

JSM

TELEFRONT

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

HUDDINGE

Januari 2018

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM
TEL 08 783 82 90 E-MAIL info@jsm-telefront.se
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19
www.jsm-telefront.se

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
Bakgrund, syfte, metod och genomförande	3
Sammanfattning	4
Resultat; telefon	
Tillgänglighet	5
Svar på frågan	6
Information	7
Intresse och engagemang	8
Bemötande	9
Resultat; e-post	
Svarstider	10-11
Avsändare	12
Svarskvalitet	13
Ej besvarade brev	14
Bilagor; resultat per avdelning	15-23
Tillgänglighet	
Svar på frågan	
Information	
Intresse och engagemang	
Bemötande	
Svarstider	
Avsändare	
Svarskvalitet	

BAKGRUND

Huddinge och ett antal andra kommuner har tidigare år genomfört mätningar av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen inom ramen för KKiK.

SYFTE

Syftet med denna undersökning var att se sin egen utveckling och få möjlighet att jämföra kommunens service med likvärdiga kommuner.

Mätningen ger ett antal bilder av den kommunala servicen och beskriver vad som hänt när vi varit i kontakt med kommunen.

Resultatet av mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för målsättning och policy.

METOD

Mätningen, som har utarbetats i samarbete mellan SKL och JSM Telefront, har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunen.

De frågeområden som valdes är relativt vanligt förekommande från kommuninvånare, både via telefon och via e-post. Vi har ringt till växeln och skickat e-breven till kommunens officiella e-adress. Frågorna var sex olika inom områdena bygglov, förskola, grundskola, individ o familjeomsorg, miljö o hälsa, gator o vägar, äldreomsorg, handikappomsorg samt kultur o fritid. Vi har ringt kommunen två gånger per fråga. Totalt 108 sökningar via telefon har genomförts under en femveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post.

Olika bedömningsfaktorer har bildat grunden för att kunna beskriva telefonsamtalens karaktär: bemötande, intresse och engagemang, information, tillgänglighet och svar på frågan. Som hjälp vid bedömning av faktorerna har kriterierna god, medelgod och dålig använts.

SKL beslutade förra året att bedömningen av Bemötandet skulle utökas och innefatta även Mycket god. Utifrån var bemötandet hamnar på skalan så tilldelas mellan 3 och 0 poäng. Poängen summeras för varje telefonsamtal, dvs där vi får svar på vår fråga, och divideras med maximalt möjliga poäng och multipliceras med 100 för redovisning i procent av maxpoäng. Det resultatet för er kommun har vi rapporterat in till Koladan.

GENOMFÖRANDE

Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 42 t o m 45.

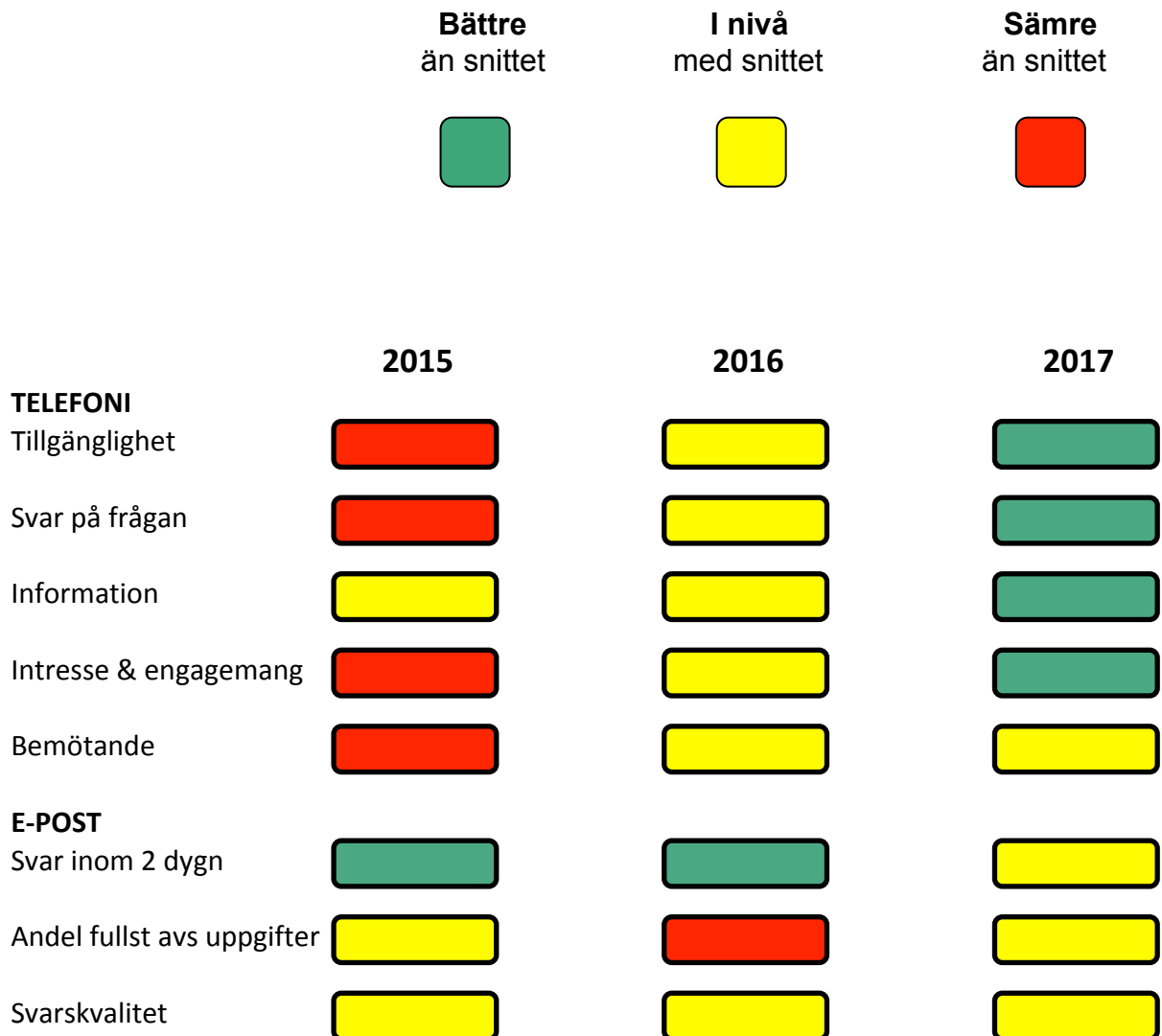
JÄMFÖRELSER

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (9 kommuner med över 75 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.

Genom SKLs ändringar av hur vi skulle redovisa Tillgänglighet och Bemötande, varierar antalet föregående år i de olika diagrammen.

SAMMANFATTNING

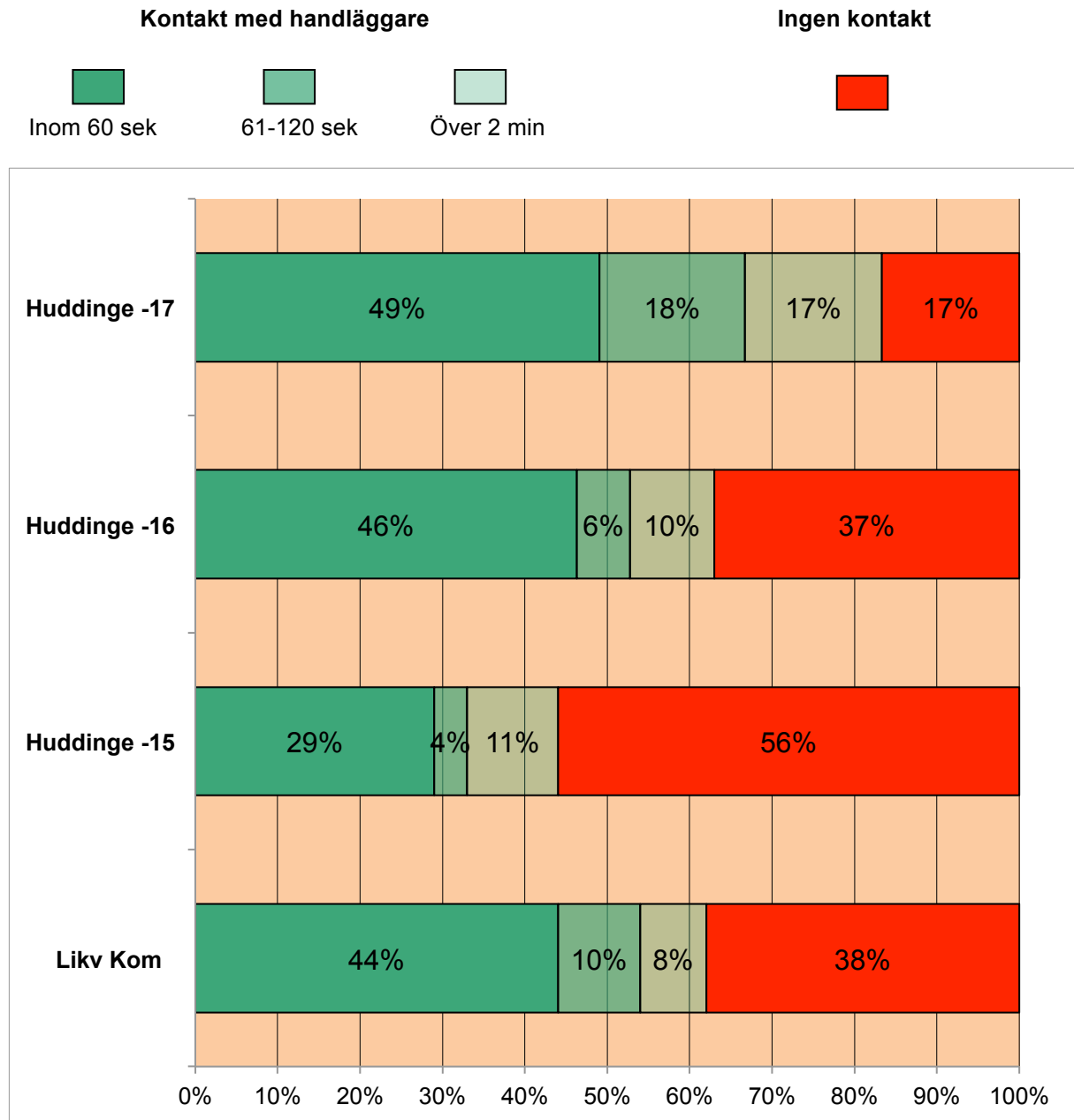
Vi redovisar här en översiktsbild med Kommunens resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni, vid bemötande även mkt god) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (9 kommuner med över 75 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.



Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 84 % (49 % + 18 % + 17 %) för kommunen totalt. Det är klart över förra mätningen och även klart över snittet för likvärdiga kommuner (62 %). Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

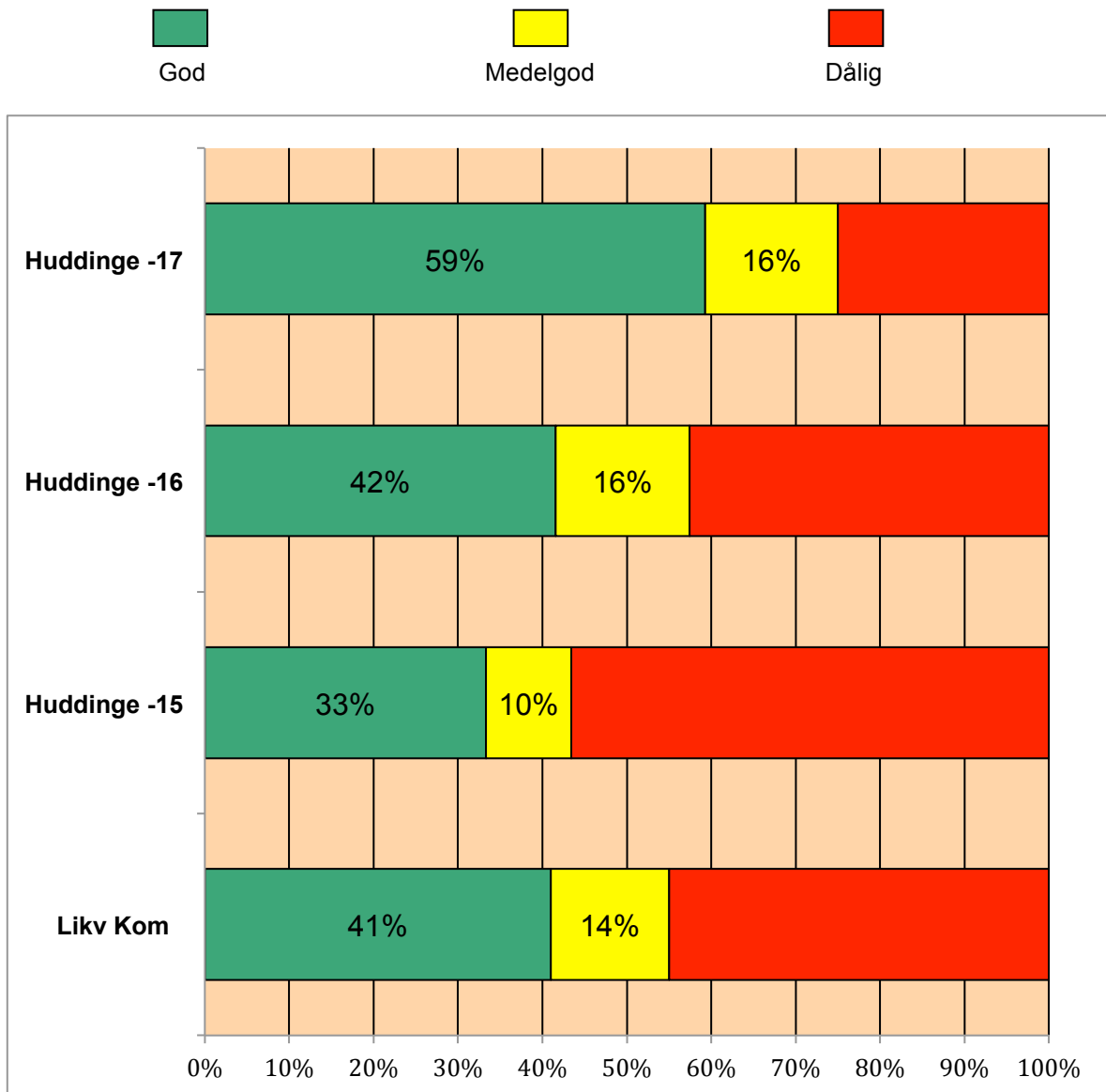
Kommentar: Vi har tidigare år redovisat kontakt och ingen kontakt. I år är kontakttiderna uppdelade i tidsintervaller.

Mått 2 i KKiK: 49 %

SVAR PÅ FRÅGAN

Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda sökningar erhållit svar på de frågor man haft.

Bedömningen utgår från om frågan blir besvarad eller om handläggaren inte kunde svara eller bara delvis.



Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur kommuninvånarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått kontakt, men med en handläggare som inte har det ansvarsområde som vår fråga gällde.

INFORMATION

Gradering av informationen i svaren från handläggarna.

Bedömningen baseras på om handläggaren bara svarar på frågan eller om han/hon ger merinformation; hänvisningar, tips och idéer.



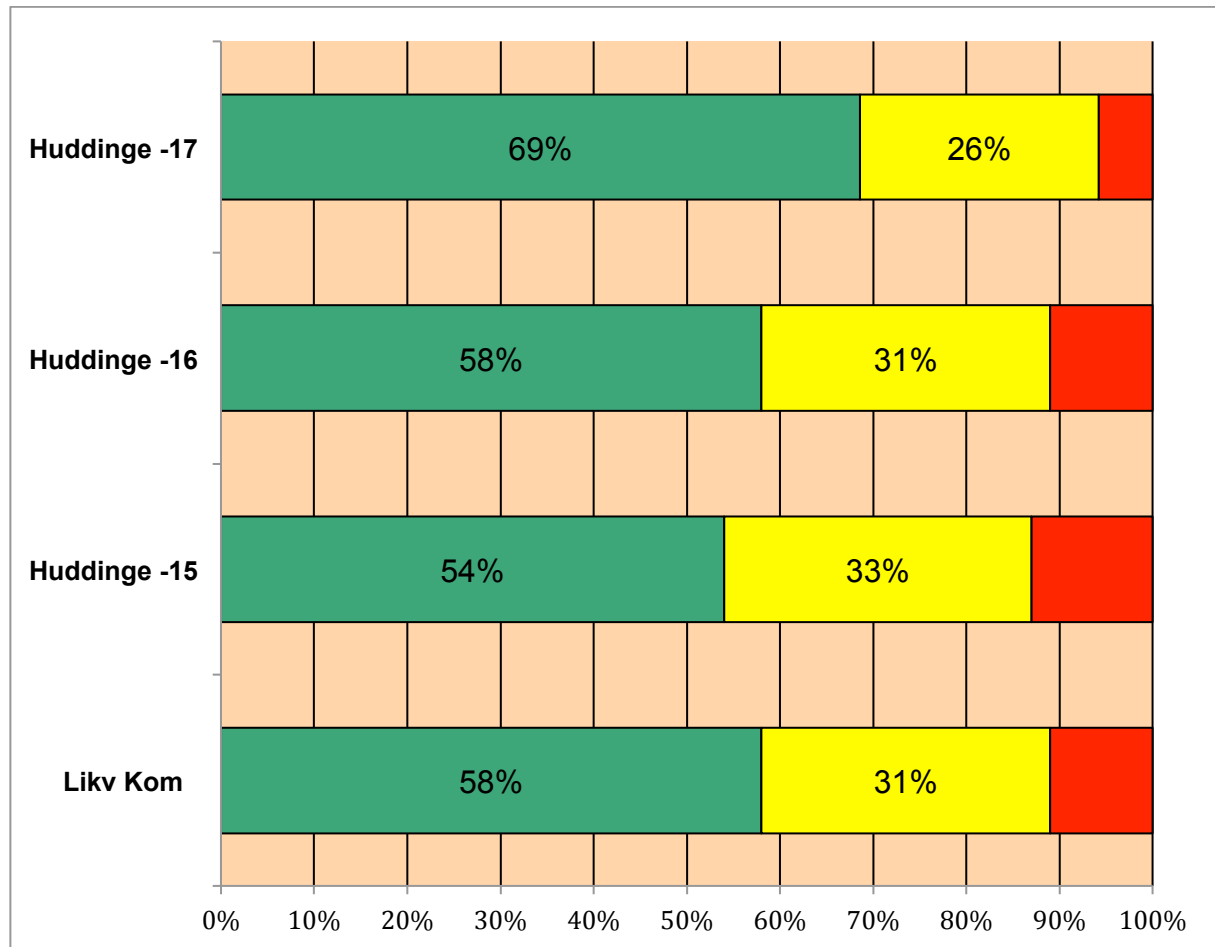
God



Medelgod



Dålig



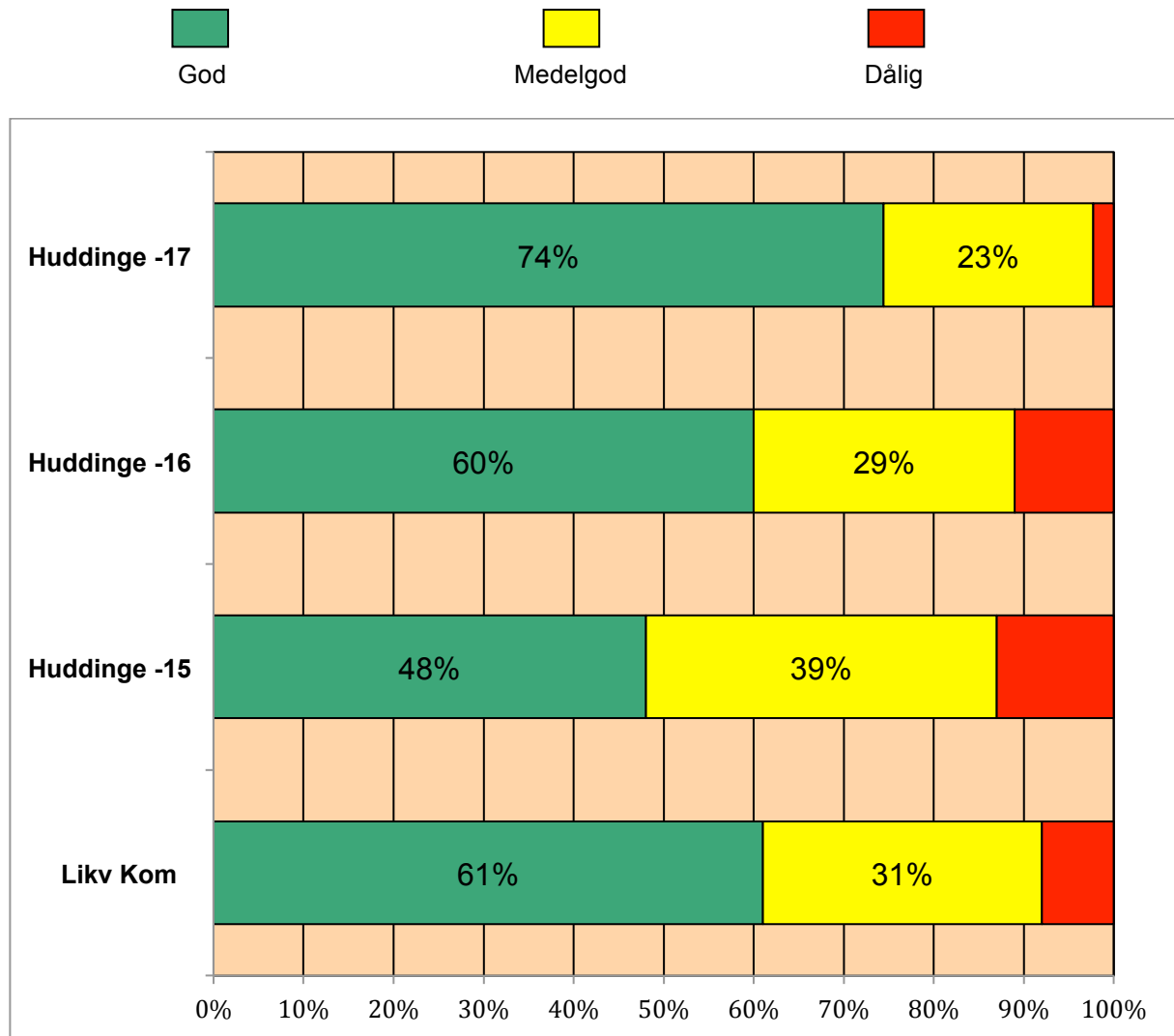
I nära sju av tio svar har informationen uppfattats som god. Det är över snittet för likvärdiga kommuner.

Intervjuarnas kommentarer: (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Fick utvecklad information och svarande förklarade även var man kan hitta all information om vad som krävs. (Bygg)
- Halvbra information. (Bygg)
- Informationen jag fick var enkel att förstå och var väldigt tydlig, handläggaren handledde mig även till sidan där jag kunde hitta alla uppgifter för förskolorna. (Förskola)
- Väldigt bra informerat hur jag skall göra i varje steg och gjorde det lätt förståeligt. (Grundskola)
- Jag får ett utförligt svar på frågan, inga konstigheter, men ingen merinformation förutom någon enstaka detalj. (Miljö)
- Fick tydlig information genom både högläsning och hänvisningar. (Handikapp)

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med. Bedömningen utgår från om handläggaren besvarar frågan pliktskyldigast eller är han/hon intresserad och engagerad i oss och vår frågeställning.



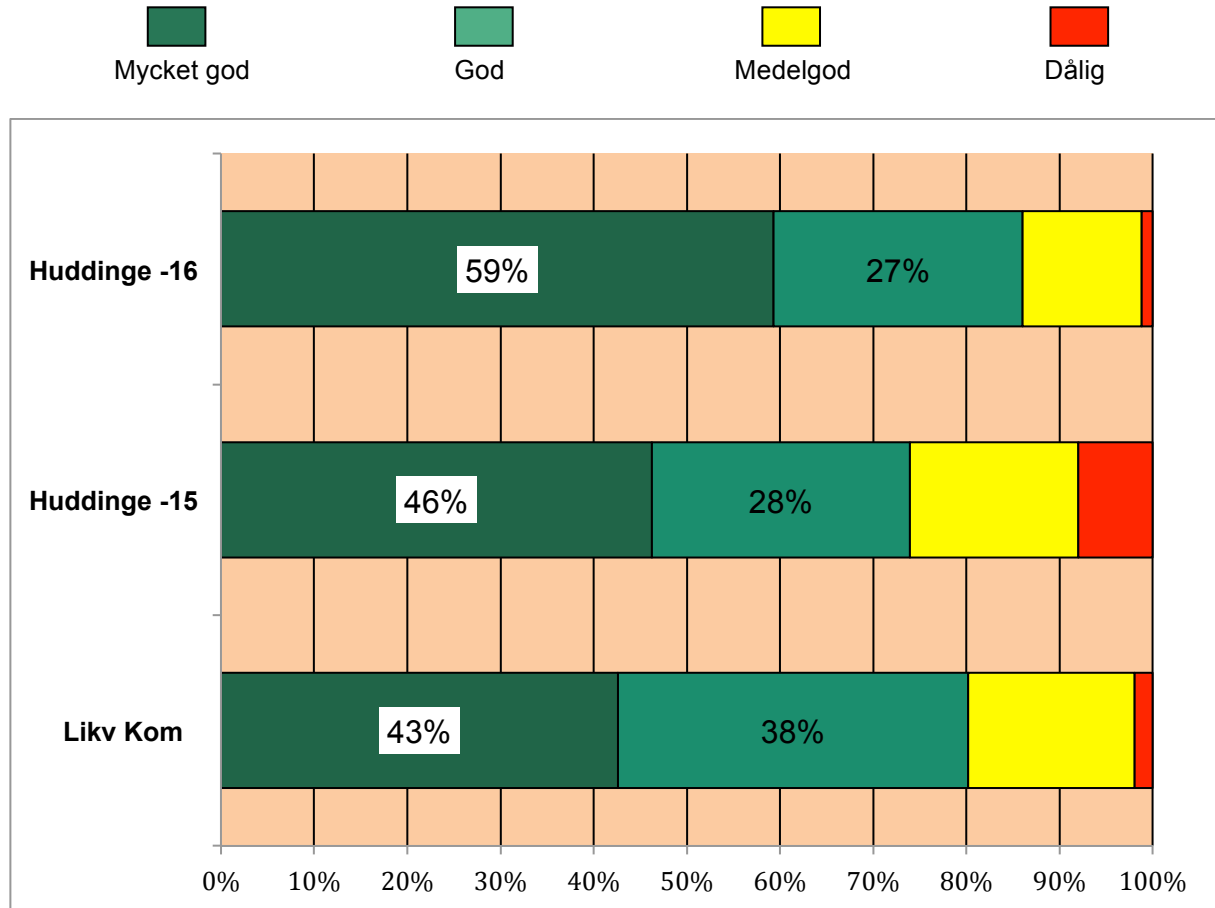
I nära tre av fyra kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Det är över snittet för likvärdiga kommuner.

Kommentarer från intervjuarna:

- Personen visade intresse i mitt ärende och det märktes att hon ville hjälpa mig. (Förskola)
- Inte direkt. När jag frågade om öppen förskola svarade hen kort att jag kan ju gå in på hemsidan. (Förskola)
- Personen visade inget direkt intresse då hen inte var jätteaktiv i de frågorna. (IFO)
- Visade både intresse och engagemang för att lösa just min fråga. (Bygg)
- Engagerade sig i mitt ärende, ställde följdfrågor och bad mig återkomma om jag hade några fler frågor. (Grundskola)
- Intresserade sig i mitt ärende och frågade följdfrågor för att på bästa sätt kunna hjälpa mig. (Miljö)
- Hen lät lite uttråkad men var ändå väldigt hjälpsam. (Kultur o Fritid)

BEMÖTANDE

Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de upplever att de blivit bemötta av handläggaren. Bedömningen baseras på det bemötande som handläggaren ger, är han/hon tillmötesgående, trevlig, hjälpsam, trovärdig.



Bemötandet hos handläggarna har oftast bedömts som mycket god eller god. I nivå med snittet.

Kommentarer från intervjuarna:

- Personen var kortfattad och hade en dålig ton. (IFO)
- Ganska bra bemötande, lite snabb. Kändes lite som hen ville bli av med mig. (Äldre)
- Gott bemötande och svarade på frågan med viss osäkerhet till en början men med större säkerhet till slut. (Bygg)
- Den mest hjälpsamma och trevliga handläggare jag pratat med. (Miljö)
- Trevlig och glad, lite irriterad då det kom fram att jag inte hade kollat på hemsidan. Ett krav? (Förskola)

Kommentarer: Inför förra mätningen beslutade SKL att bedömningen av Bemötande till Koladan skulle graderas i Mycket god, God, Medelgod samt Dåligt och redovisas enl beskrivningen på sidan 3 i denna rapport.

Er kommuns resultat till Koladan baseras på: Mycket god 51 st, God 23, Medelgod 11 och Dålig 1. Vilket blir 81 %.

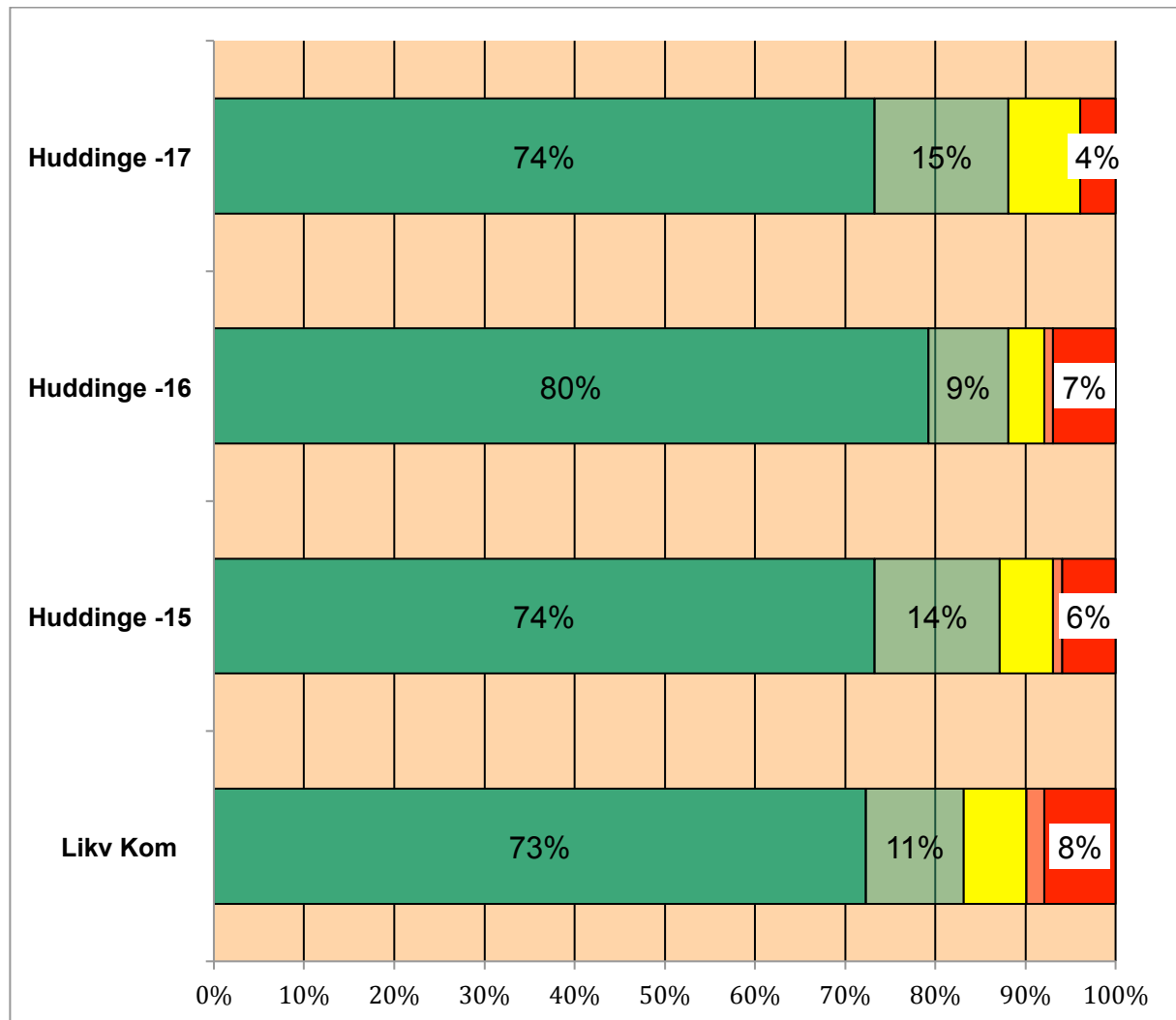
Mått 3 i KKiK: 81 %

Resultat e-post

SVARSTIDER

Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

Inom 1 dygn 1-2 dygn 2-5 dygn 1-2 veckor Ej svar inom 2 veckor



Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 89 % (74 % + 15 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (84 %).

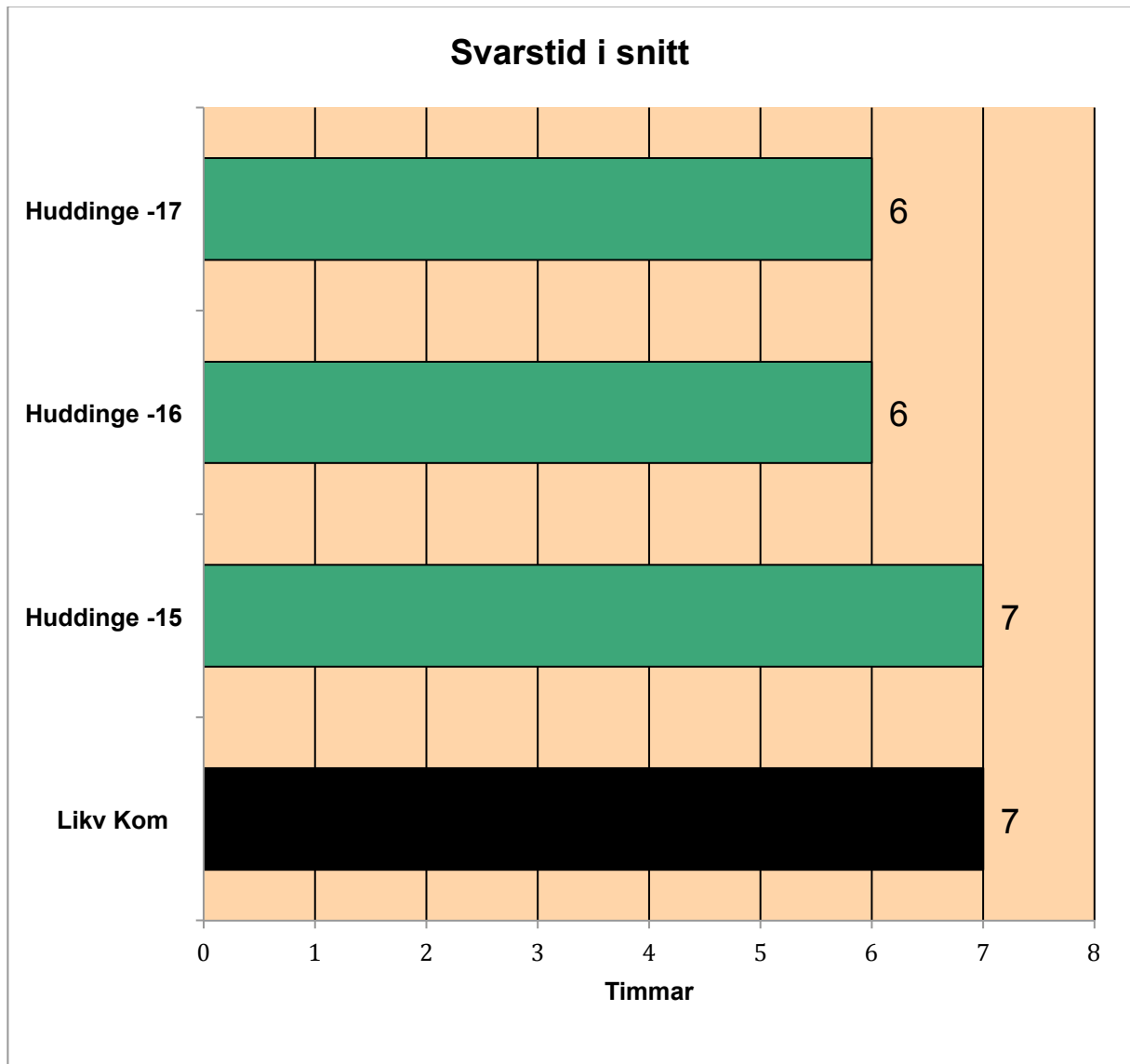
Bygg besvarade alltid inom ett dygn.

4 % blev obesvarat inom 2 veckor och de har inte besvarats vid rapportskrivandet.

Kommentar: JSM Telefront brukar rekommendera kommunerna att svaren, på denna typ av frågor som vi ställt, borde till 90 % komma inom 2 dygn.

Mått 1 i KKiK: 74 % + 15 % = 89 %

SVARSTIDER forts



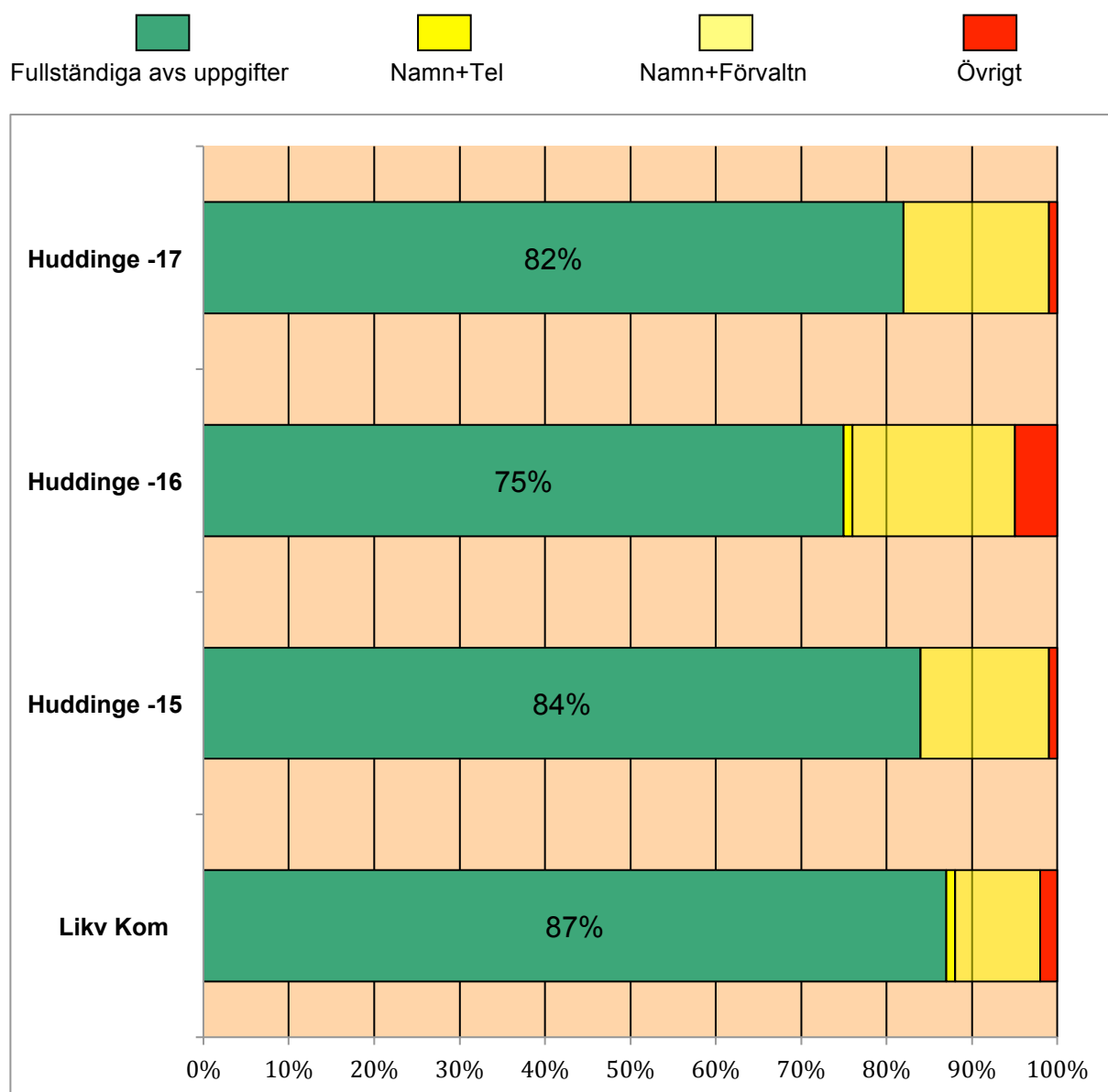
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

I snitt tog det 6 timmar innan vi fick svar. Vid förra mätningen var det också 6 timmar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 5-11 timmar och snittet är 7 timmar.

Kortast svarstid har Bygg och Förskolan – 2 timmar.

AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrev som vi fått från kommunen, som underlättar fortsatt kontakt.



Huddinge (82 %) är i nivå med snittet (87 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 53-100 %.

”Övrigt” innebär huvudsakligen avsändaruppgifter som enbart består av för- och efternamn eller ännu färre uppgifter.

Kommentar: Kontaktuppgifterna bör följa en och samma mall och innehålla information om namn, befattning, förvaltning, kommun, adress, telefonnummer, mm. Den som får ett mail med denna information har då allt som behövs för ytterligare kontakt samt att det ger ett enhetligt och professionellt intryck. Detta mål är det lättaste att nå och kan/bör vara 100 %.

SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till hemsidor, bifogande av länkar eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

Exempel

Fråga: Är det tillåtet att sälja nygräddade våfflor vid en skolfest?

Svar:

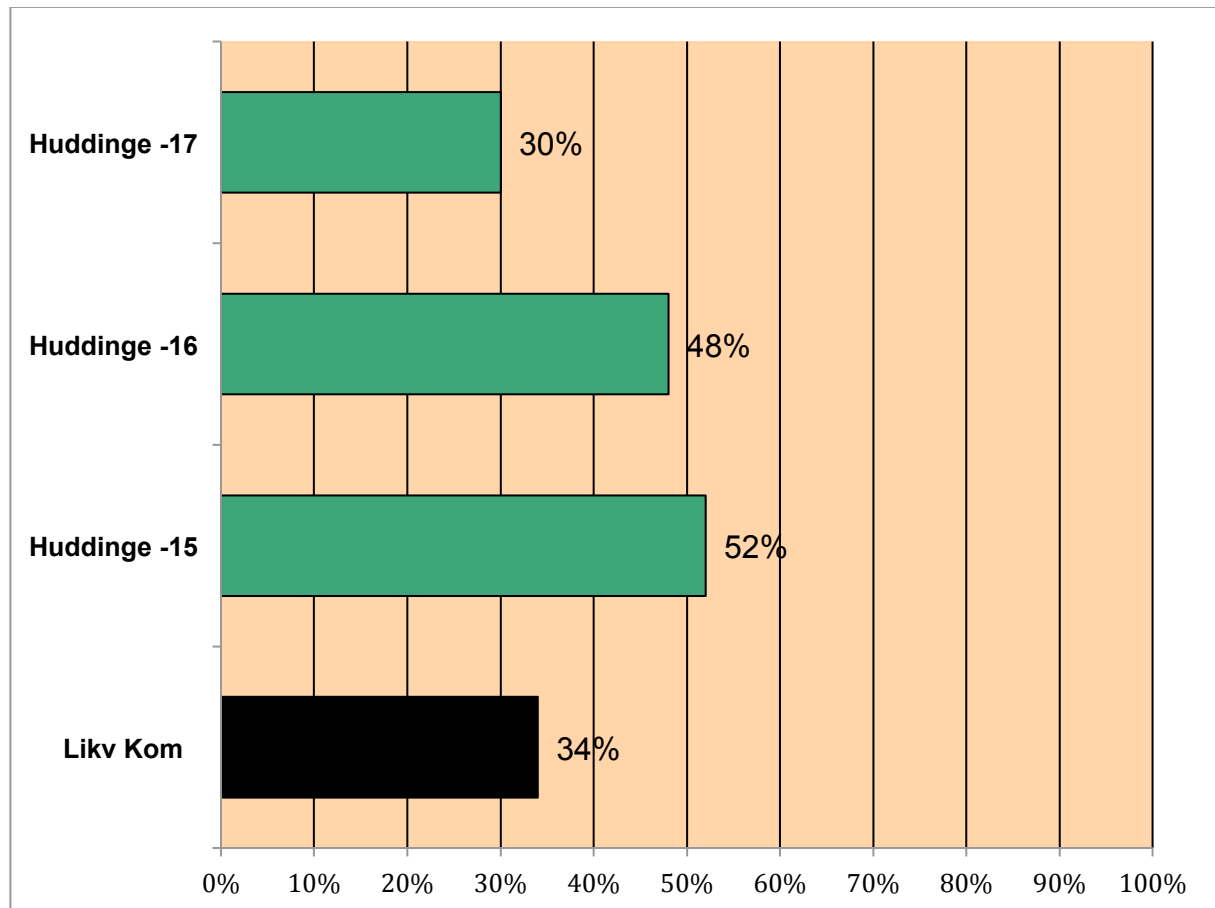
Hej Malin och tack för ditt mejl!

Ja, det är tillåtet att sälja nygräddade våfflor med sylt och grädde vid något enstaka tillfälle utan att få det godkänt eller registrerat hos miljötillsynsavdelningen. Det är först när försäljningen sker med viss regelbundenhet som det kan bli aktuellt att verksamheten registreras. Mer information finns på [Livsmedelsverkets webbplats](#).

Värt att tänka på är dock att den som säljer ändå är ansvarig för de livsmedel och den mat som säljs när det gäller till exempel livsmedelssäkerhet. Om du vill läsa på mer om detta finns även information om EG-förordning 178/2002 på [Livsmedelsverkets...](#)

Ha en trevlig helg!

Vänliga hälsningar, Sascha Gargallo Zubovic, Samhällsvägledare, 08-535 301 00
Huddinge servicecenter, Kommunstyrelsens förvaltning, Huddinge kommun
141 85 Huddinge, huddinge.se



Totalt 30 % av svaren från Huddinge innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är i nivå med snittet (34 %) för de andra kommunerna.

Kommentar: Exemplet ovan är ett bra svar från Huddinge och är av utrymmesskäl förkortat. Innehåller, förutom svar på frågan, hänvisning med bifogade länkar som underlättar för frågeställaren.

Obesvarade brev

Om vi fått bekräftelse från registratorn eller annan att brevet hade kommit fram och att det var vidarebefordrat upplever vi det som positivt, dock har vi inte räknat det som svar i denna mätning.

Följande brev (eller med liknande formulering) som vi har skickat, har vi av någon anledning inte fått svar på.

Till: **Äldreomsorg**

Fråga: Vilka typer av daglig verksamhet för de äldre finns det i kommunen?

Skickat: Fre 20/10 13:40

Fråga: Om man behöver en rullator, var vänder jag mig?

Skickat: Lör 14/10 16:00

Fråga: Kan kommunen erbjuda hushållsnära tjänster?

Skickat: Tors 16/11 12:30

Till: **Kultur-fritid**

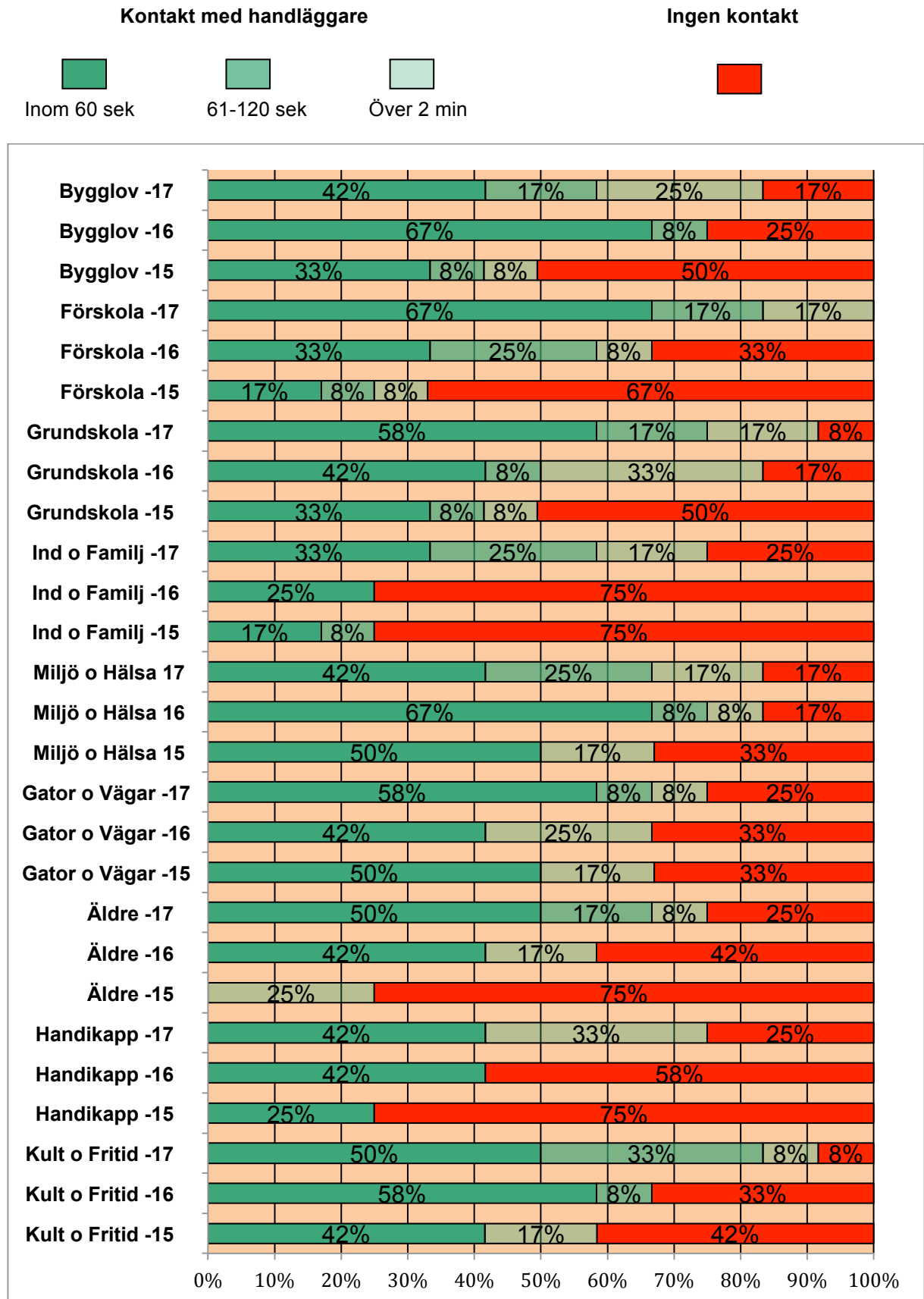
Fråga: Kan man som bildkonstnär söka några stipendier från kommunen?

Skickat: Ons 3/10 19:15

Bilagor

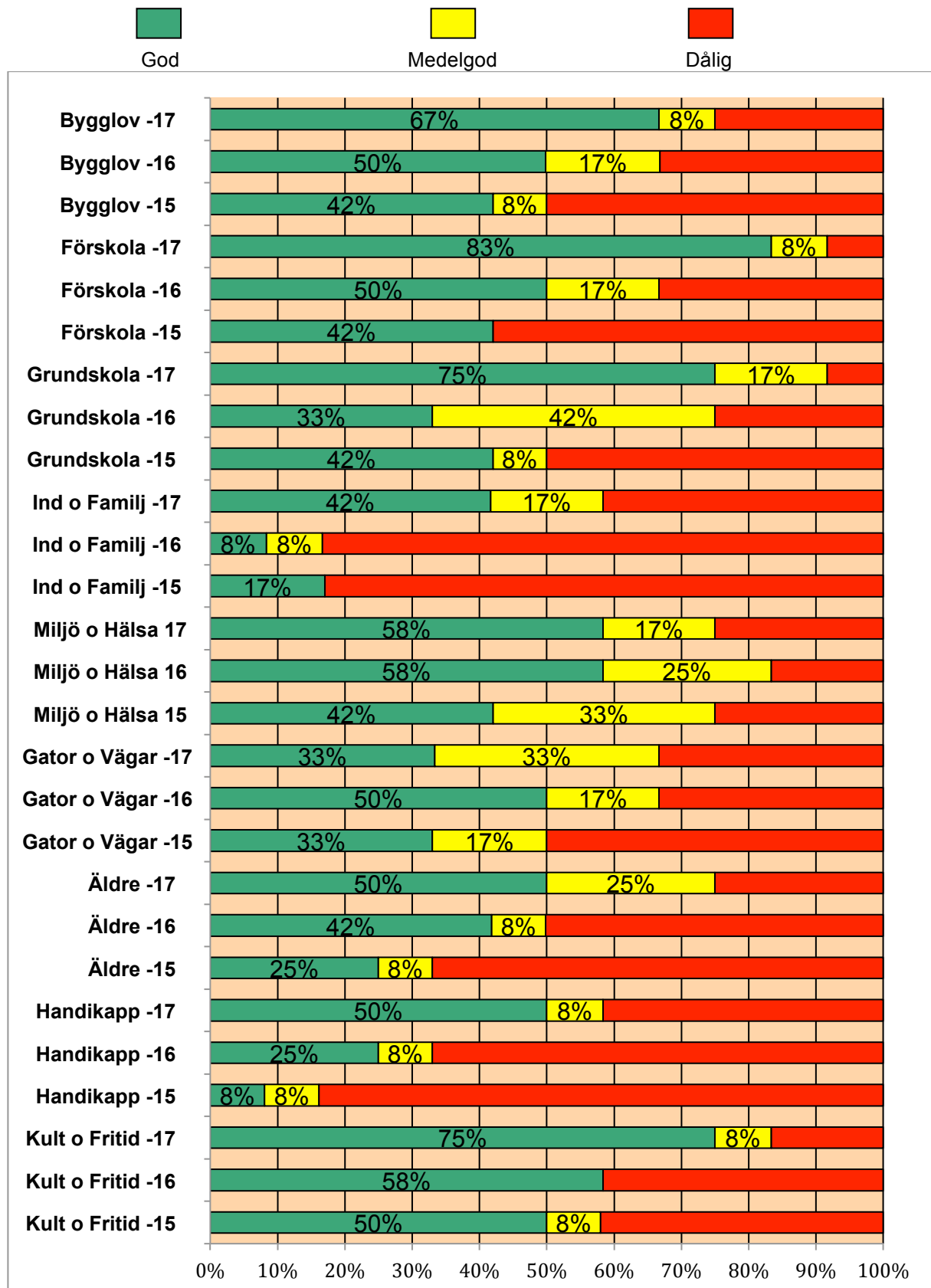
TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



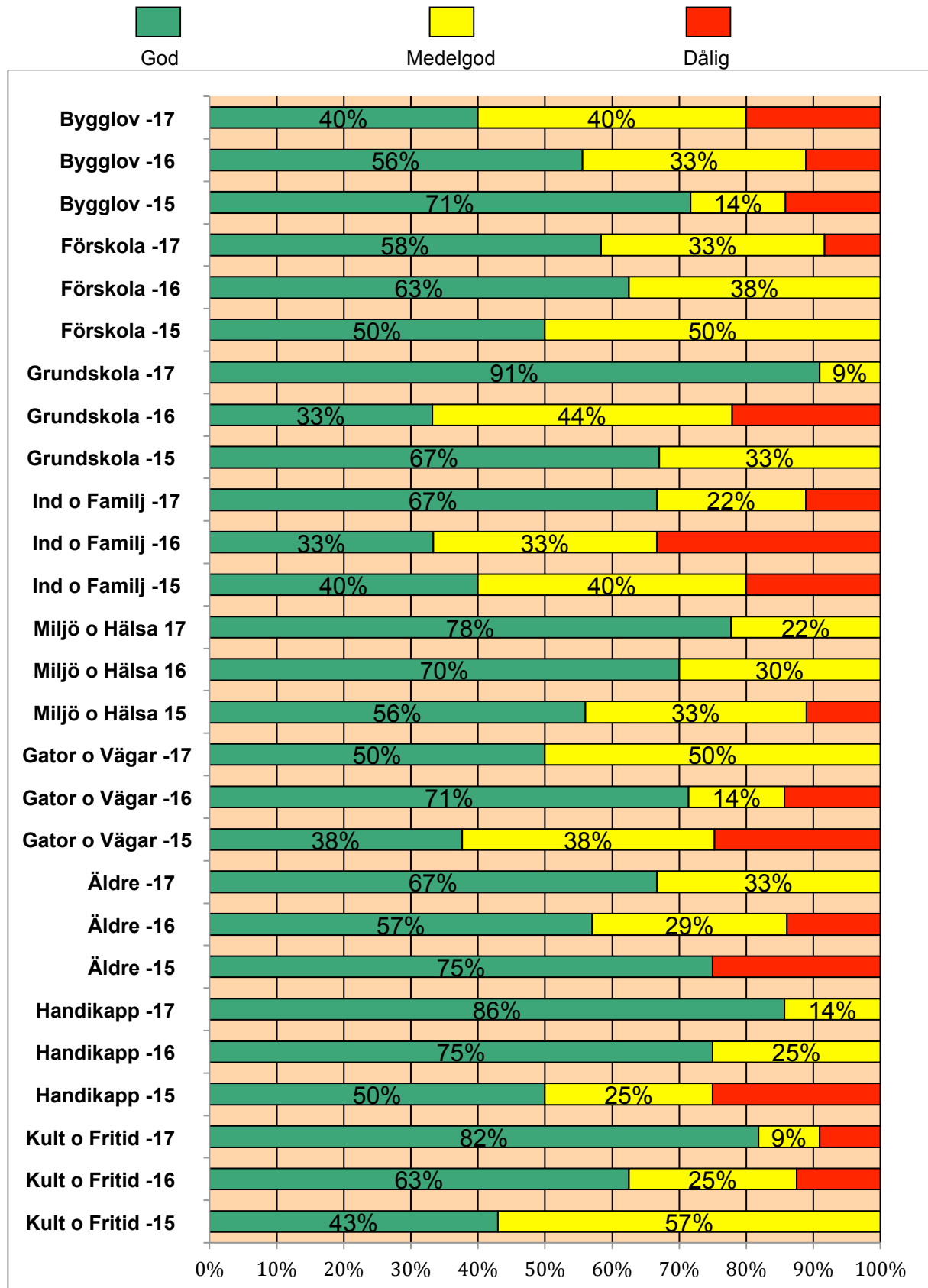
SVAR PÅ FRÅGAN

Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda sökningar erhållit svar på de frågor man haft. Bedömningen utgår från om frågan blir besvarad eller om handläggaren inte kunde svara eller bara delvis.



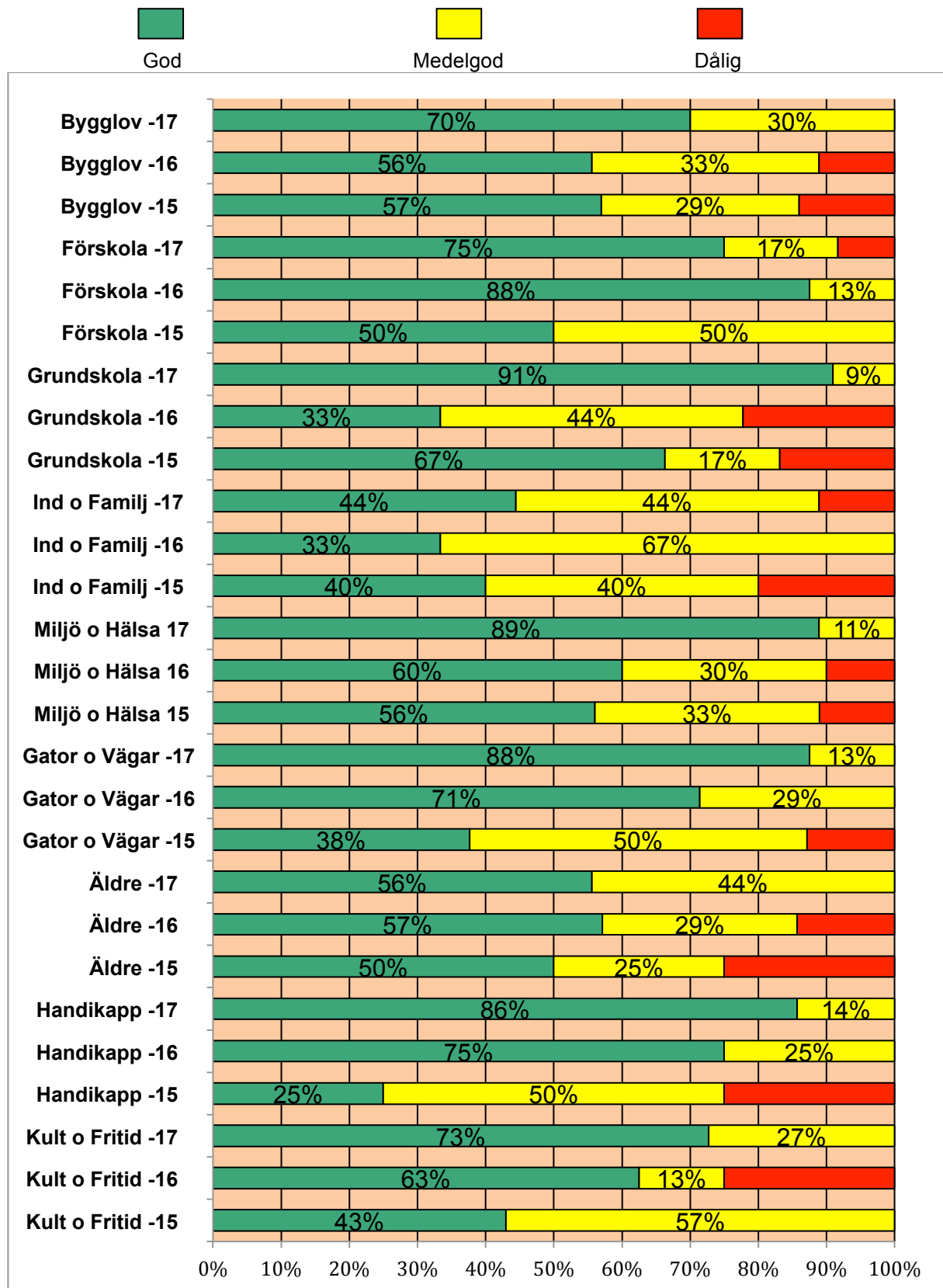
INFORMATION

Gradering av informationen i svaren från handläggarna. Bedömningen baseras på om handläggaren bara svarar på frågan eller om han/hon ger merinformation; hänvisningar, tips och idéer.



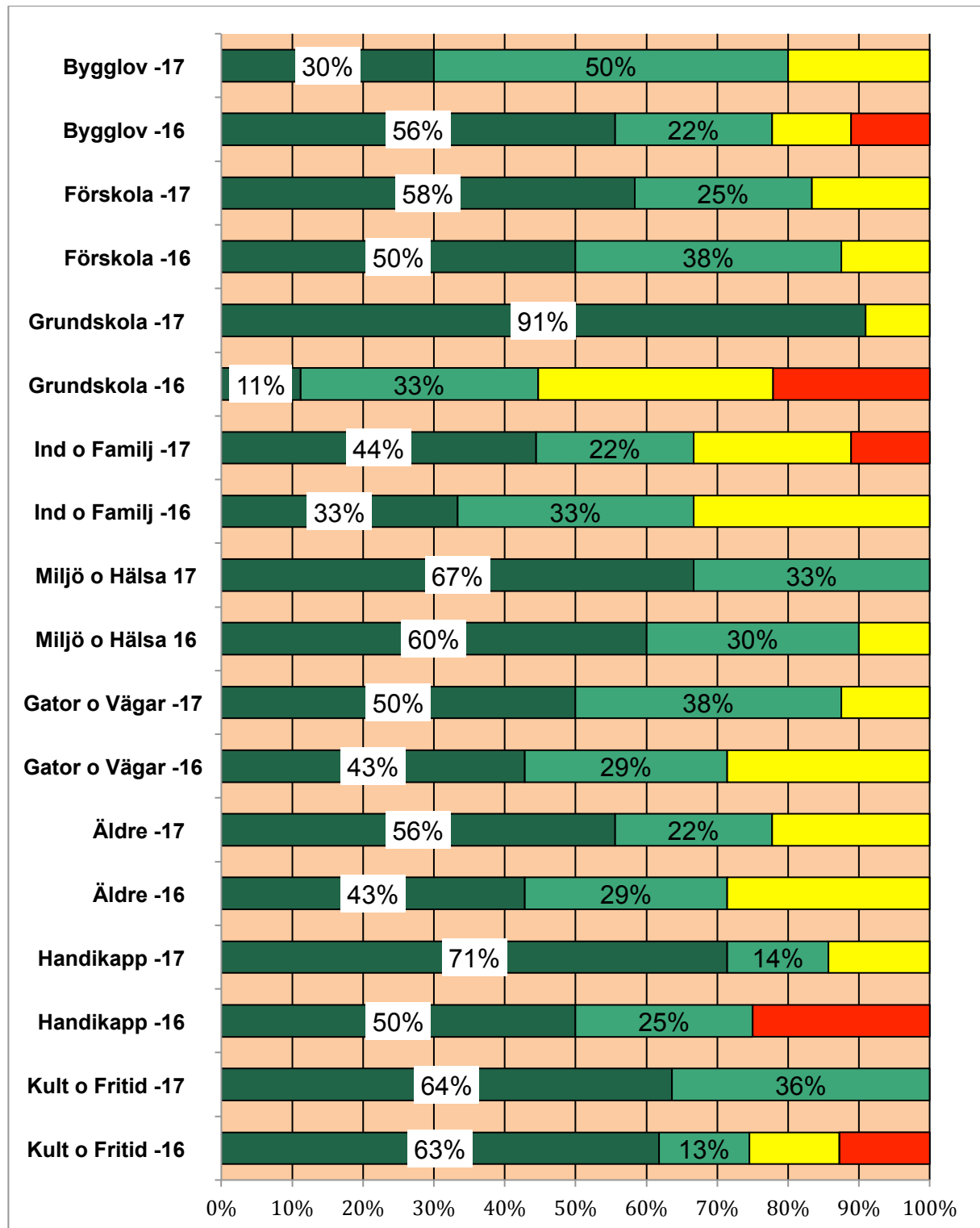
INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med. Bedömningen utgår från om handläggaren besvarar frågan pliktskyldigast eller är han/hon intresserad och engagerad i oss och vår frågeställning.



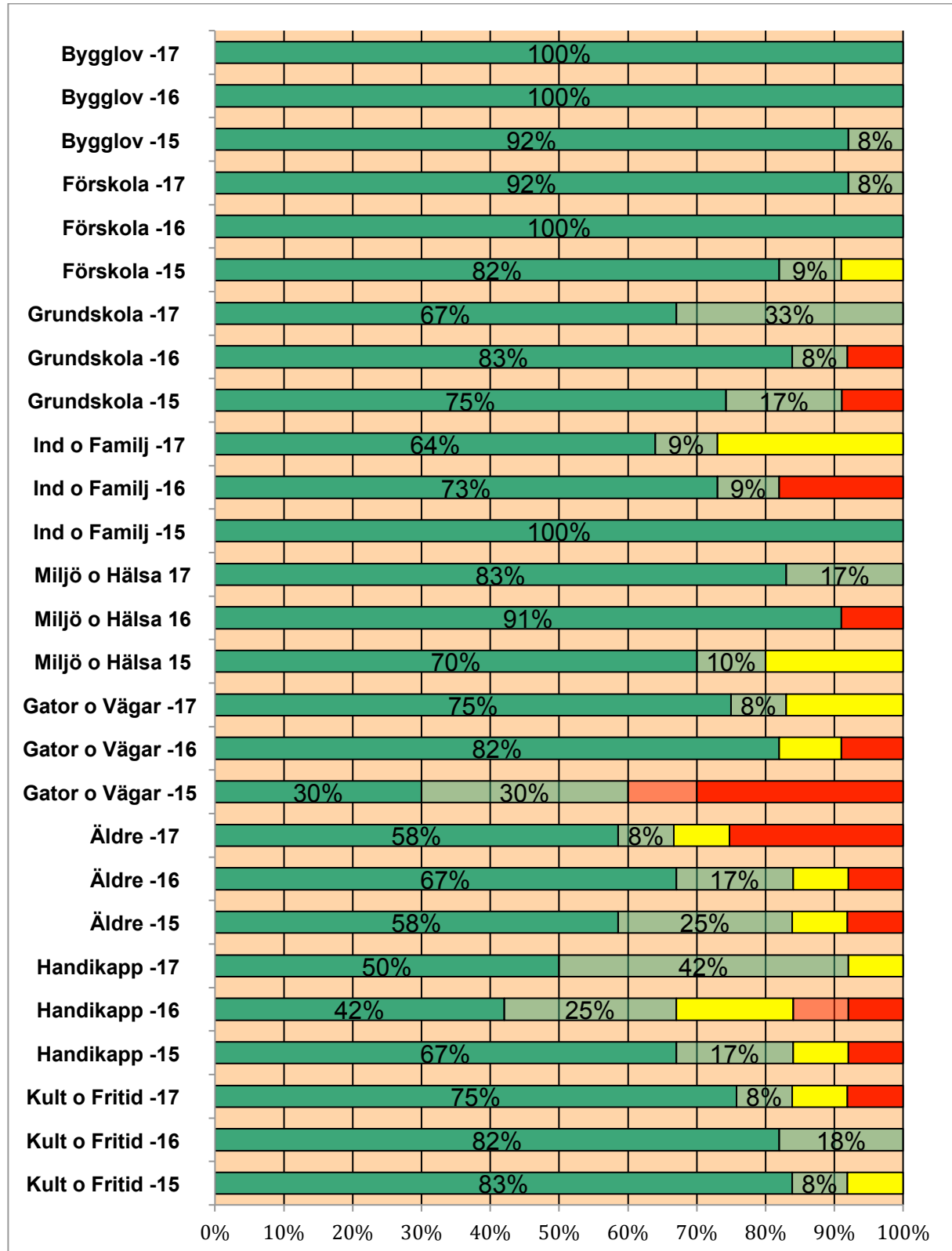
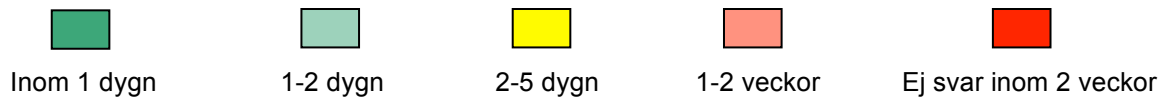
BEMÖTANDE

Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de upplever att de blivit bemötta av handläggaren. Bedömningen baseras på det bemötande som handläggaren ger, är han/hon tillmötesgående, trevlig, hjälpsam, trovärdig.

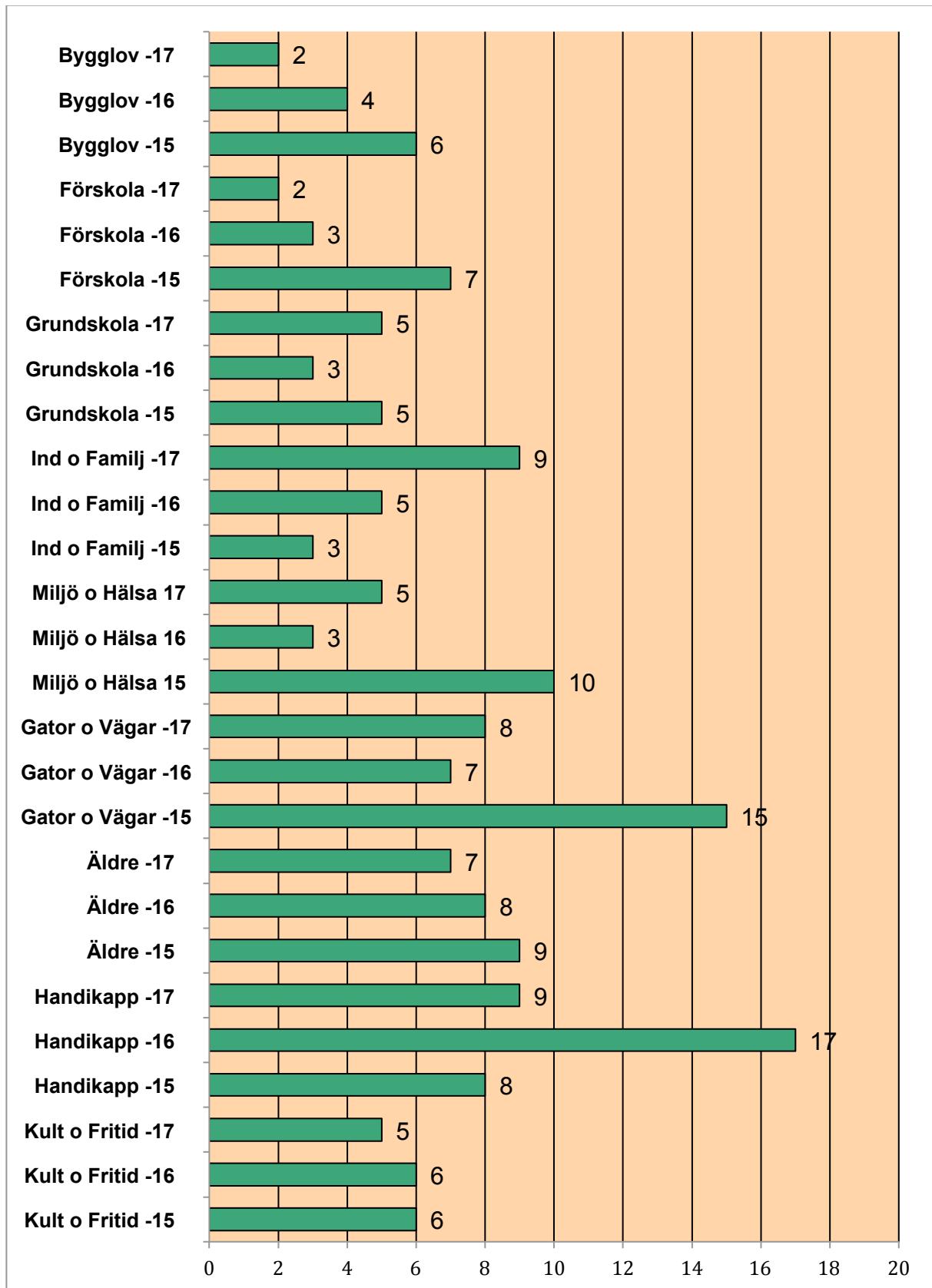


SVARSTIDER

Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

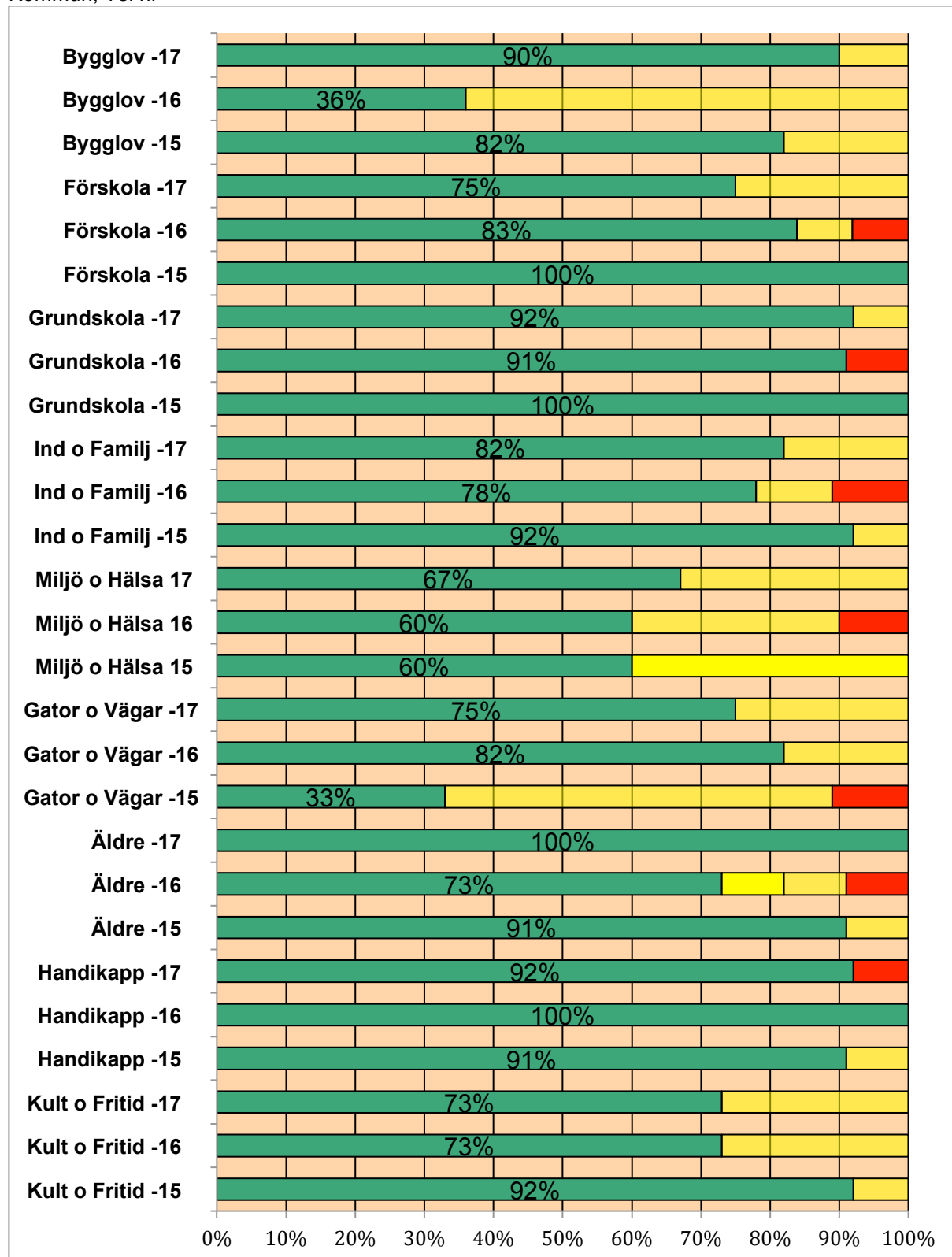


SVARSTIDER forts, i timmar



AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.



SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till hemsidor, bifogande av länkar eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

