



RIKSREVISIONEN

Bilaga till granskningsrapport

Datum: 2022-12-01

Diarienummer: 3.1.1-2021-1059

RiR 2022:28

Bilaga 1

Enkätfrågor till servicehandläggare



Skynda långsamt

– de statliga servicekontoren i ny regi

Enkätundersökning

Riksrevisionen granskar för närvarande om den nya serviceorganisationen i SSC:s regi är ändamålsenlig och effektiv för att tillgängliggöra statlig service med hög kvalitet i hela landet. Som ett led i granskningen skickar vi nu denna enkät till alla servicehandläggare på samtliga servicekontor. Enkäten innehåller frågor som handlar om förutsättningarna att ge god service på servicekontoren. Enkäten inleds med några bakgrundsfrågor. Sedan följer frågor om servicekontorens uppdrag, kunderna, arbetsbelastning och olika stöd.

Enkäten tar ca 20 minuter att svara på. Det är möjligt att pausa enkäten och återgå till den vid ett senare tillfälle.

Tack för att du tar dig tid att besvara enkäten!

Jag ser mig som:

- Kvinna
- Man
- Annat

Vilket år började du arbeta som servicehandläggare på servicekontor?

- 2008
- 2009
- 2010
- 2011
- 2012
- 2013
- 2014
- 2015
- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020
- 2021
- 2022
- Jag anställdes för mindre än 10 veckor sedan

Vilken typ av kontor arbetar du huvudsakligen på?

Med huvudsakligen menar vi tre eller fler dagar i veckan över tid.

- Stort kontor (fler än 20 anställda)
- Mellanstort kontor (6–20 anställda)
- Litet kontor (1–5 anställda)
- Flexikontor (kontor som inte är öppet alla dagar i veckan och i huvudsak bemannas upp med personal från andra kontor)

Bemannar du också upp ett flexikontor?

Med flexikontor menar vi ett kontor som inte är öppet alla dagar i veckan och i huvudsak bemannas upp med personal från andra kontor.

- Ja, två dagar i veckan
- Ja, en dag i veckan
- Ja, men mer sällan än en gång i veckan
- Nej

Vilken typ av kontor arbetar du på när du inte bemannar ett flexikontor?

- Stort kontor (fler än 20 anställda)
- Mellanstort kontor (6–20 anställda)
- Litet kontor (1–5 anställda)
- Jag arbetar enbart på flexikontor

Kunderna

Kommande två frågor handlar om varför kunder besöker servicekontoren och vilka förväntningar de har.

Vad är de vanligaste anledningarna till att kunder besöker servicekontoren?

Rangordna de **tre** vanligaste orsakerna till att kunderna besöker servicekontoren, där 1 är vanligast. Utgå från kundunderlaget på det kontor som du huvudsakligen arbetar på i ditt svar.

Språksvårigheter

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

Bristande it-kunskaper

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

Avsaknad av digitalt id

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

Funktionsnedsättning

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

Svårt att orientera sig i myndighetssverige

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

Ärenden kräver att man inställer sig fysiskt

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

Kunden tror att den kan träffa en beslutande handläggare på plats

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

Tryggheten i att få hjälp av en fysisk person

1		3	4	5	6	7	8
---	--	---	---	---	---	---	---

Överensstämmer kundernas förväntningar på vilken hjälp de kan få på servicekontoren med vad ni faktiskt ska hjälpa dem med?

Ange i vilken grad kundernas förväntningar överensstämmer inom respektive samverkansmyndighets område.

Svara på frågan "Migrationsverket" endast om du tillhör något av kontoren som ingår i pilotprojektet med Migrationsverket.

	Överensstämmer alltid	Överensstämmer oftast	Överensstämmer sällan	Överensstämmer aldrig
Skatteverket				
Försäkringskassan				
Pensionsmyndigheten				
Arbetsförmedlingen				
Migrationsverket				

Servicekontorens uppdrag

Kommande fyra frågor handlar om gränsdragningar i arbetet och samverkansmyndigheternas krav.

Samverkansmyndigheternas krav på vad jag ska ha kunskap om är rimliga.

Ange i vilken utsträckning du instämmer med ovanstående påstående. Frågan avser krav på kunskap om exempelvis regelsystem och handläggningsrutiner kopplat till ditt uppdrag som servicehandläggare.

Svara på frågan "Migrationsverket" endast om du tillhör något av kontoren som ingår i pilotprojektet med Migrationsverket.

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt avstånd	Jag vet inte vad de förväntar sig
Skatteverket					
Försäkringskassan					
Pensionsmyndigheten					
Arbetsförmedlingen					
Migrationsverket					

Är det tydligt för dig var gränsen går för när ett ärende faller utanför ert uppdrag och kunden ska hänvisas vidare till respektive samverkansmyndighet?

Svara på frågan "Migrationsverket" endast om du tillhör något av kontoren som ingår i pilotprojektet med Migrationsverket.

	Det är tydligt	Det är delvis tydligt	Det är otydligt
Skatteverket			
Försäkringskassan			
Pensionsmyndigheten			
Arbetsförmedlingen			
Migrationsverket			

Hur har du huvudsakligen fått kunskap om var gränsen går för när ett ärende faller utanför ert uppdrag och kunden ska hänvisas vidare till en samverkansmyndighet?

- Via riktlinjer och rutiner från SSC
- Via riktlinjer och rutiner från samverkansmyndigheterna
- Via den utbildning jag har fått
- Via erfarenhet och utbyte med kollegor
- Via kontakt med samverkansmyndigheterna på 30 000-linjen
- Jag har inte så mycket kunskap om var gränsen går

Bland servicehandläggare du kommer i kontakt med, finns det en samsyn om hur mycket ni ska hjälpa kunden innan ni ska hänvisa vidare till en samverkansmyndighet?

- Ja, alla ger hjälp på samma nivå
- Delvis, det flesta ger hjälp på samma nivå
- Nej, olika handläggare ger hjälp på olika nivå
- Vet ej

Arbetsbelastning

Kommande fyra frågor handlar om din arbetsbelastning samt att ta emot och ge distansstötning.

Är arbetsbelastningen på ditt kontor rimlig?

- Det är ofta för mycket att göra
- Det är periodvis för mycket att göra
- Det är lagom att göra
- Det är periodvis för lite att göra
- Det är ofta för lite att göra

Har arbetsgivaren vidtagit tillräckliga åtgärder för att skapa en trygg arbetsmiljö på ditt servicekontor?

- Ja
- Nej. Ange vad som saknas:

Att ge distansstötning: Tycker du att det är möjligt att ge god service via distansstötning?

- Ja, lika bra som om jag vore på plats
- Ja, men det är begränsat vad man kan hjälpa till med
- Nej, det är allt för begränsat vad man kan hjälpa till med
- Vet ej, har ingen erfarenhet av att ge distansstötning

Att ta emot distansstötning: Är distansstötning en bra metod för att avlasta er servicehandläggare?

- Ja
- Till viss del
- Nej
- Nej, distansstötning leder till ökad arbetsbelastning på kontoret
- Vet ej, har ingen erfarenhet av att ta emot distansstötning

Stöd i arbetet

Kommande sex frågor handlar om de stöd och verktyg ni har för att utföra ert arbete. Frågorna är utformade som påståenden där du får svara i vilken utsträckning du håller med.

De verksamhetssystem du har tillgång till är väl anpassade för att du som servicehandläggare ska kunna ge god service.

Ange i vilken utsträckning du instämmer med ovanstående påstående inom respektive samverkansmyndighets område.

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt avstånd
Skatteverket				
Försäkringskassan				
Pensionsmyndigheten				

Inloggningstiden för verksamhetssystemen är ett problem i mitt dagliga arbete.

- Instämmer helt
- Instämmer delvis
- Tar delvis avstånd
- Tar helt avstånd

Det är enkelt att hitta information och nyheter från respektive samverkansmyndighet.

Svara på frågan "Migrationsverket" endast om du tillhör något av kontoren som ingår i pilotprojektet med Migrationsverket.

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt avstånd
Skatteverket				
Försäkringskassan				
Pensionsmyndigheten				
Arbetsförmedlingen				
Migrationsverket				

Den utbildning jag har fått är tillräcklig för att jag ska kunna göra ett bra jobb som servicehandläggare.

Ange i vilken utsträckning du instämmer med ovanstående påstående för utbildningar från de olika myndigheterna.

Svara på frågan "Migrationsverket" endast om du tillhör något av kontoren som ingår i pilotprojektet med Migrationsverket.

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt avstånd	Jag har inte fått någon utbildning
Statens servicecenter					
Skatteverket					
Försäkringskassan					
Pensionsmyndigheten					
Arbetsförmedlingen					
Migrationsverket					

Jag får den hjälp jag behöver från 30 000-linjen för att kunna ge god service.

Ange i vilken utsträckning du instämmer med ovanstående påstående inom respektive samverkansmyndighets område.

Svara på frågan "Migrationsverket" endast om du tillhör något av kontoren som ingår i pilotprojektet med Migrationsverket.

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt avstånd
Skatteverket				
Försäkringskassan				
Pensionsmyndigheten				
Arbetsförmedlingen				
Migrationsverket				

Kötiderna på 30 000-linjen är ett problem i mitt dagliga arbete.

Ange i vilken utsträckning du instämmer med ovanstående påstående inom respektive samverkansmyndighets område.

Svara på frågan "Migrationsverket" endast om du tillhör något av kontoren som ingår i pilotprojektet med Migrationsverket.

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Tar delvis avstånd	Tar helt avstånd
Skatteverket				
Försäkringskassan				
Pensionsmyndigheten				
Arbetsförmedlingen				
Migrationsverket				

Språk och tolkanvändning

Kommande två frågor handlar om tolkanvändning och hur du hanterar kunder som har svårt att göra sig förstådda på svenska och engelska.

Vad gör du om du och kunden inte kan förstå varandra på grund av bristande språkkunskaper? Tänk dig att du försökt med svenska, engelska och olika gester.

Uppskatta hur ofta du använder dig av nedanstående alternativ.

	Alltid	Ofta	Sällan	Aldrig
Ber kunden ta med/ringa upp någon som kan översätta				
Beställer tolkservice				
Hänvisar till språkkunniga handläggare på samverkansmyndigheten				
Ber en kollega som kan språket att hjälpa till att lösa upp knutar				
Ber en kollega som kan språket att ta över ärendet				
Annat				

Händer det att du avstår från att använda tolk för att bokningssystemet är för krångligt?

- Ofta
- Ibland
- Sällan
- Aldrig
- Vi har inte tillgång till tolk

Finns det något stöd du saknar?

Exempelvis när det gäller utbildning, verksamhetssystem, tillgång till information, tolk, stödlinje, kollegialt utbyte eller annat stöd som skulle underlätta ditt dagliga arbete.

Lyfta synpunkter och förbättringsförslag

Följande fråga handlar om möjligheten att framföra synpunkter och förbättringsförslag till samverkansmyndigheterna. Exempelvis hur man ska handskas med en viss sorts ärende, förtydligande av regelverk etc.

Känner du till hur du kan framföra dina synpunkter eller förbättringsförslag till samverkansmyndigheterna?

- Ja
- Nej

Har du framfört förbättringsförslag eller synpunkter till samverkansmyndigheterna?

- Ja
- Nej

Har du fått återkoppling på de synpunkter eller förbättringsförslag som du lämnat in?

- Ja
- Ja, men jag upplevde inte att jag blev tagen på allvar
- Nej

Servicekontorens framtid

Kommande tre frågor handlar om servicekontorens framtid mot bakgrund av de planer som finns på att ansluta fler myndigheter.

Anser du att servicekontoren vore meningsfulla för privatpersoner, företagare och bolag om ni som servicehandläggare helt saknade tillgång till samverkansmyndigheternas verksamhetssystem?

- Ja
- Nej
- Svårt att säga

Beskriv med egna ord vilka fördelar du ser med att ansluta fler myndigheter till servicekontoren.

Beskriv med egna ord vilka nackdelar du ser med att ansluta fler myndigheter till servicekontoren.

Finns det något du vill tillägga?

Är det något viktigt som du tycker att enkäten inte tar upp eller något annat som du avslutningsvis vill tillägga?

Du har nu svarat på alla frågor. Det är möjligt att klicka på "Föregående" för att redigera dina svar.

När du klickat i rutan "Jag vill skicka in mina svar" och trycker på "Skicka" kan du inte längre redigera dina svar.