är en samordnad strategi för utvecklingsarbetet. Finansministeriet har inte heller i det aktuella arbetet för att skapa en referensarkitektur i tillräckligt stor omfattning beaktat kundservicens flerkanalskaraktär. Istället har man fokuserat på elektroniska servicekanaler vars stödfunktion telefontjänsterna i praktiken är. Det framkom vid revisionen att myndigheterna inte har lagt upp rådgivnings- och telefontjänsterna i samråd så att tjänsterna skulle komplettera varandra och möjliggöra en effektiv arbetsfördelning. Det ökade antalet kontakter till Medborgarrådgivningen är inte förknippat med effektiva myndighetstjänster. Tvärtom betyder en kontakt till Medborgarrådgivningen att den myndighet som ansvarar för den egentliga tjänsten har misslyckats med att betjäna kunden.

## Medborgarrådgivningen har inte uppnått sitt ursprungliga mål

Medborgarrådgivningen grundades i Kouvola i slutet av 2013. Rådgivningens främsta syfte var att reducera antalet icke-brådskande rådgivnings- och styrsamtal som ringdes till Nödcentralsverket (cirka en miljon samtal per år före Medborgarrådgivningen). På basis av revisionen har Medborgarrådgivningen inte lyckats med detta. Målet var att minska antalet icke-brådskande samtal till Nödcentralsverket med 200 000–350 000 per år. År 2015 kontaktades Medborgarrådgivningen cirka 40 000 gånger. Antalet kontakter förklarar inte hela minskningen av icke-brådskande samtal till Nödcentralsverket. År 2015 mottog Nödcentralsverket 638 000 icke-brådskande samtal. Antalet kontakter till Medborgarrådgivningen ökade under 2015, men den största orsaken till det var problemen med polisens tidsbokningstjänst.

År 2014 hanterade en dejour på Nödcentralsverket cirka 7 700 larmuppringningar. Inom skatteförvaltningen var motsvarande antal cirka 7 000 samtal/kundmedarbetare och inom Medborgarrådgivningen cirka 1 100 kunduppdrag/rådgivare. Även kostnaderna per

serviceprestation är mångfaldiga inom Medborgarrådgivningen jämfört med andra myndighetsorganisationer som tillhandahåller motsvarande rådgivnings- och telefontjänster. År 2015 var kostnaderna per prestation cirka 25 euro inom Medborgarrådgivningen, medan de inom Nödcentralverket var cirka 16 euro och inom Skatteförvaltningen knappt 7 euro.

#### Medborgarrådgivningen grundades efter bristfällig beredning

Beredningen inför inrättandet av Medborgarrådgivningen baserade sig främst på slutrapporten om projektet för allmänna rådgivningstjänster för medborgare som finansministeriet hade tillsatt. Medborgarrådgivningen verkar i dag i råd- och polishuset i Kouvola. Projektet för allmänna rådgivningstjänster körde igång utan att man gjorde en separat utredning om placeringen. Det var också meningen att man skulle kunna placera kundservicen för de allmänna rådgivningstjänsterna i de lokaler som blev lediga efter nödcentralen i Kouvola. Finansministeriet utredde inte under beredningsskedet om lokalerna som anpassats till stränga säkerhetskrav alls var lämpliga för Medborgarrådgivningen.

Vid revisionen hittades inga grunder eller orsaker för varför Medborgarrådgivningens uppgifter separerades från Nödcentralverkets funktioner och förlades till Statskontoret. Detta trots att det var Nödcentralverket som ursprungligen planerade en egen separat tjänst i Kouvola för hantering av icke-brådskande fall. Flyttningen av tjänsten till Statskontoret krävde att det grundades en ny funktion.

#### Medborgarrådgivningen ska inte sköta polisens rådgivningstjänster

Medborgarrådgivningen marknadsfördes i olika medier och antalet kontakter ökade 2015. I förhållande till personalstyrkan är antalet kontakter fortfarande litet och det är inte möjligt att motivera behovet för tjänsten till exempel med en markant ökning i antalet tidsbokningar till polisen. På polisens offentliga webbplats för tidsbokningar saknas telefonnumren till polisens kundtjänst, vilket har bidragit till att Medborgarrådgivningen rings upp i onödan. Polisen har i gengäld i sin egen kontaktservicecentral personal som arbetar med andra än polisiära uppgifter, som att ta emot flyttningsanmälningar. På basis av revisionen kan skötseln av polisens tidsbokningar inte anses permanent höra till Medborgarrådgivningens allmänna rådgivningsuppgifter och Medborgarrådgivningen har inte heller ålagts denna uppgift.

#### Bristfälliga kostnad-nytta-analyser för Medborgarrådgivningen

Kostnaderna för den fortlöpande servicen i Medborgarrådgivningen uppgår till cirka 1,1 miljoner euro per år. På basis av revisionen är kostnad-nytta-beräkningarna för Medborgarrådgivningen bristfälliga till den delen att de inte beaktar en del av Nödcentralverkets kostnader för grundandet av Medborgarrådgivningen. Nödcentralverket måste nämligen betala Senatsfastigheter inemot 2,3 miljoner euro som en engångsersättning för lokalerna i Kouvola som blev tomma innan hyresavtalet gått ut. Om Nödcentralverkets kostnader för de tomma lokalerna hade beaktats i beräkningarna, skulle det ha haft en stor inverkan på utfallet av kostnad-nytta-analysen.

## Revisionsverkets rekommendationer

1. Ministerierna ska inom sina respektive förvaltningsområden göra utförliga utredningar av arbetsfördelningen mellan kundrådgivnings- och telefontjänsterna och utarbeta en strategisk ambition, inklusive arkitekturbeskrivning, för hur telefontjänsterna kan skötas på ett kostnadseffektivt sätt.
2. Vid utredningen av arbetsfördelningen mellan kundrådgivningarna och telefontjänsterna ska ministerierna ägna särskild uppmärksamhet åt att kostnad-nytta-beräkningarna är realistiska. Alla relevanta kostnader ska tas i beaktande vid vidareutvecklingen av tjänsterna.
3. Finansministeriet ska utreda om det finns ett behov för ett gemensamt kundservicecenter eller en liknande aktör som Medborgarrådgivningen och hur verksamheten i så fall bör organiseras.