

JSM

TELEFRONT

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

KROKOM

Januari 2015

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

Krokom 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 återigen få möjlighet att jämföra kommunens service med andra 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 med SKL, 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, kultur o fritid samt kommunledningskontoret. Vi har ringt kommunen en gång per fråga. Totalt 60 sökningar via telefon har genomförts under en fyraveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post. Bortfallet var ett e-brev pga tekniskt fel.

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.

I rapporten används benämningen handläggare som samlingsnamn för samtlig personal på förvaltningen.

Resultatet totalt för Kommunen redovisas exkl Kommunledningskontoret, då mätning av den avdelningen är ett extraerbjudande från JSM Telefront och som annars skulle försvåra era jämförelser med andra kommuner som inte mäter Kommunledningskontoret.

GENOMFÖRANDE

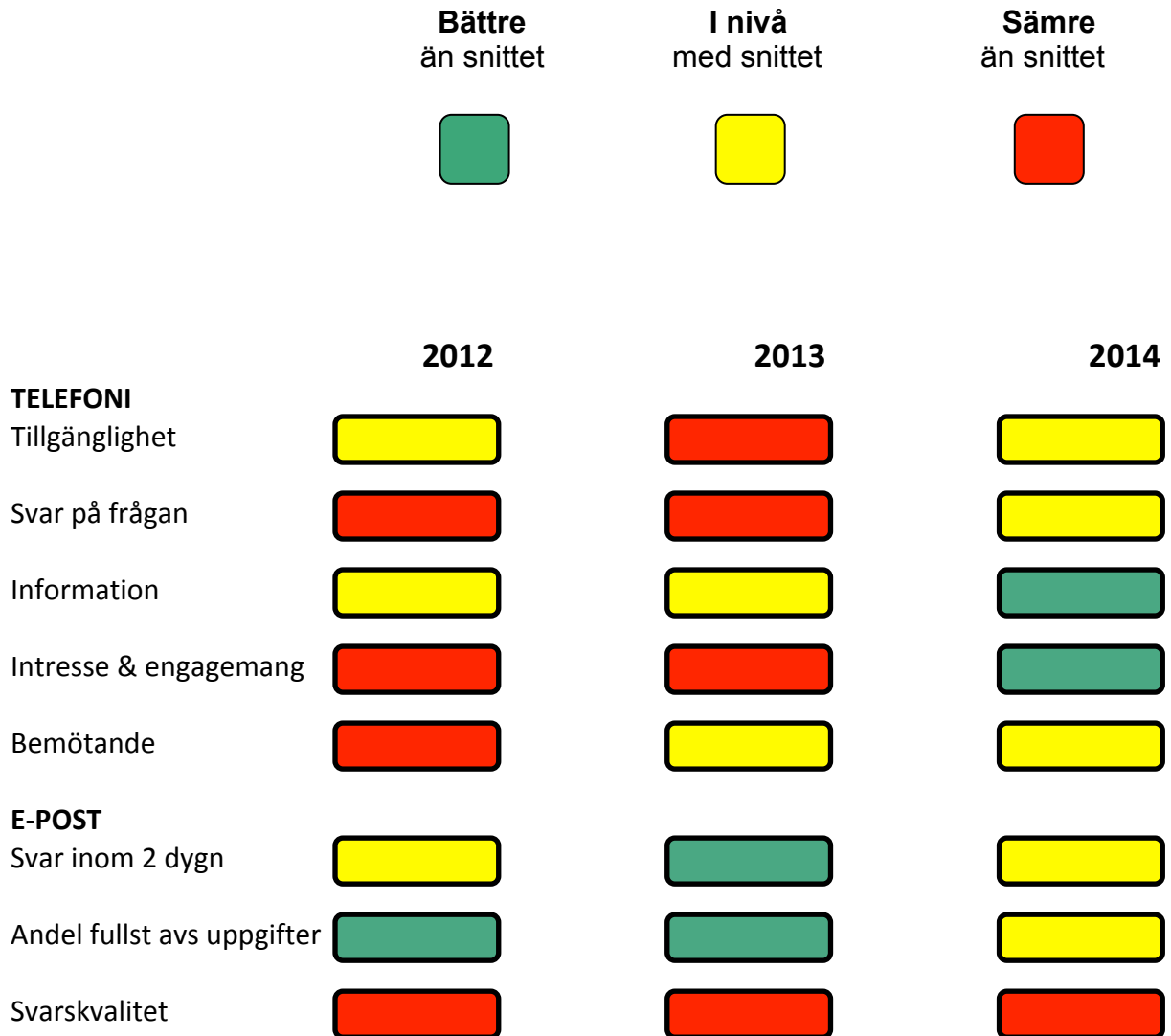
Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 42 t o m 45.

JÄMFÖRELSE

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (22 kommuner med 10 000 – 20 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.

SAMMANFATTNING

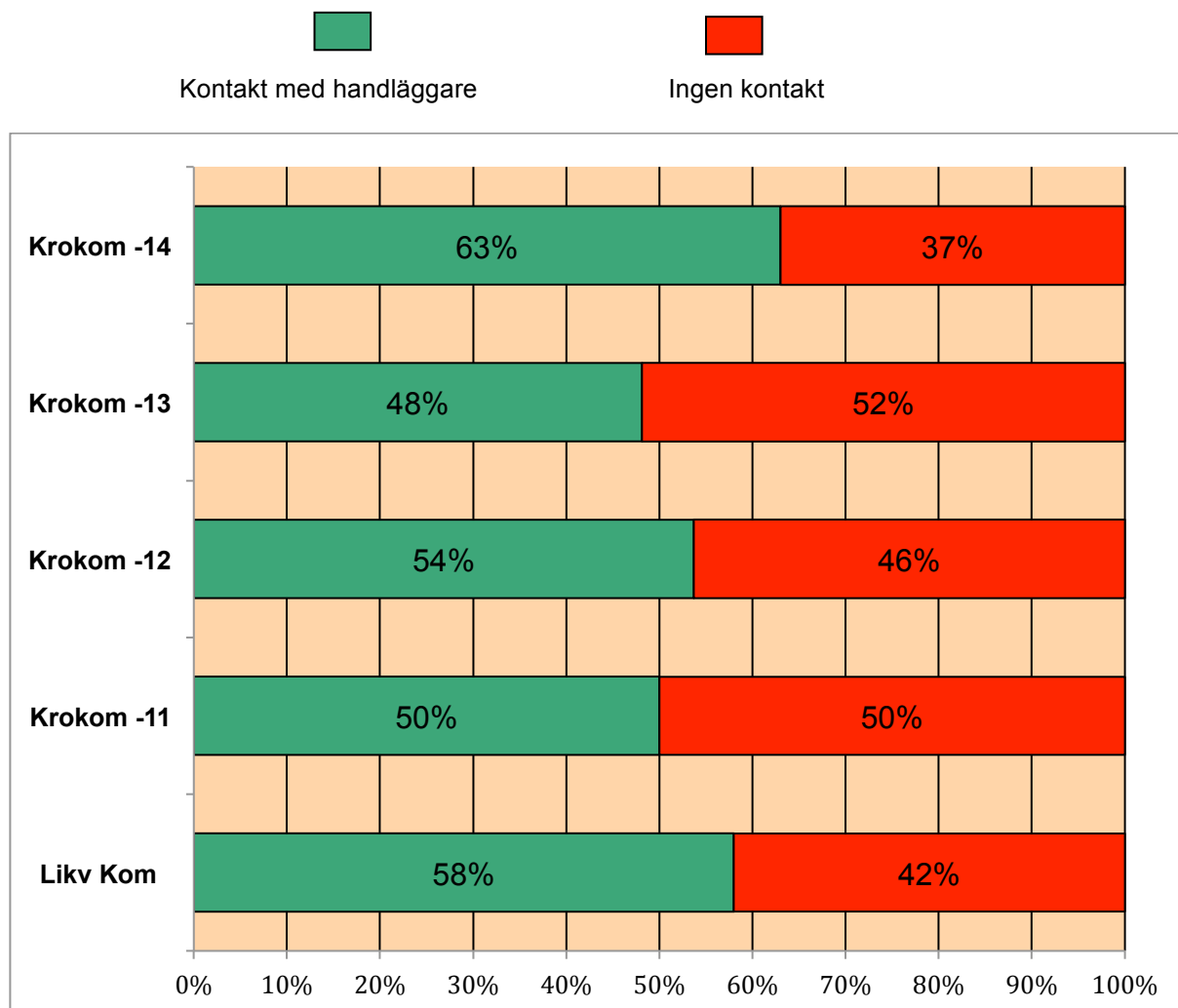
Vi redovisar här en översiktsbild med Krokoms resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (22 kommuner med 10 000 – 20 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.



Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 63 % för kommunen totalt. Det är högre jämfört med förra mätningen och något högre än -12. Krokom är nu i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (58 %).

Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

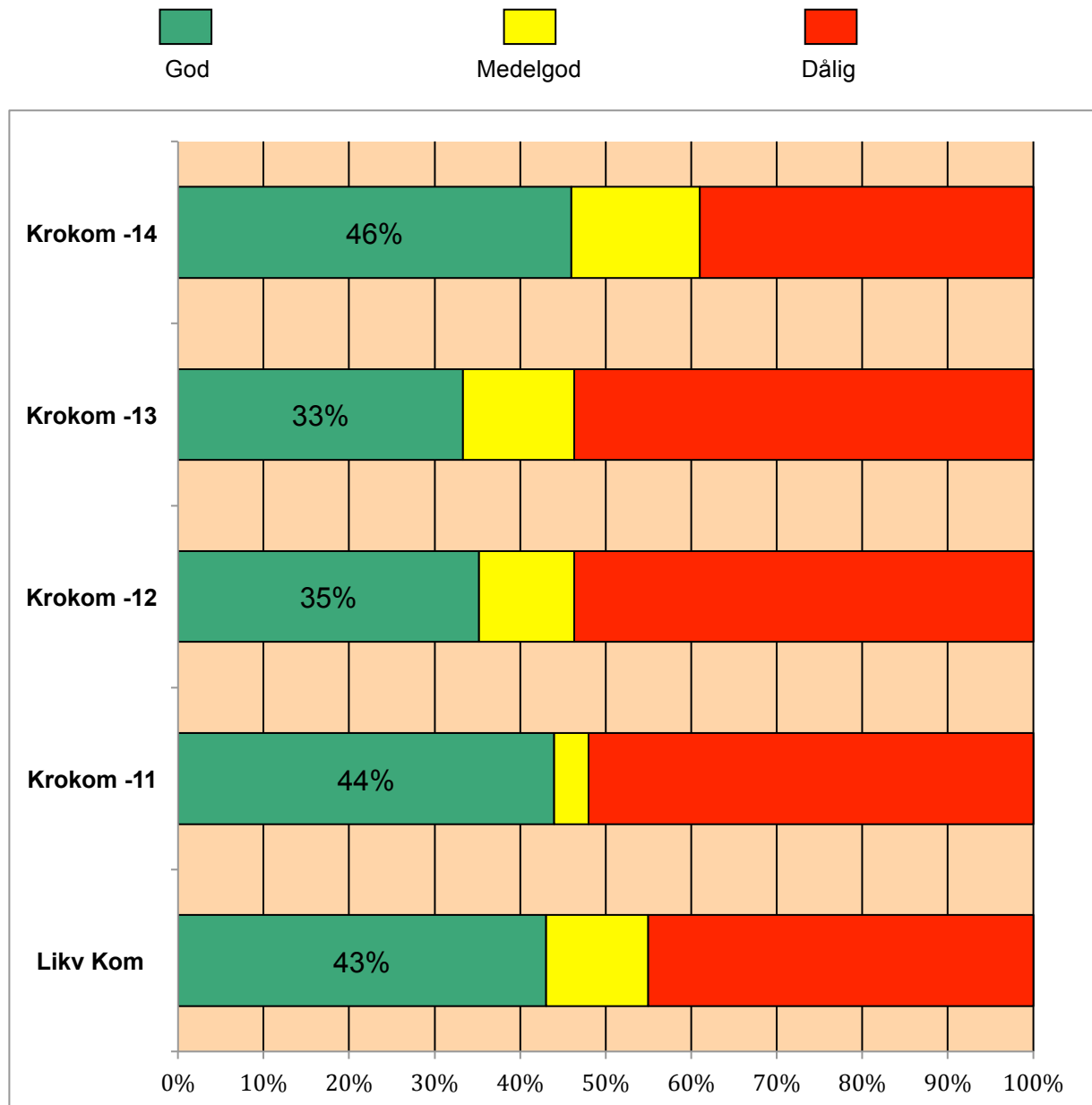
Andelen Kontakt enligt den nya bedömningen är 52 % (se nedan).

Kommentar: SKL ändrade inför förra mätningen hur vi skulle bedöma Tillgängligheten. Fick vi inte svar i växeln inom en minut, skulle vi nu klassa det som Ingen kontakt. Tidigare år har JSM väntat tills vi fått svar i växeln. Vi har fortsatt med det förhållningssättet och det är det som vi redovisar i tabellen, så att ni kan jämföra er med tidigare år och likvärdiga kommuner. Vid uppringningen till växeln gör vi dock en notering vid en minut och det resultatet rapporterar vi in till KKiK.

SVAR PÅ FRÅGAN

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

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

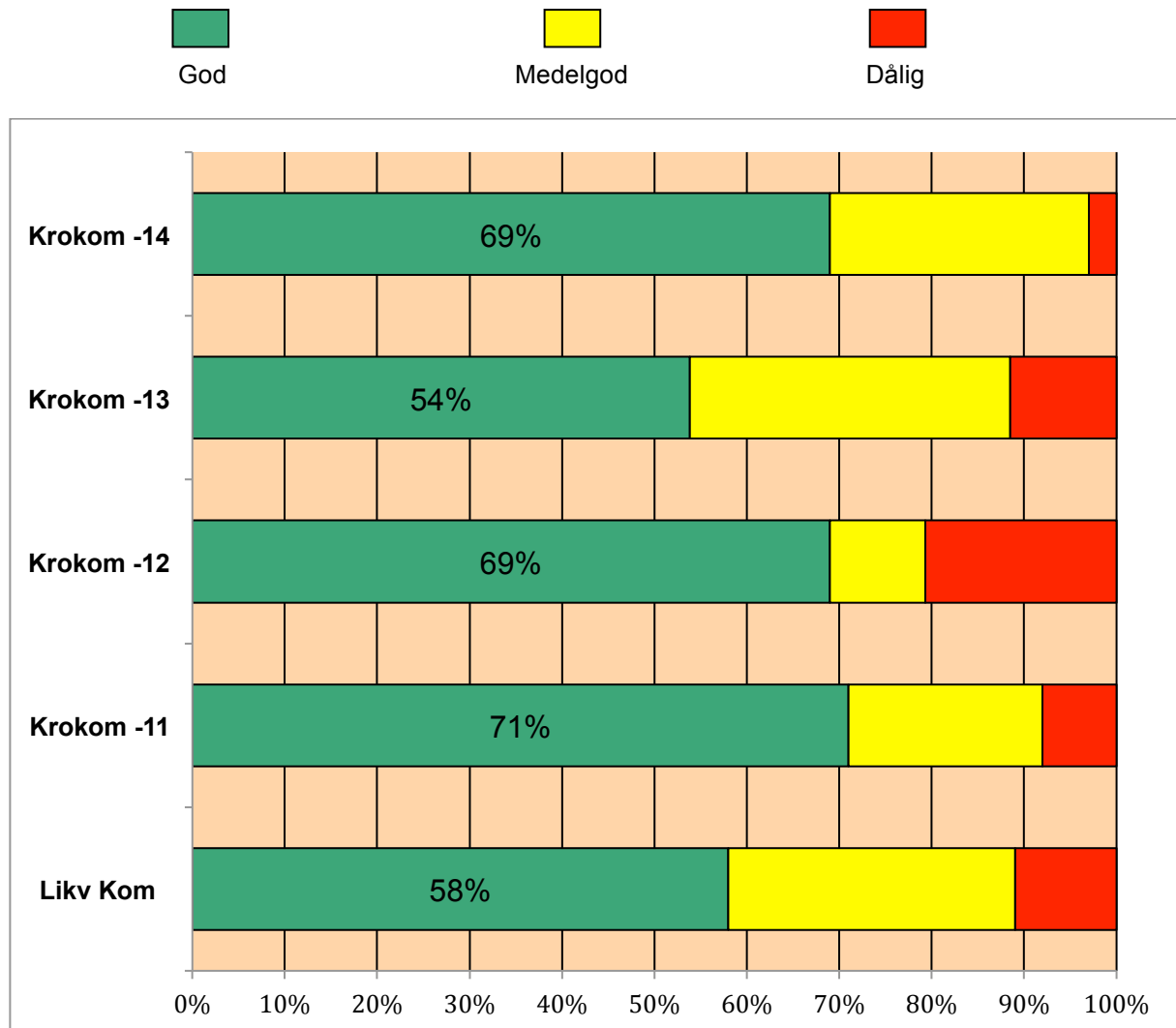


Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur kommuninvånarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått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



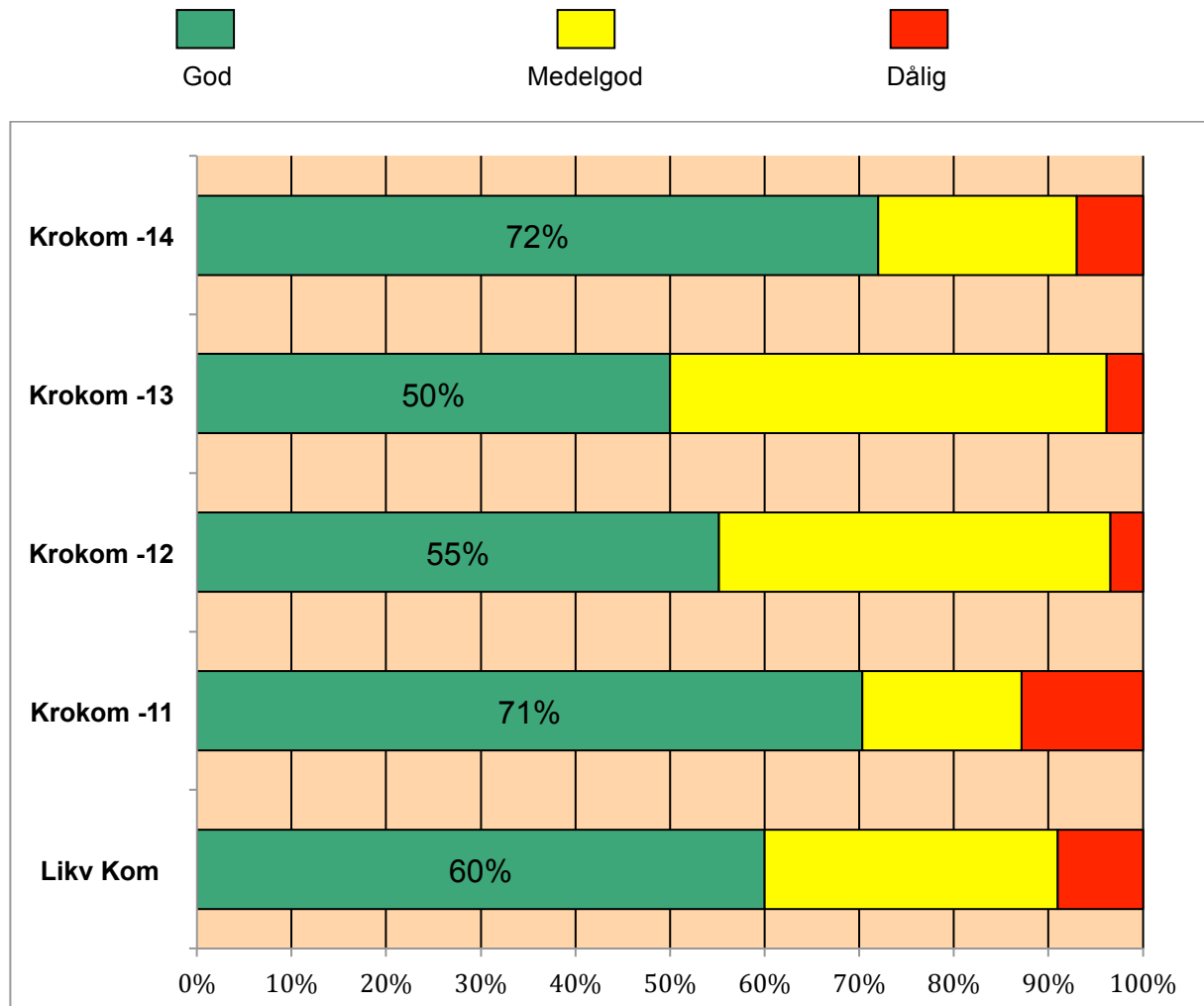
I nära sju av tio svar har informationen uppfattats som god. Det är över snittet för likvärdiga kommuner.

Intervjuarnas kommentarer: (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Gav bra information om läget i kommunen och hur jag skulle få in en fot genom vikariepoolen. Blev hänvisad till en person som jobbade med detta. (Förskola)
- Gav mig en massa tips och råd. (Miljö o Hälsa)
- Gav info gällande hämtning och avgifter. (Miljö o Hälsa)
- Berättade exakt vad jag skulle göra och att jag inte skulle borra innan tillståndet osv. (Miljö o Hälsa)

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 drygt sju av tio kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Det är klart över förra mätningen och över snittet för likvärdiga kommuner.

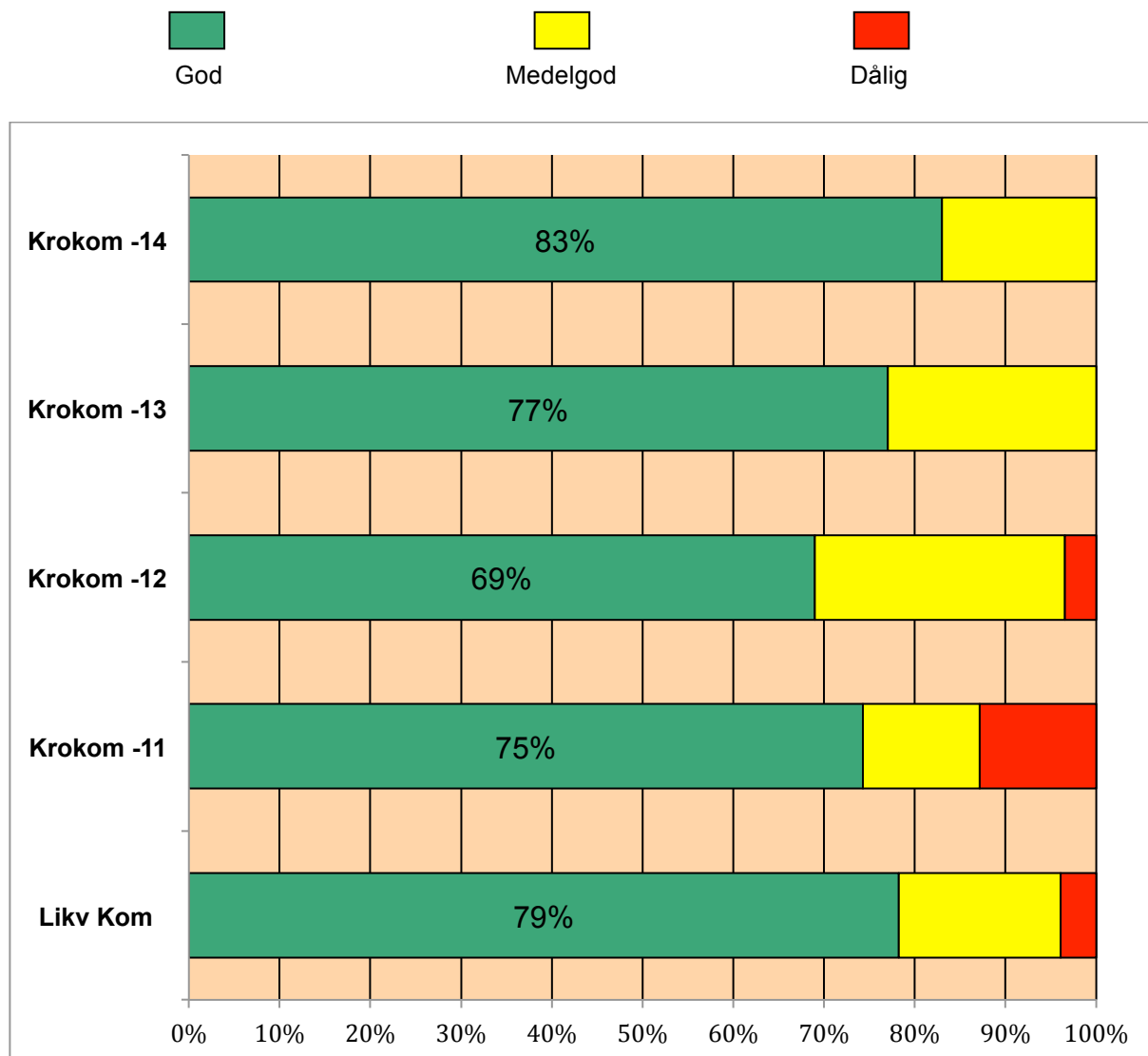
Intervjuarnas kommentarer:

- Korthuggigt och rak på sak. Svarade bara på frågan. (Gator o Vägar)
- Blev jätteglad att jag frågade eftersom kommunen har en stor brist på förskolelärare och framför allt manliga förskolelärare. Frågade nyfiket om vem jag var. (Förskola)
- Fick trevligt och engagerat bemötande från både växeln och handläggaren. (Handikapp)
- Visade intresse men hade ej kunskap om kommunen kunde hjälpa mig med detta. (Individ o Familj)

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 alltid bedömts som god eller medelgod.

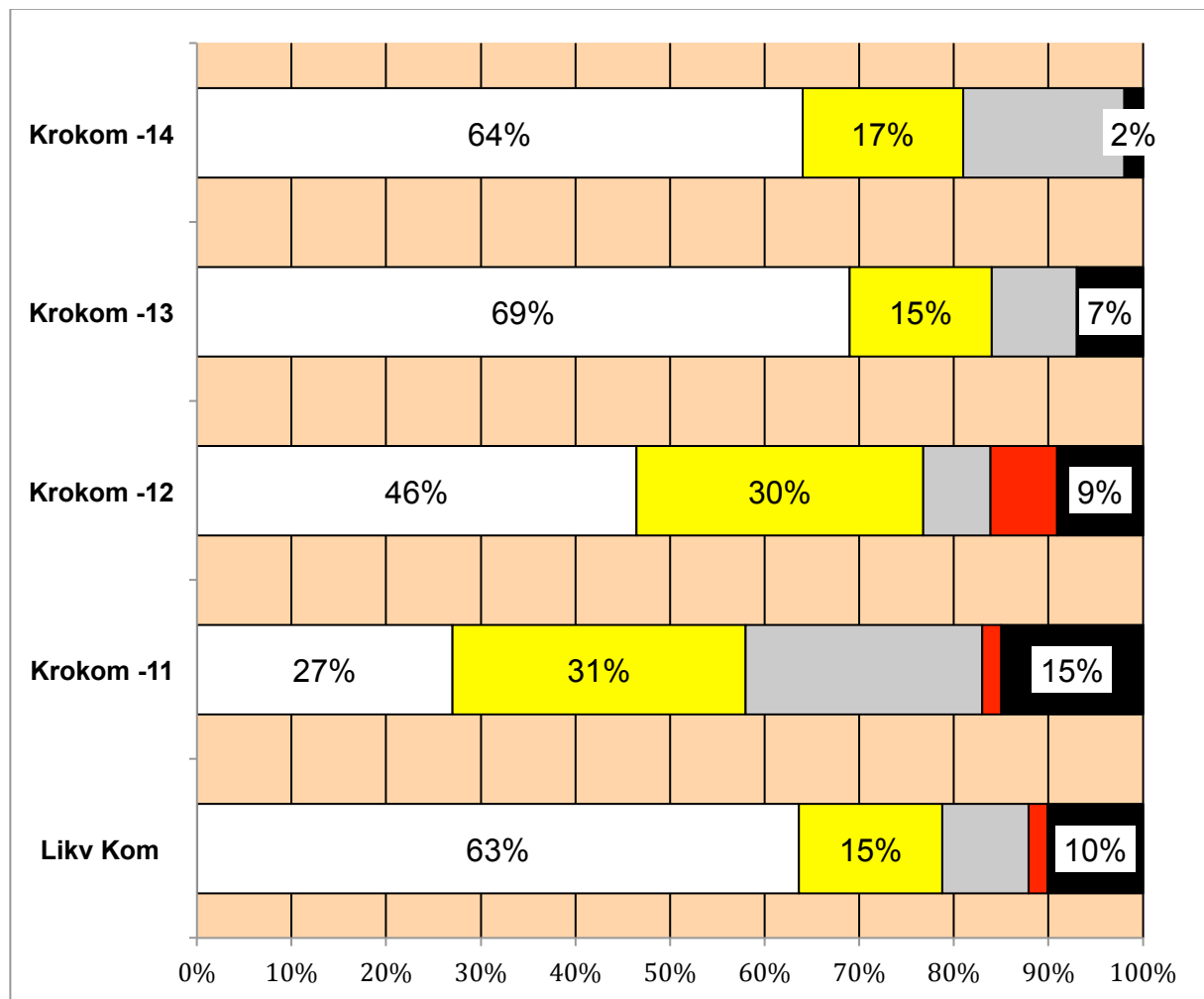
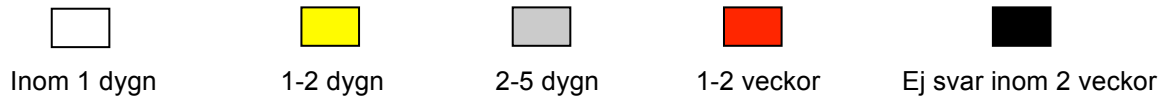
Intervjuarnas kommentarer:

- Väldigt trevligt bemötande, pratade lugnt och sansat så att jag fick med allt hon hade att säga. (Äldre)
- Förmodligen den växel med högsta servicenivån i Sverige. (Vxl)
- Trevligt bemötande. (Miljö o Hälsa)
- Väldigt trevlig lugn. (Miljö o Hälsa)
- Något stressad, önskade först att vi mailade frågorna. (KLK)
- Gav mig ett mycket bra bemötande. (Individ o Familj)
- Inte otrevlig på något sätt, bara ett väldigt kort samtal. (Grundskolan)

Resultat e-post

SVARSTIDER

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



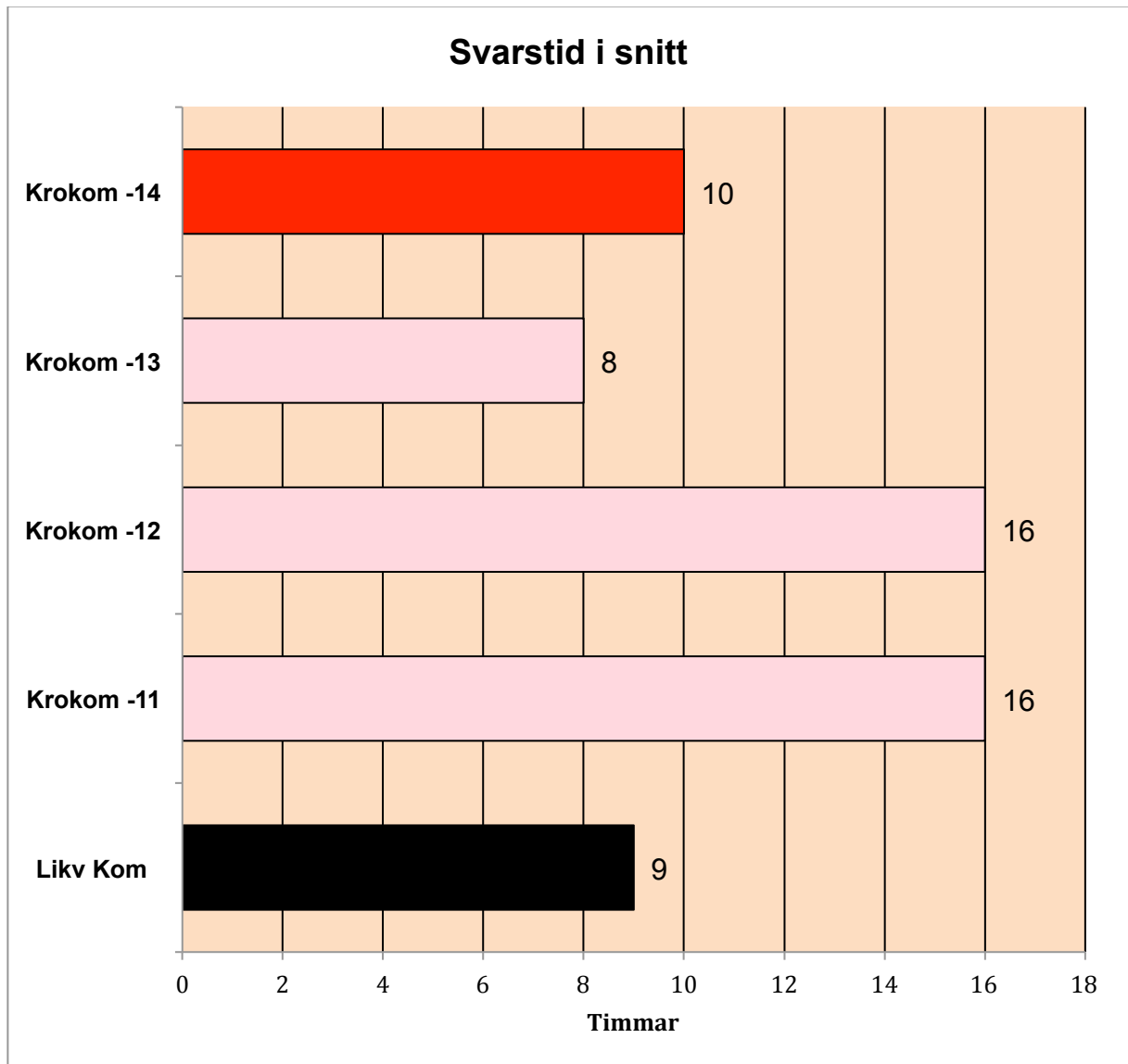
Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 81 % (64 % + 17 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är i nivå med snittet för andra kommuner (78 %).

Handikapp besvarade alltid inom ett dygn.

2 % 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.

SVARSTIDER forts



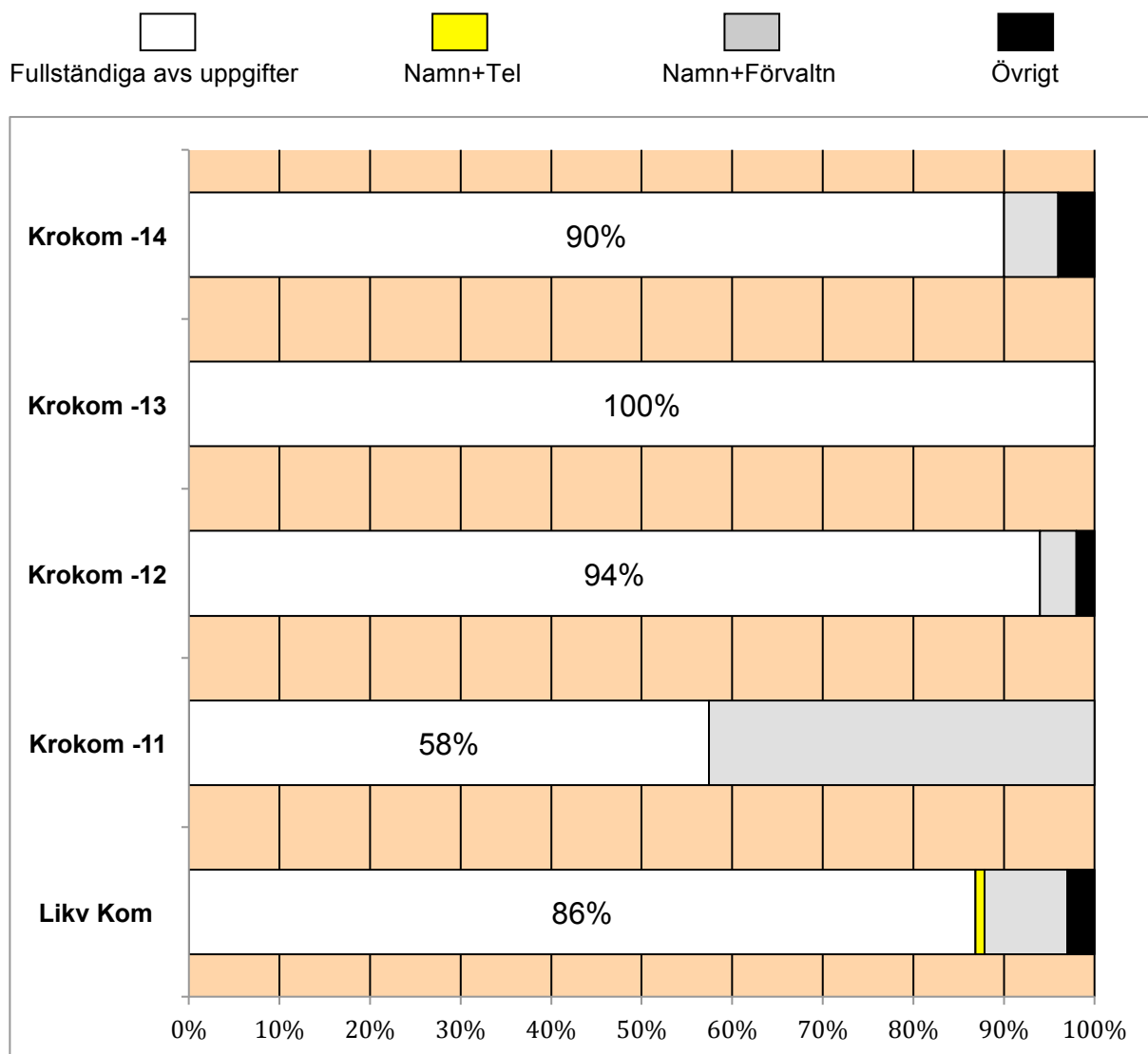
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

I snitt tog det 10 timmar innan vi fick svar. Vid tidigare mätningar var det 8, 16 samt 16 timmar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 3-16 timmar och snittet är 9 timmar.

Kortast svarstid har Grundskola – 4 timmar.

AVSÄNDARE

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



Krokom (90 %) är nu i nivå med snittet (86 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 54-100 %.

”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 %.

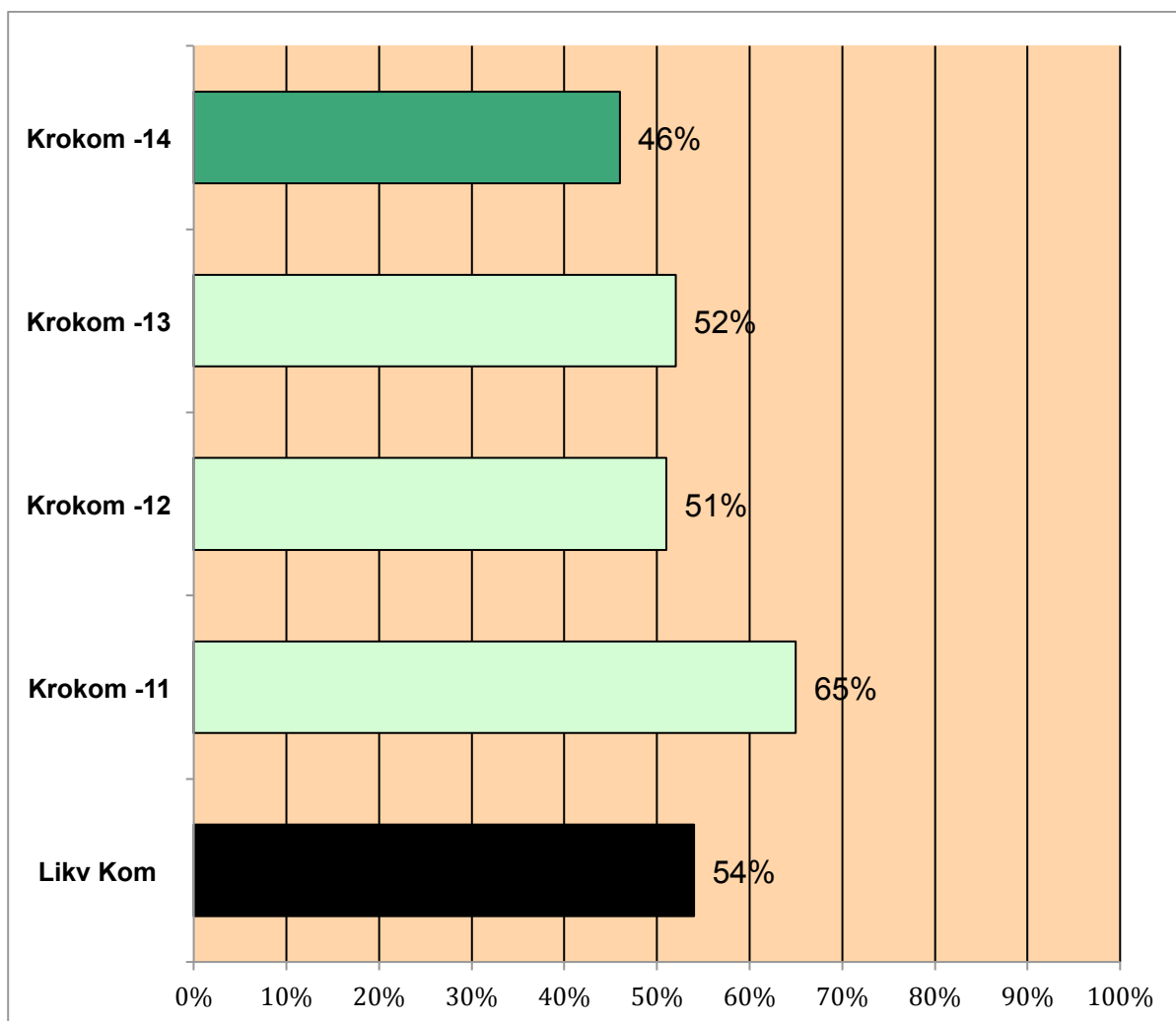
SVARSKVALITET

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! Vad som gäller beror på vem det är som ska sälja våfflor.
En privatperson, förening eller liknande som inte har någon form av...
Om den som ska sälja våfflor (t ex ett företag, en privatperson eller en förening)...
Läs även på vår hemsida, där vi samlat en hel del information om att sälja livsmedel:
<http://www.krokom.se/naringslivocharbete/tillstandtillsynochanmalan/livsmedelshantering.3093.html>
Kontakta os gärna om du har fler frågor.
Lars Forss, Miljö- och hälsoskyddsinspektör, Bygg- och miljöavdelningen
Krokoms kommun, 835 80 Krokoms, 0640-164 07, lars.forss@krokom.se ...



46 % av svaren från Krokoms innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är något under snittet (54 %) för likvärdiga kommuner.

Kommentar: Exemplet ovan är ett bra svar från Krokoms och är av utrymmesskäl förkortat. Innehåller bra information och länk 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: Jag har synpunkter på den kommunala servicen för äldre, hur för jag fram dom bäst?

Skickat: Sön 2/11 19:40

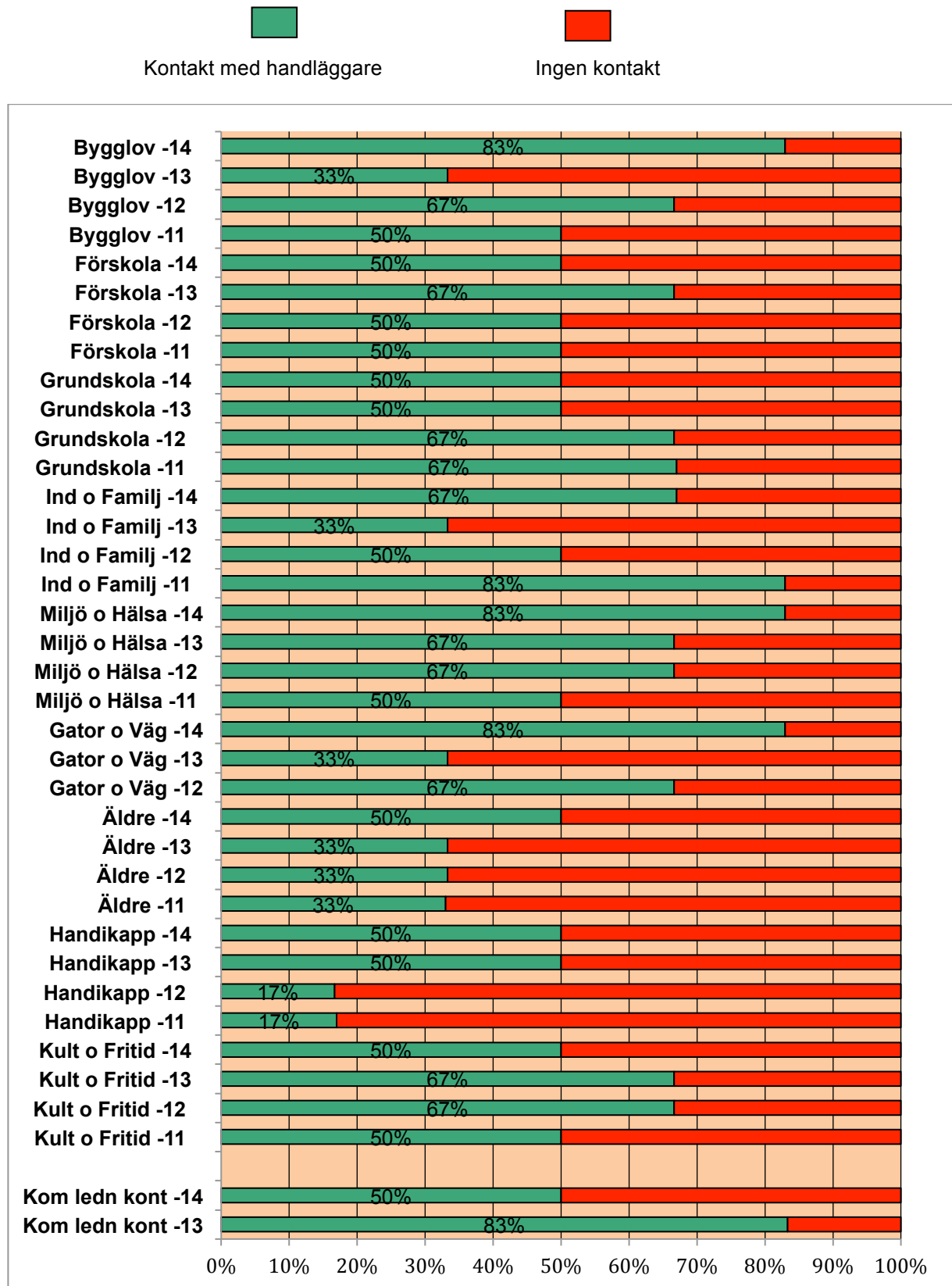
Till: **Kommunledningskontoret**

Fråga: Vad är kommunalskatten i kommunen? När höjdes den senast och med hur mycket? Planerade höjningar?

Skickat: Tis 28/10 16:45

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.



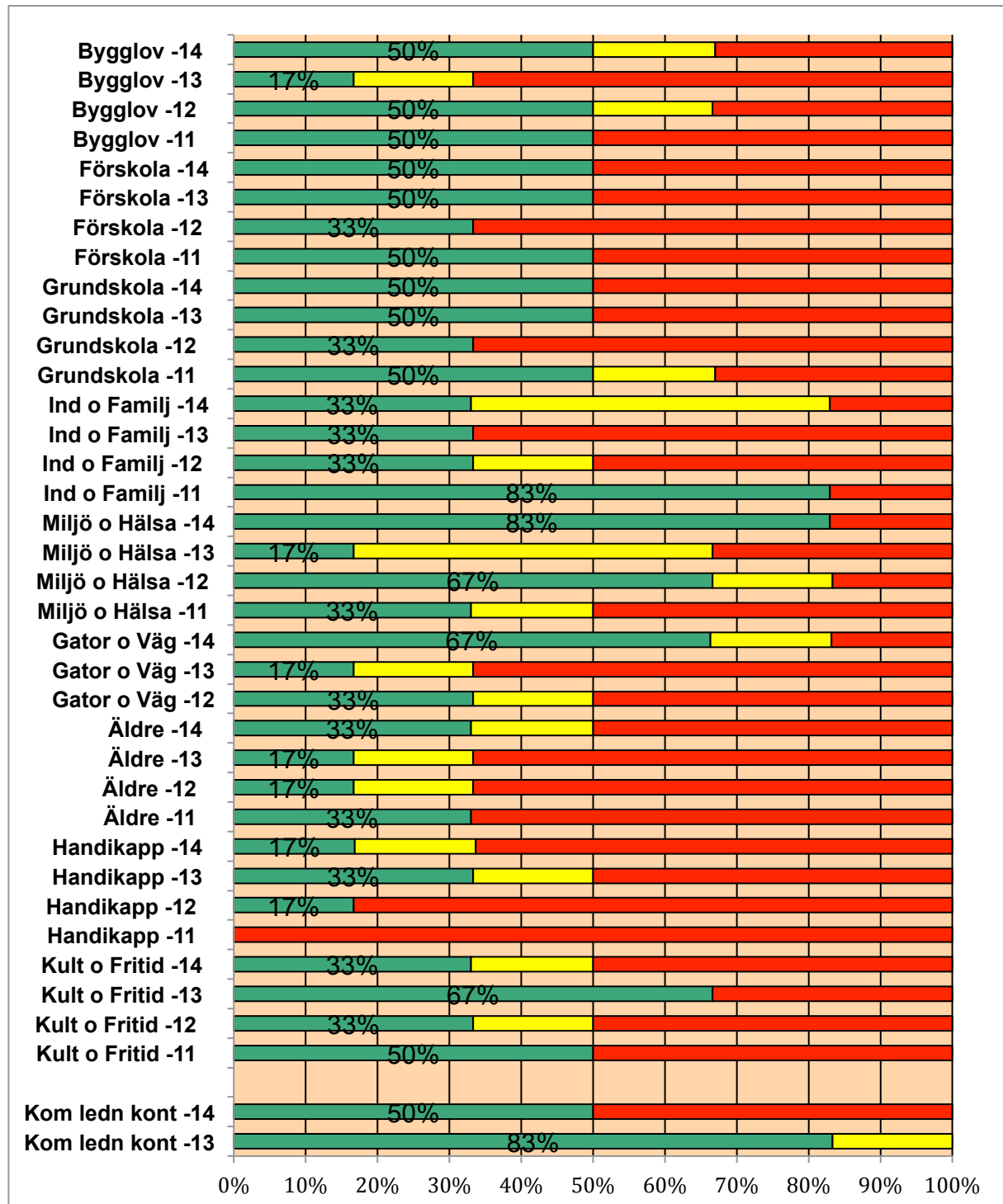
God



Medelgod



Dålig



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.



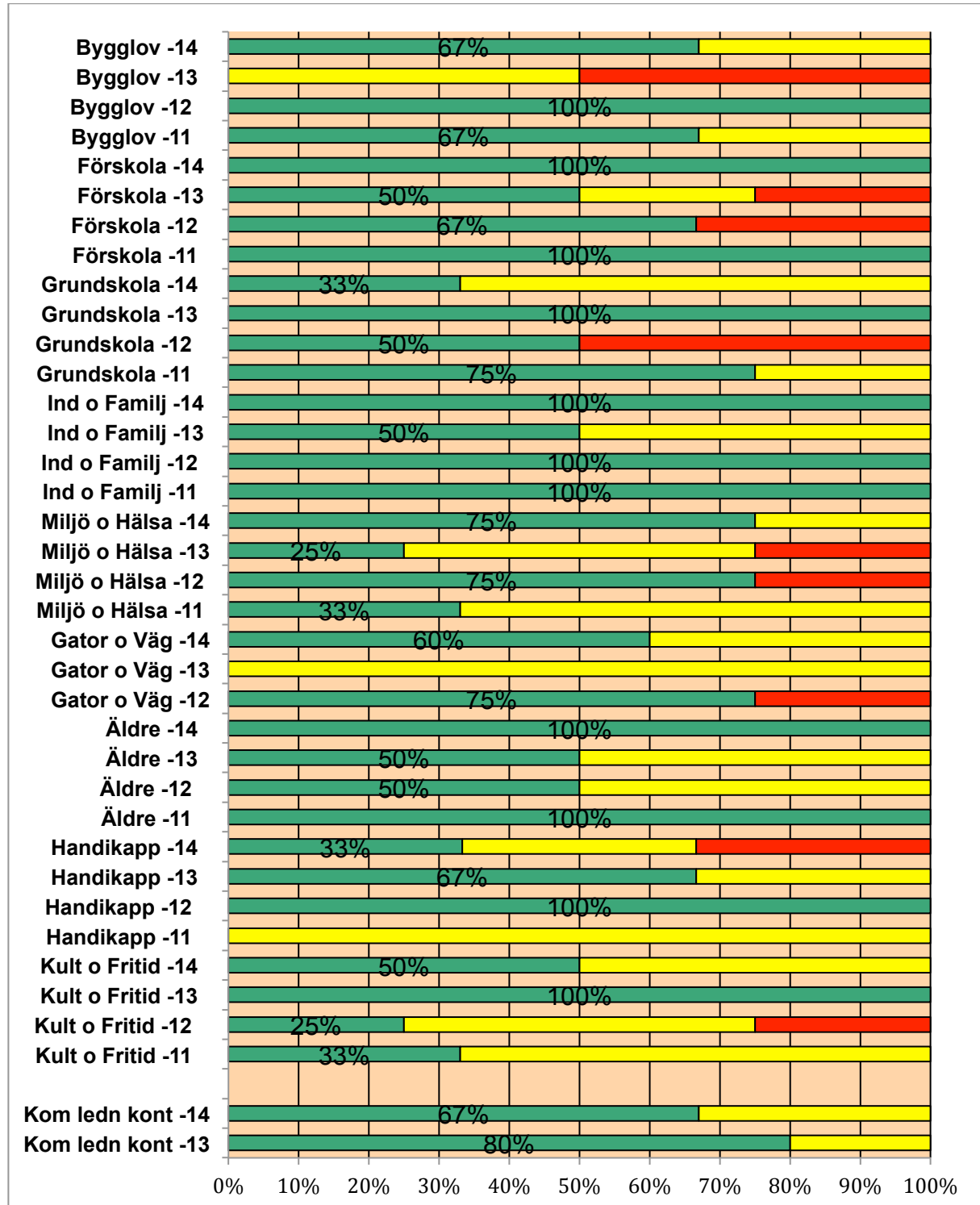
God



Medelgod

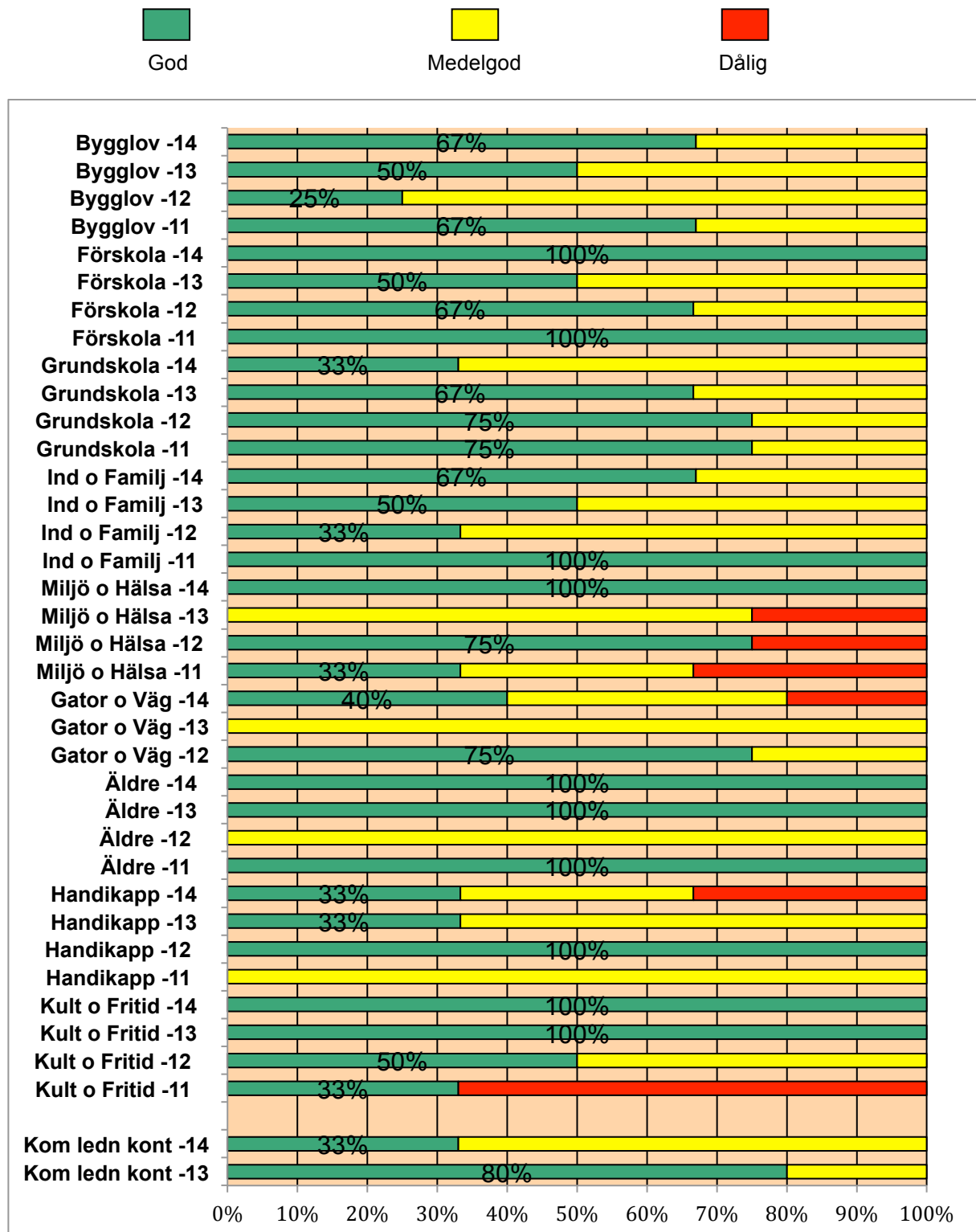


Dålig



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.



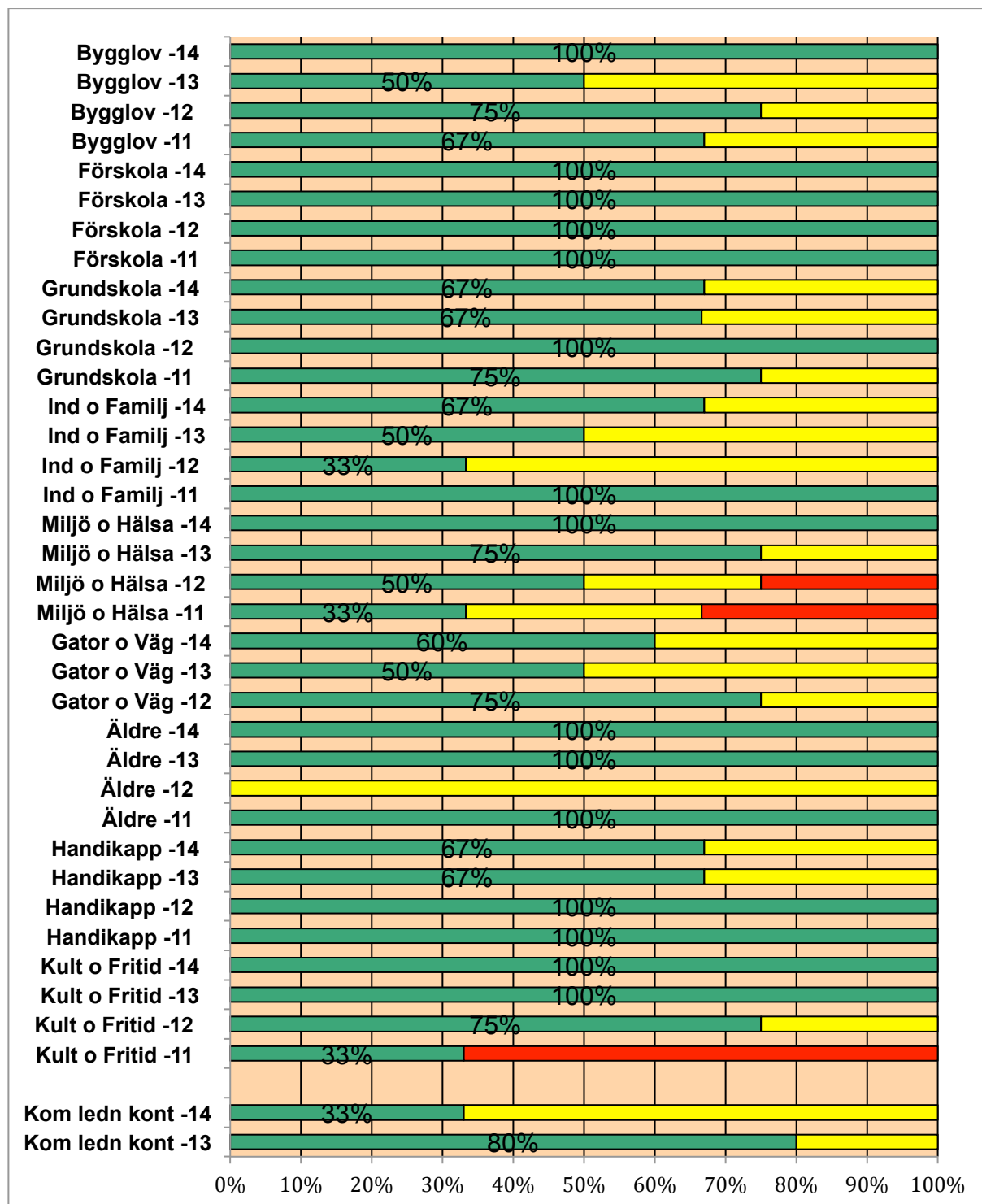
God



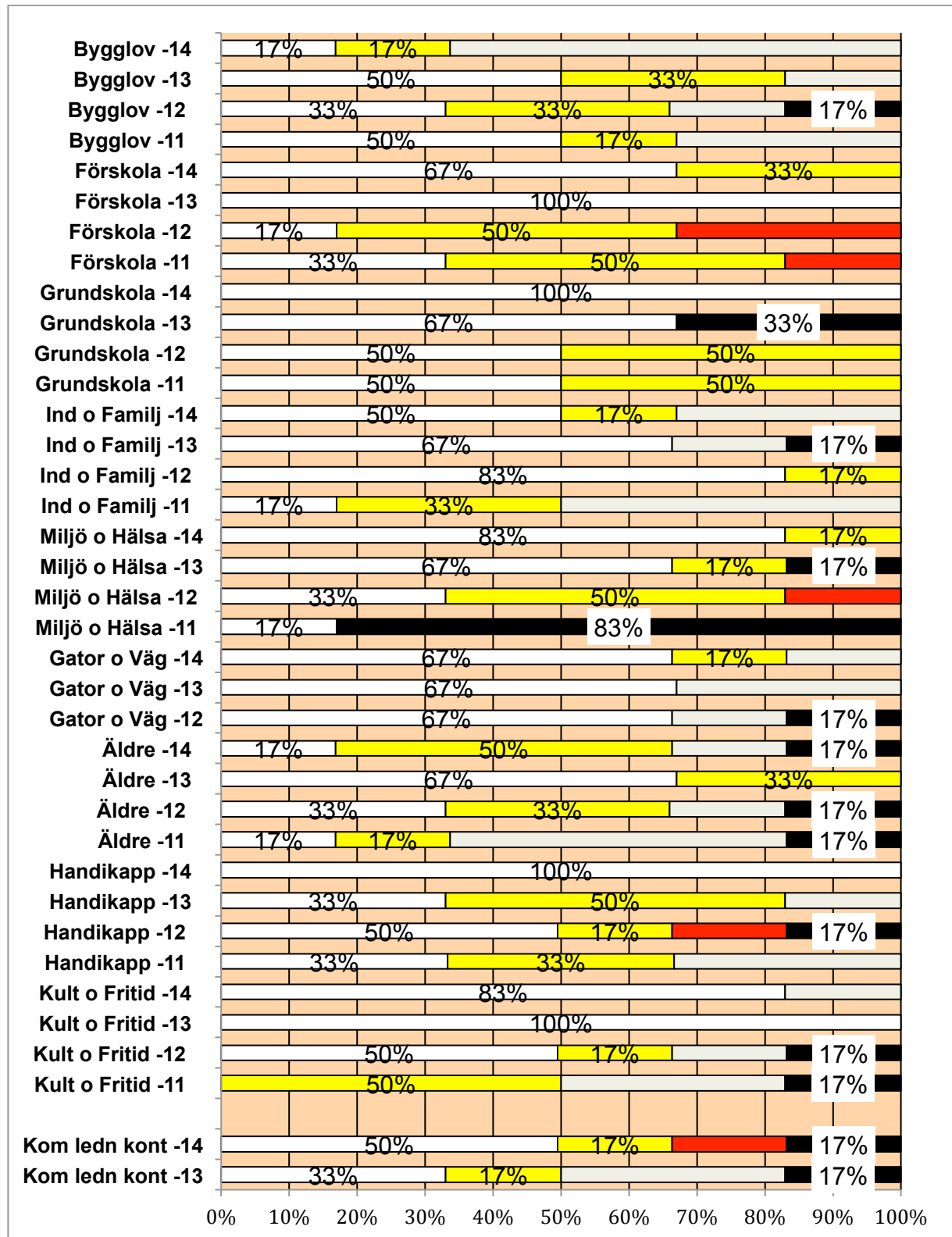
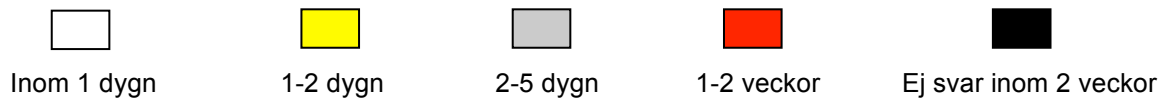
Medelgod



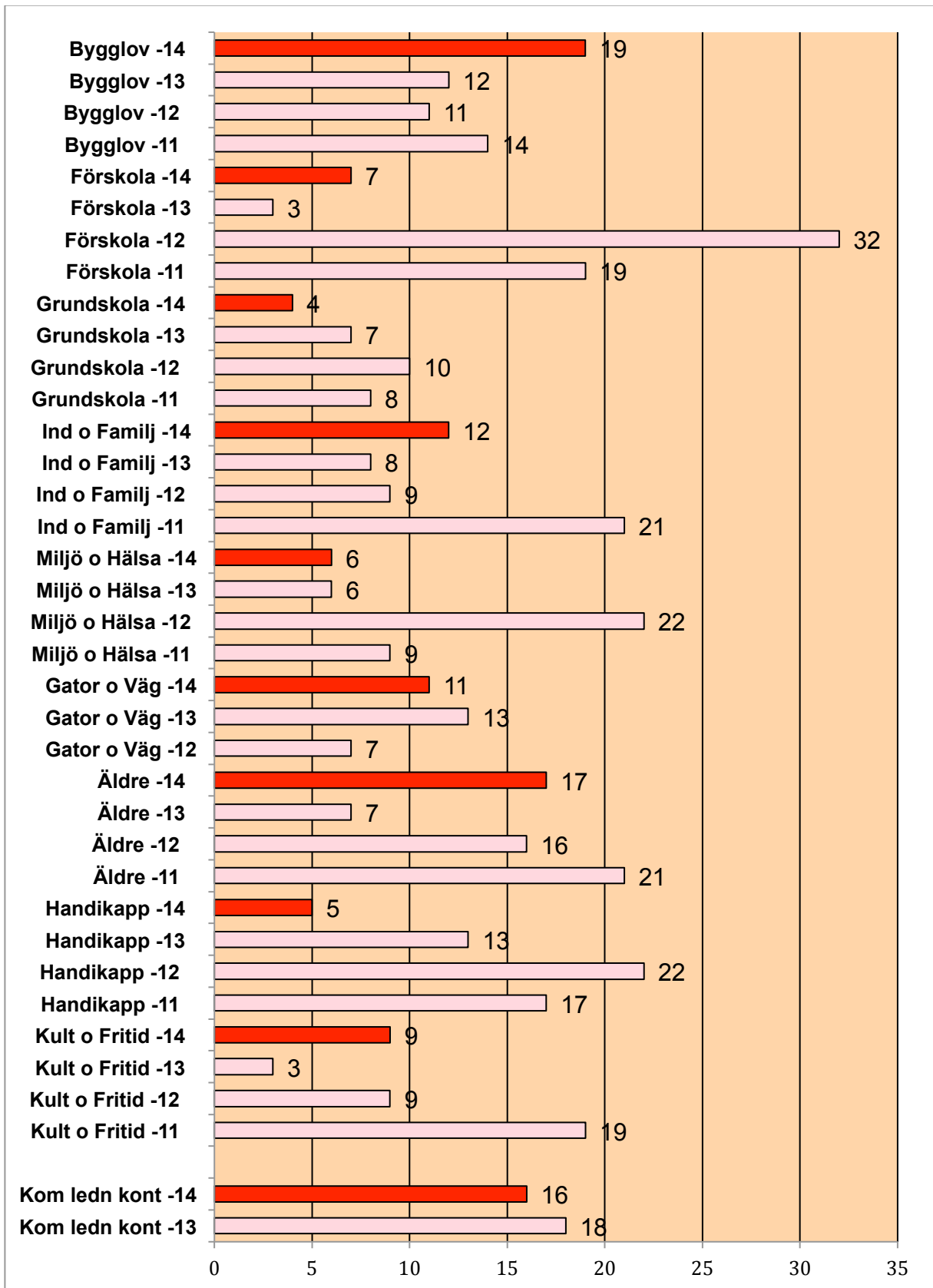
Dålig



SVARSTIDER



SVARSTIDER forts, i timmar



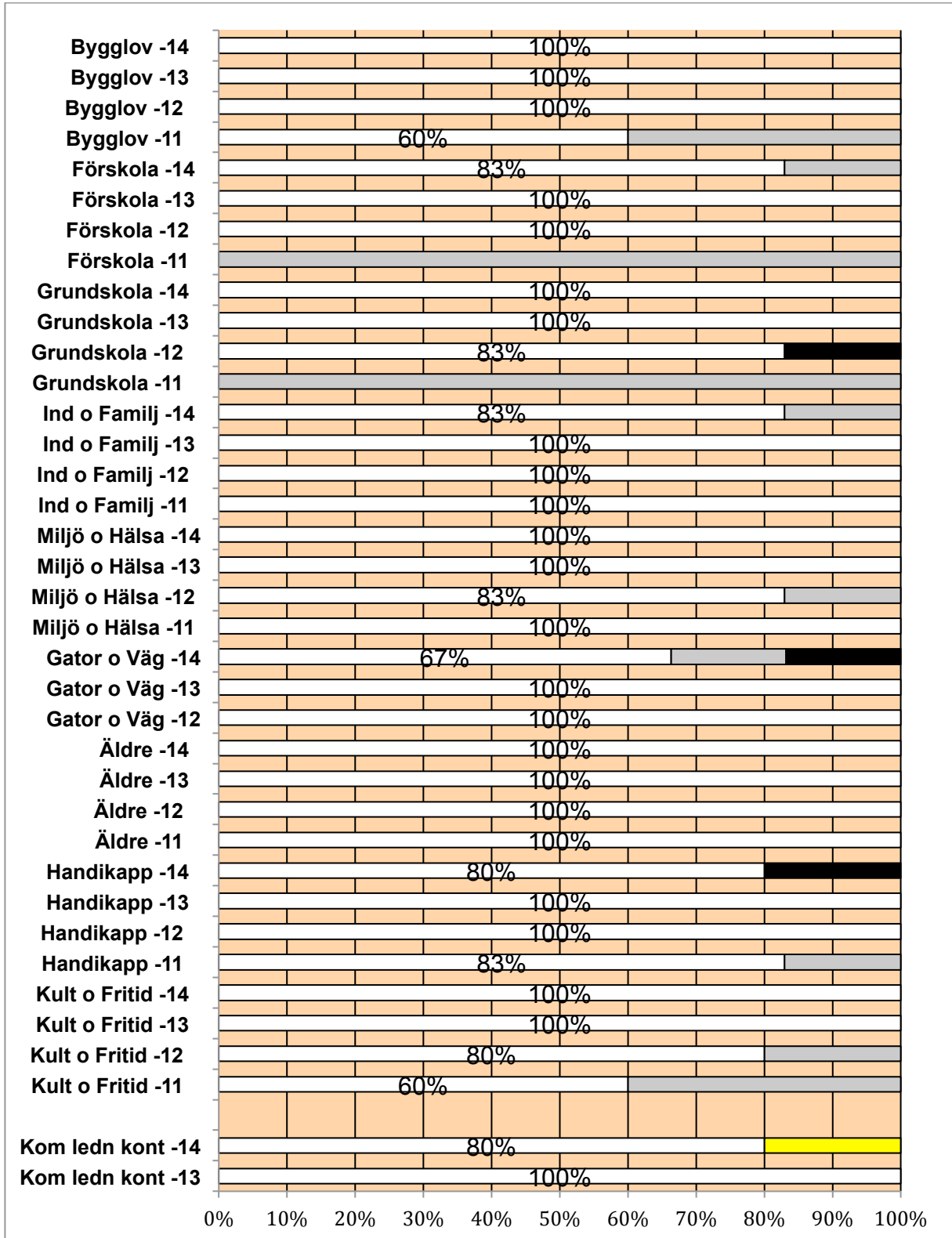
AVSÄNDARE

 Namn, Befattn/Funkt/Förv,
Kommun, Tel nr

 Namn+Tel

 Namn+Förvaltn

 Övrigt



SVARSKVALITET

