

JSM

TELEFRONT

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

NORDANSTIG

Januari 2014

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

Nordanstig och ett antal andra kommuner genomförde under 2007 mätningar av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen.

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, policy, riktlinjer, etc.

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 tre 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 54 sökningar via telefon har genomförts under en fyraveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post. Bortfallet var minst 6 e-brev pga tekniskt fel (fel på formuläret på hemsidan?)

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.

GENOMFÖRANDE

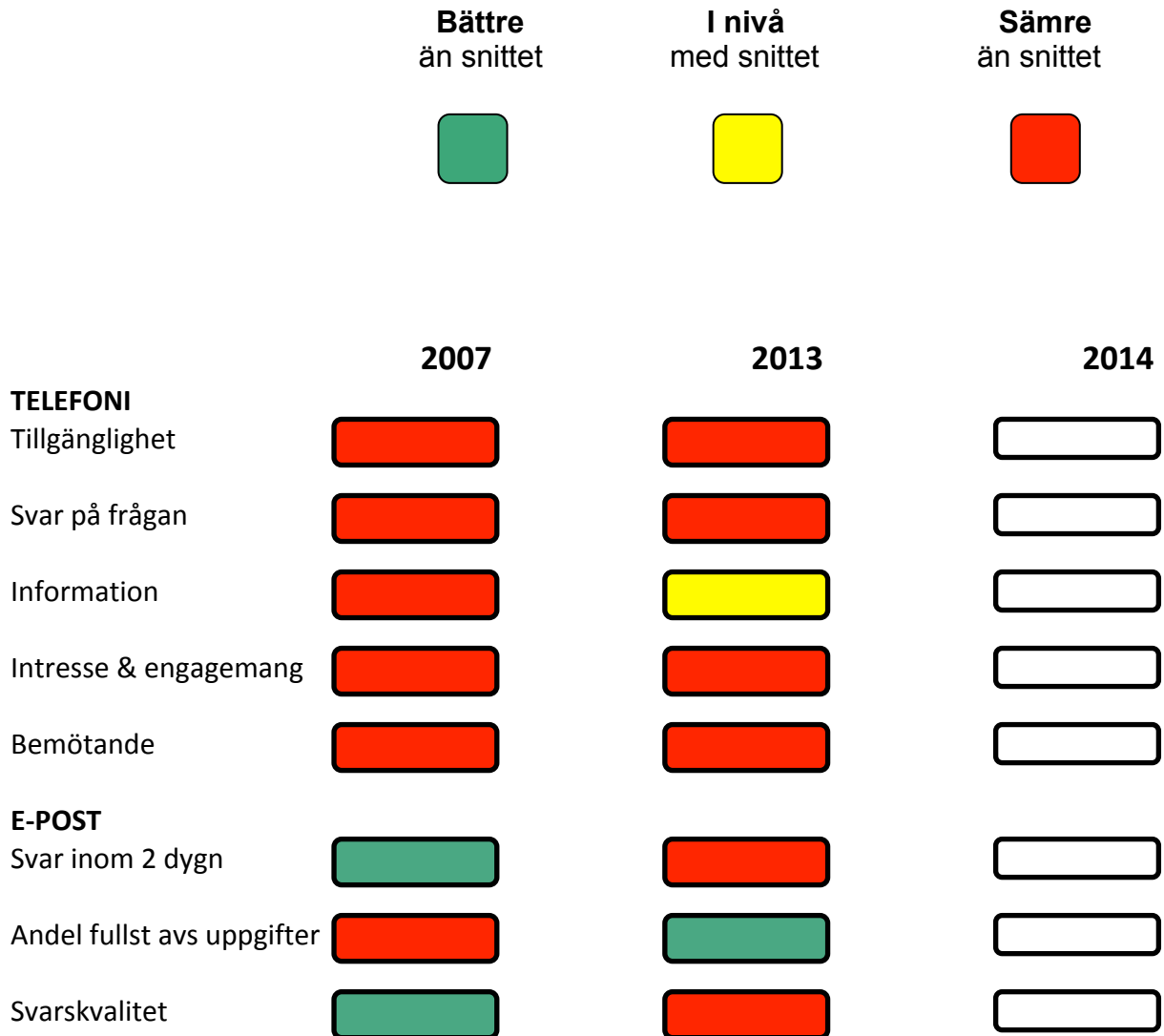
Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 42 t o m 45.

JÄMFÖRELSER

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (9 kommuner med 3 000 – 10 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.

SAMMANFATTNING

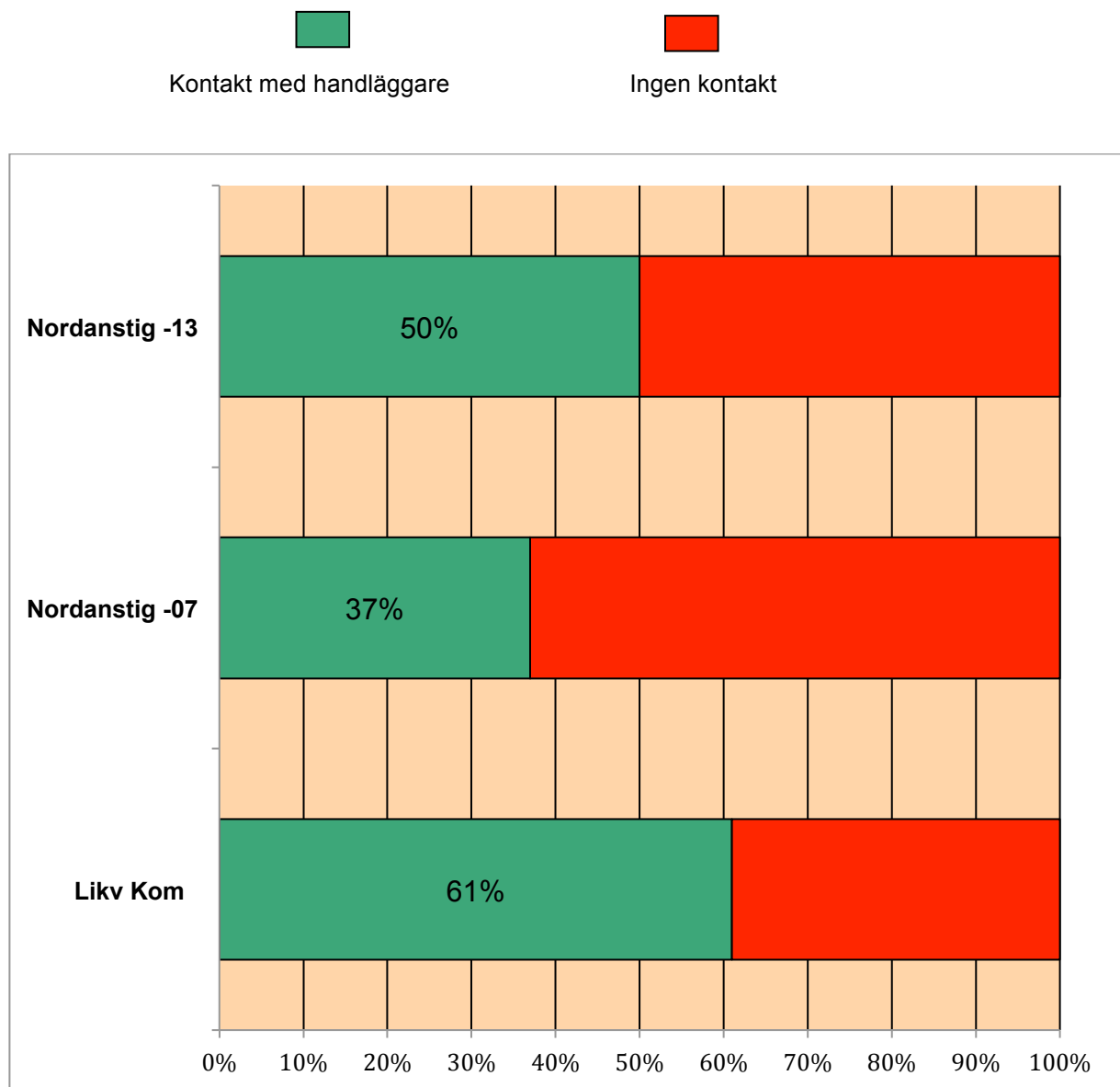
Vi redovisar här en översiktsbild med Nordanstigs resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (9 kommuner med 3 000 – 10 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de tre senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.



Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



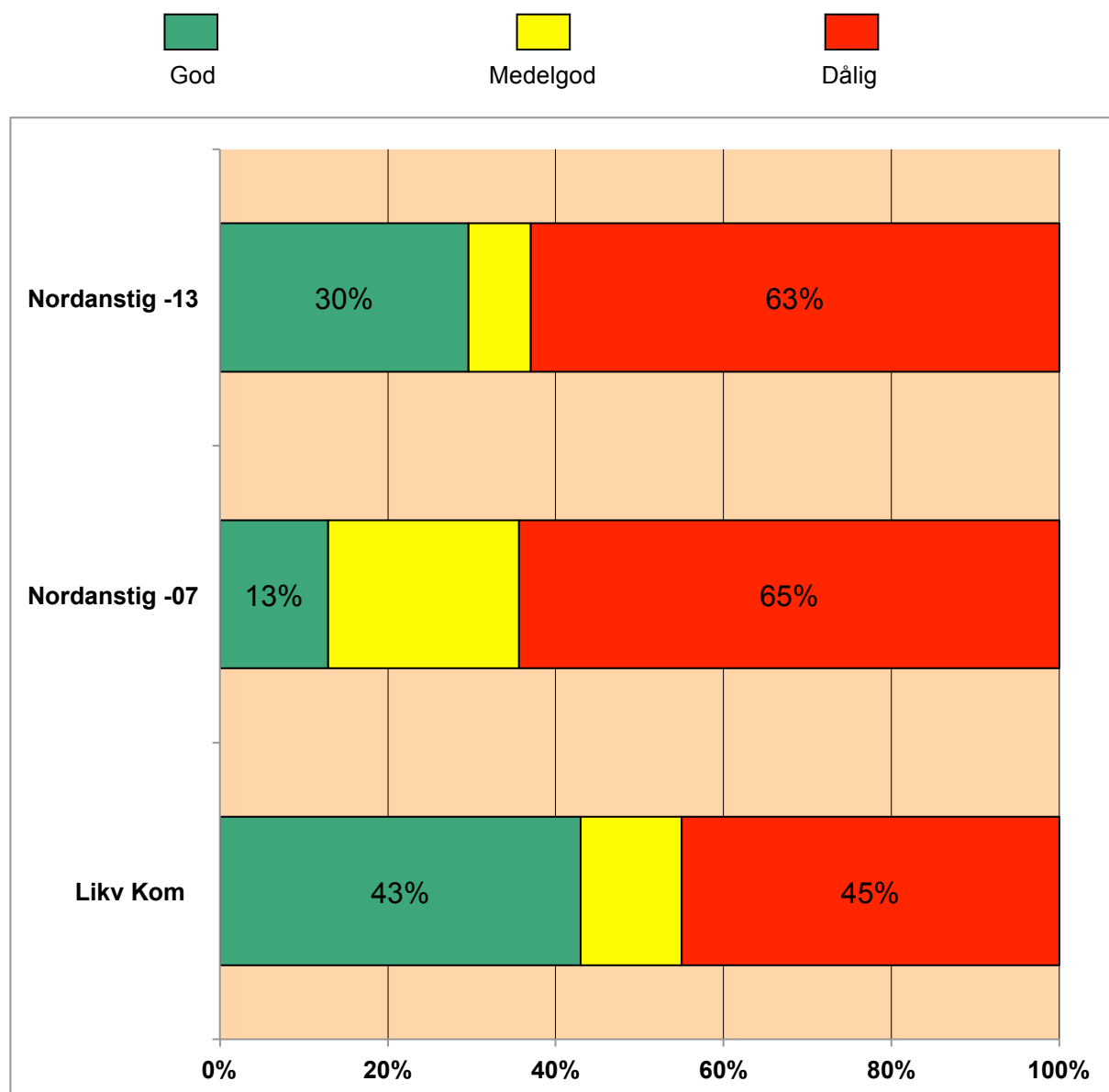
Andelen kontakt med en handläggare är 50 % för kommunen totalt. Det är en lägre andel jämfört med snittet för likvärdiga kommuner (61 %).

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

SVAR PÅ FRÅGAN

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

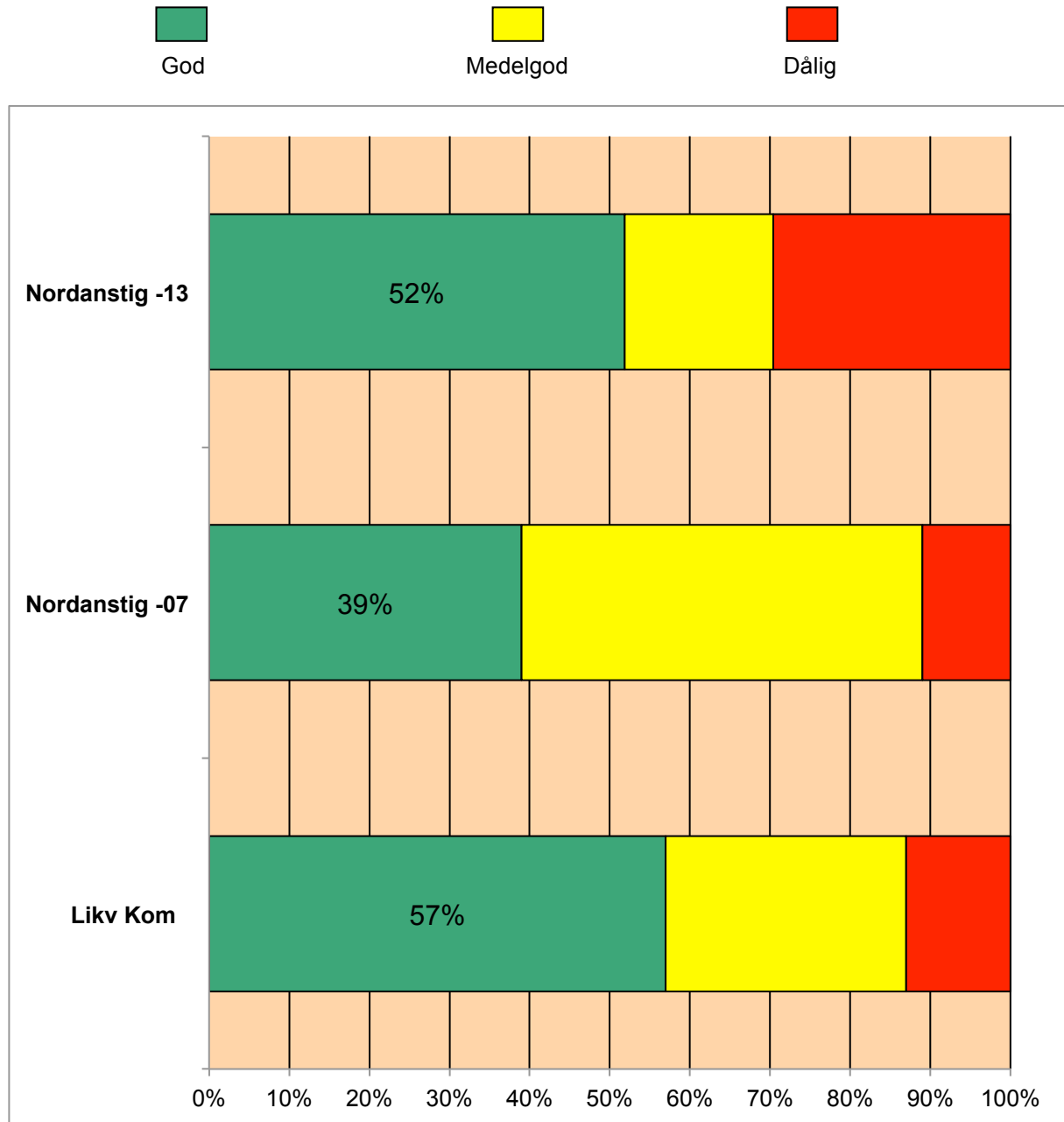
Bedömningen utgår från om frågan blir besvarad eller om handläggaren inte kunde svara eller bara delvis.



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.



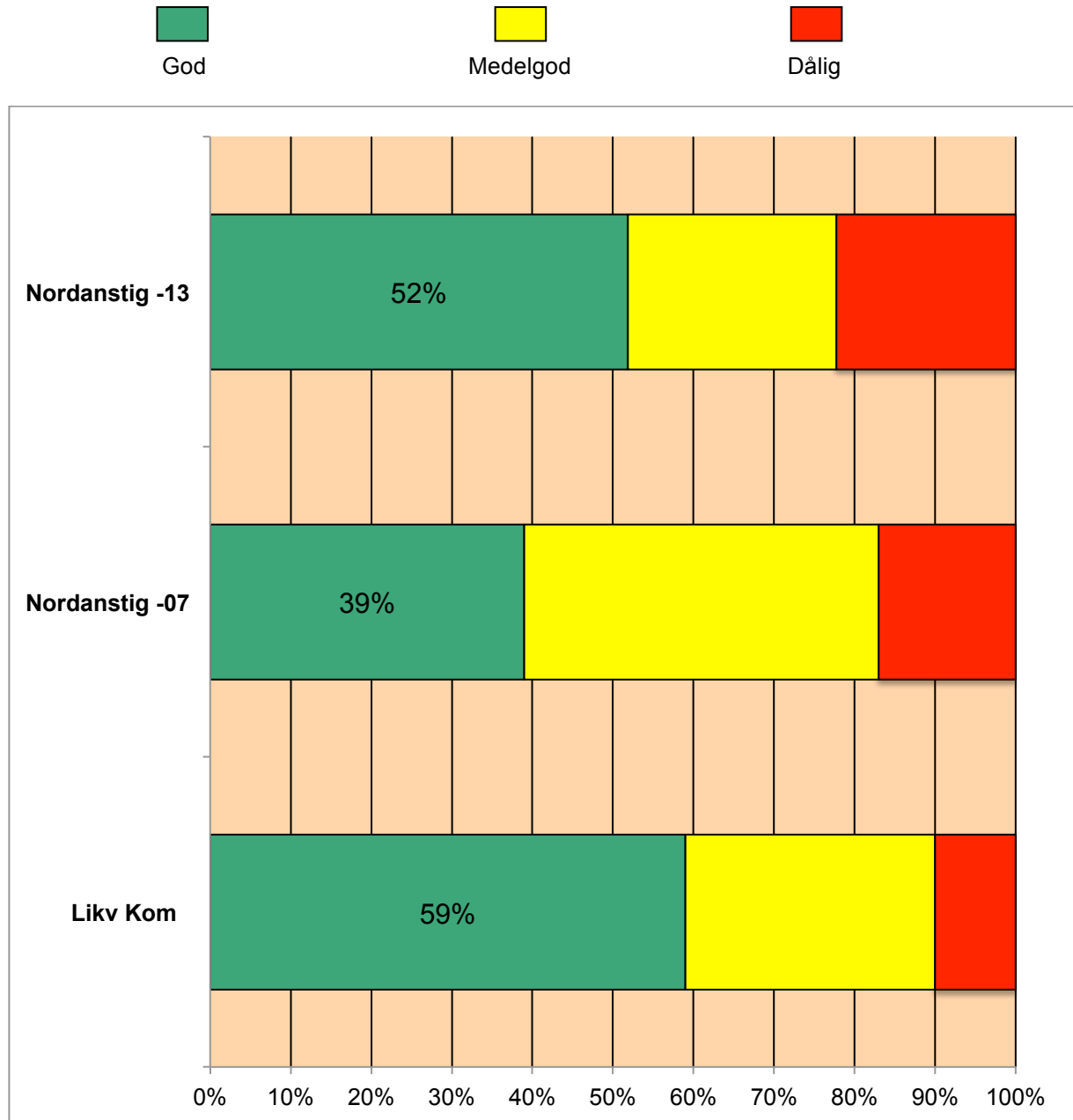
I drygt sju av tio samtal har informationen uppfattats som god eller medelgod. Andelen är klart under snittet för likvärdiga kommuner.

Intervjuarnas kommentarer: (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Bra svar och mycket bra tips på vad man kan göra över helgen (kultur o fritid)
- De bad mig återkomma vid en annan tidpunkt (individ o familj)

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 åtta av tio kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god eller medelgod. Resultatet är under snittet för likvärdiga kommuner.

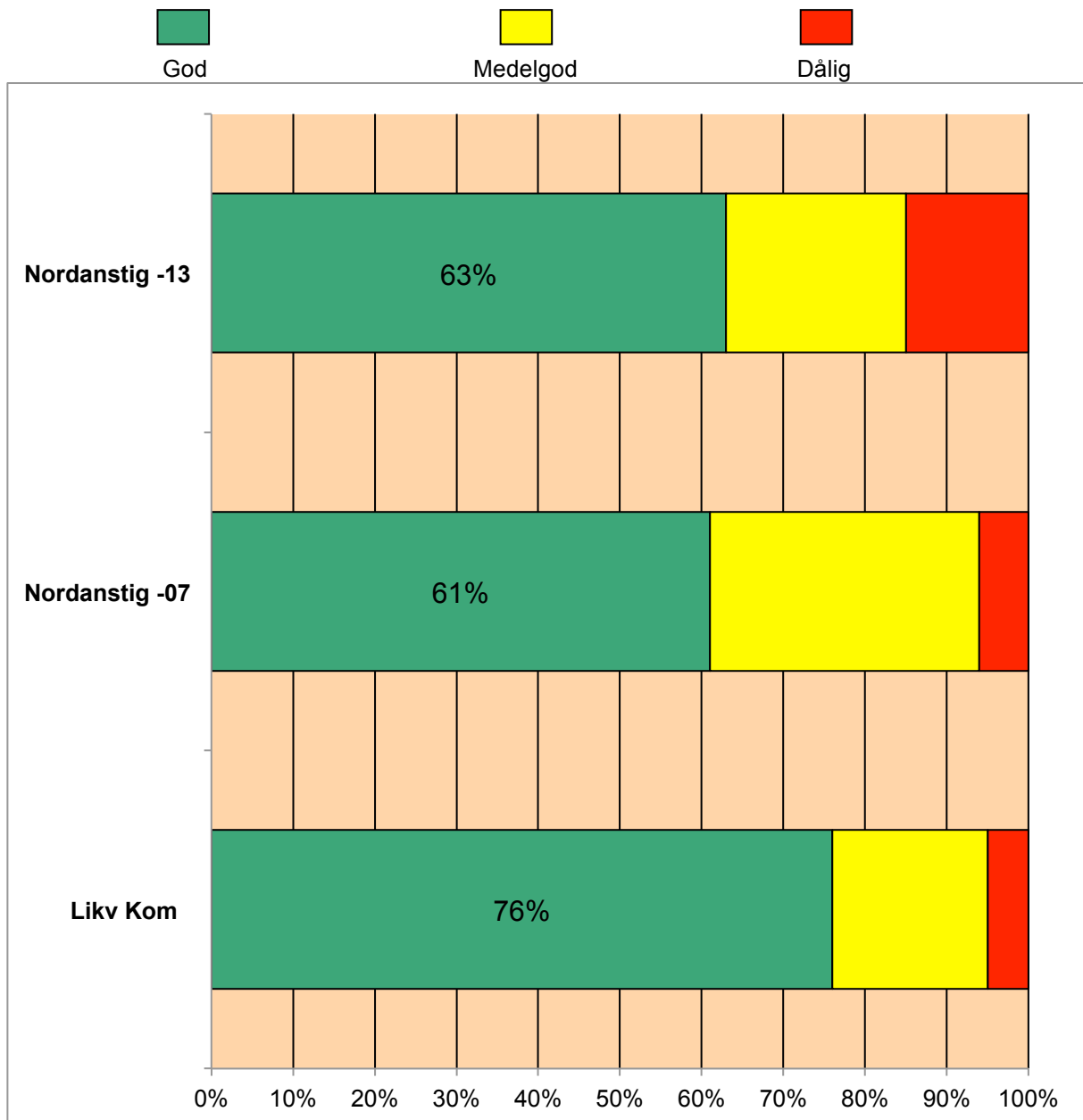
Intervjuarnas kommentarer:

- Visar mycket engagemang (grundskolan)
- Inga följdfrågor (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 oftast bedömts som god eller medelgod. Tyvärr även som dåligt. Resultatet är något under snittet för likvärdiga kommuner.

Intervjuarnas kommentarer:

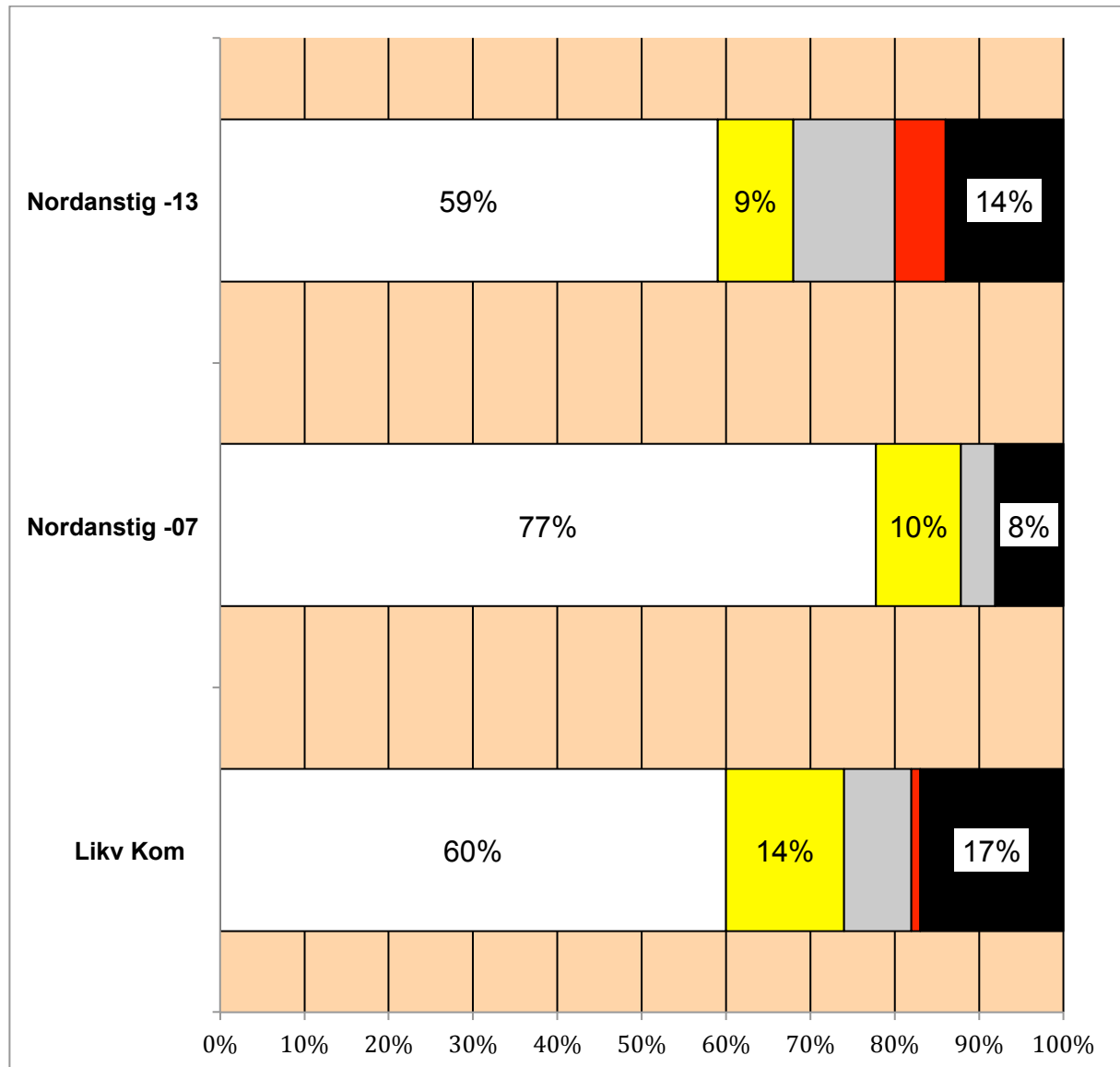
- Bemötandet var på topp (kultur o fritid)
- Mycket bra (grundskolan)
- Ointresserad (individ o familj)

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



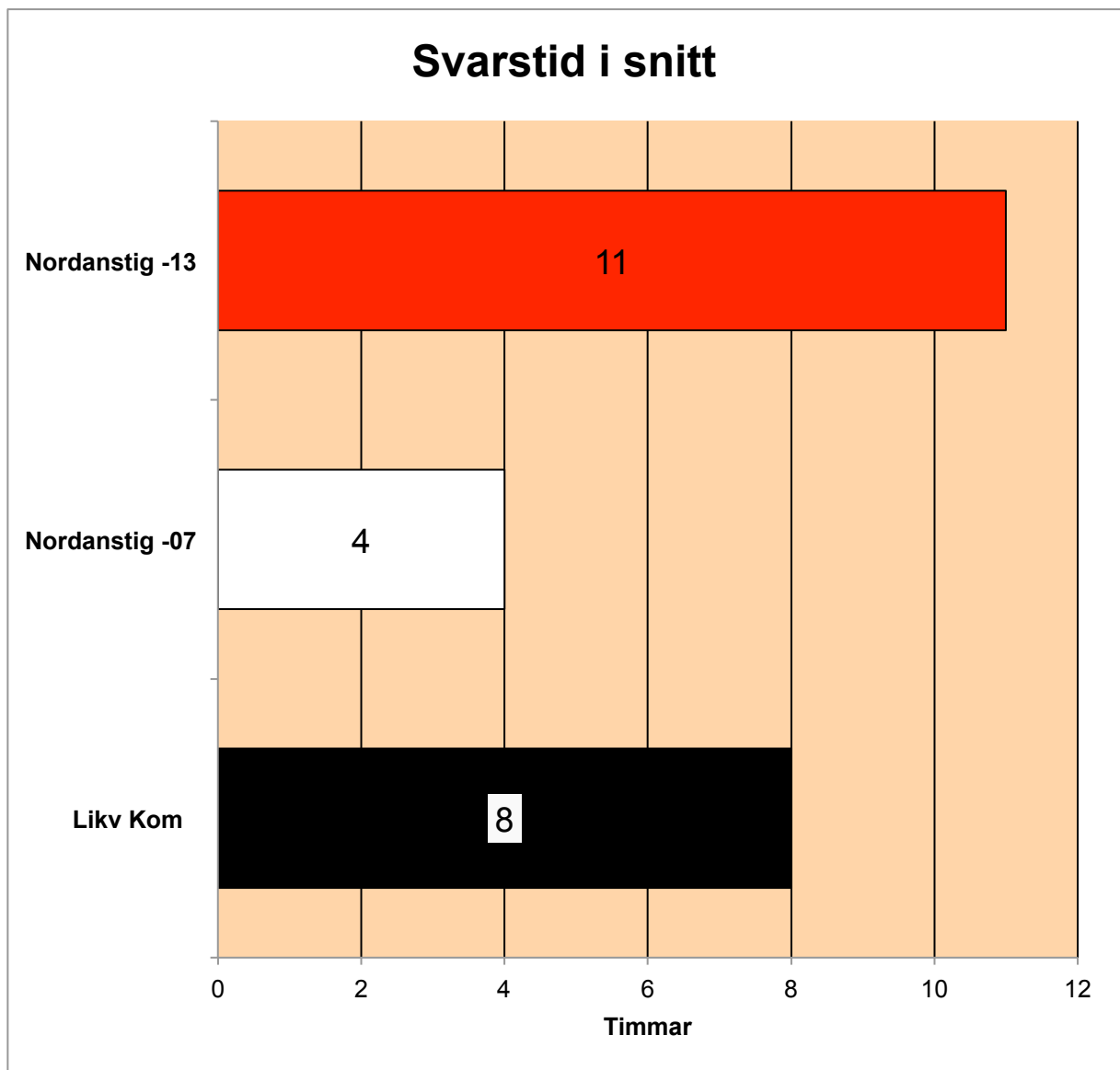
Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 68 % (59 % + 9 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är någon lägre andel än snittet för likvärdiga kommuner (74 %).

Individ o Familj och Äldreomsorg besvarade alltid inom två dygn.

14 % blev obesvarat inom 2 veckor och de flesta 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



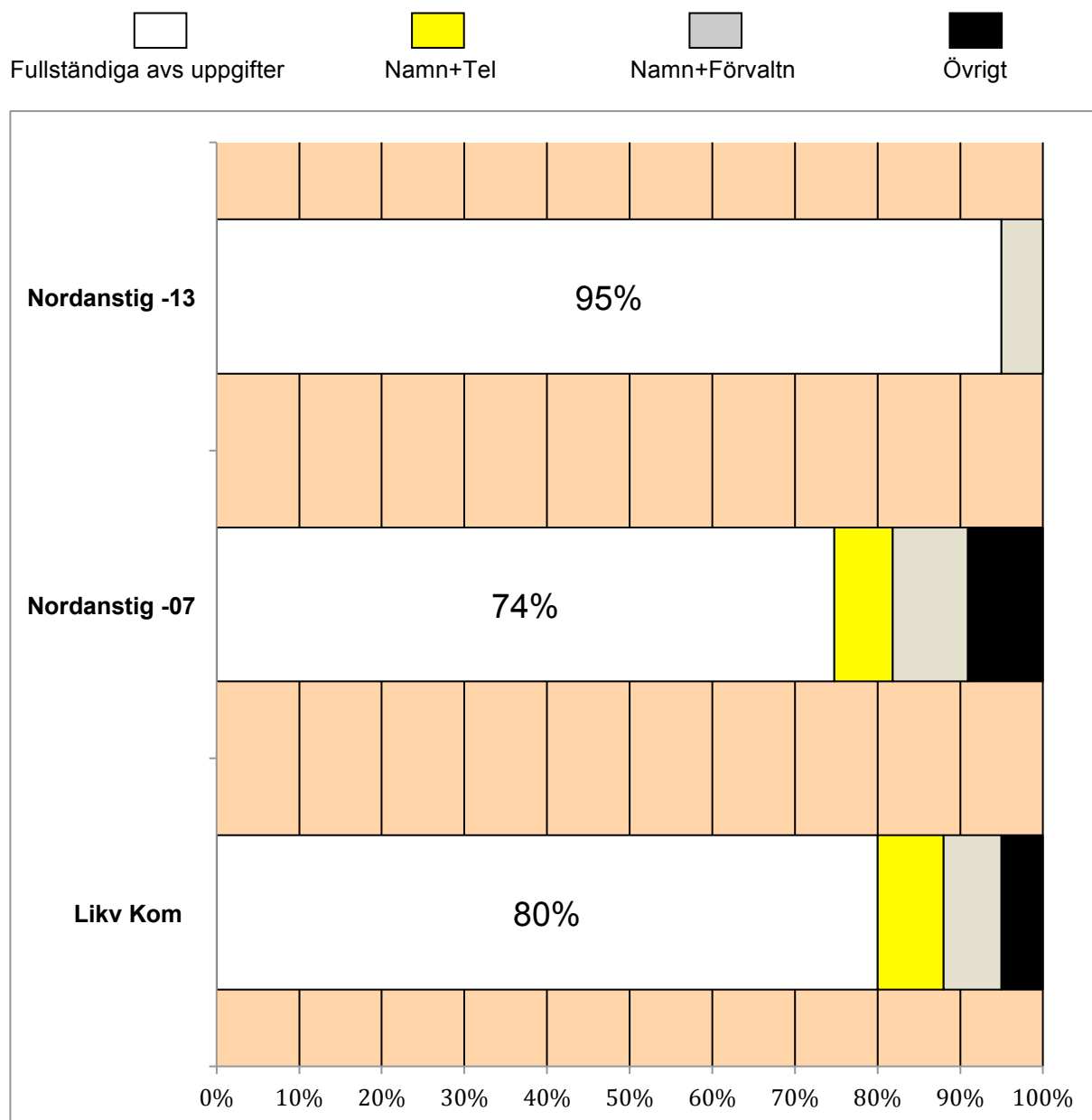
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

I snitt tog det 11 timmar innan vi fick svar. Vid förra mätningen var det 4 timmar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 5-12 timmar och snittet är 8 timmar.

Kortast svarstid har Individ o Familj och Miljö o Hälsa – 1 resp 2 timmar.

AVSÄNDARE

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



Nordanstig (95 %) är bättre än snittet (80 %) för likvärdiga kommuner på att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 53-100 %.

Kommentar: Kontaktuppgifterna bör följa en och samma mall och innehålla information om namn, funktion, förvaltning, kommun, adress, telefonnummer och andra uppgifter som behövs för ev. ytterligare kontakt. Detta mål är det lättaste att nå och kan/bör vara 100 %.

SVARSKVALITET

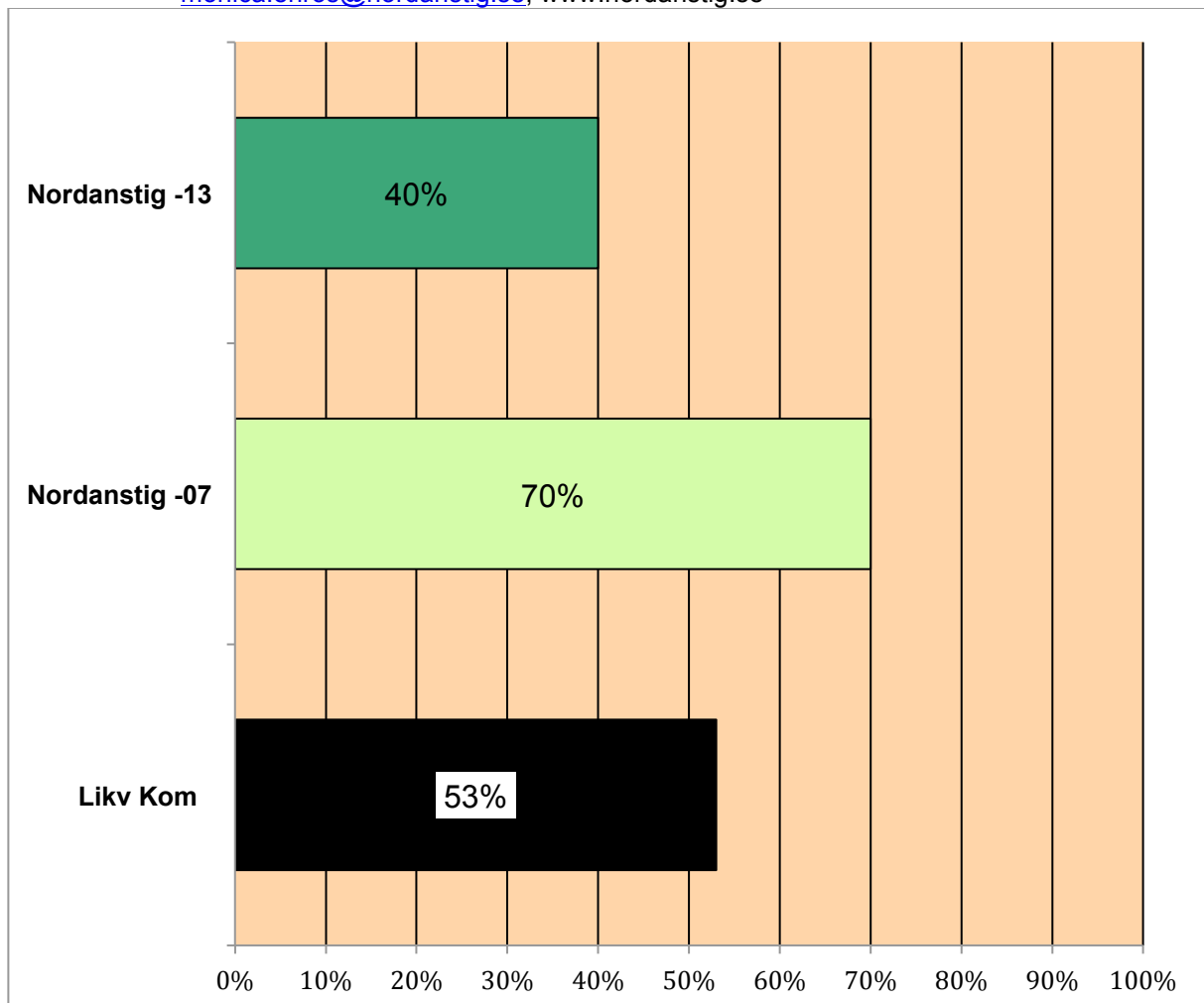
Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till hemsidan, bifogande av länkar eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

Exempel

Fråga: Hur tar man reda på om det finns radon i huset? Gör ni mätningar? Vad är prislappen?

Svar: Hej Erik! Nordanstig och Hudiksvall har gemensamt Norrhälsinge Miljökontor och...
De hjälper dig att utföra mätningar. Tel. 0650-19332
Mer information finns även att läsa på hemsidan:
<http://www.hudiksvall.se/Bo--leva/For-fastighetsagare/Radon-och-cesium/Radon.../>
Många vänliga hälsningar
Monica Enros
Arkivhandläggare/Handläggare föreningsbidrag/Assistent

Nordanstigs kommun, Box 56, 820 70 Bergsjö, 0652-361 57
monica.enros@nordanstig.se, www.nordanstig.se



40 % av svaren från Nordanstig innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är under snittet (53 %) för likvärdiga kommuner.

Kommentar: Exemplet ovan är ett bra svar från Nordanstig och är av utrymmesskäl förkortat. Innehåller hänvisningar, länk och extra information.

Obesvarade brev

Om vi fått bekräftelse från registratören 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: Bygglov

Fråga: Krävs det bygglov för en rullstolsramp på en enplansvilla? Mina föräldrar är i behov av det.

Skickat: Fre 25/10 11:15

Fråga: Måste man ha grannarnas godkännande om man ska bygga en friggebod? Vilken är maxstorleken för en friggebod?

Skickat: Tis 15/10 13:05

Till: Förskola

Fråga: Snart dags att välja förskola. Finns det någon med frilufts- eller utomhusprofil i kommunen?

Skickat: Sön 20/10 19:15

Fråga: Hur lång väntan för plats i förskolan har ni och när måste jag ställa mig i kö för att vara säker på en plats till ett visst datum?

Skickat: Tis 15/10 19:05

Fråga: Hur lång tid ungefär kan det ta att få plats på samma förskola för våra två barn? Vår planerade inflytt är i februari.

Skickat: Tors 7/11 10:35

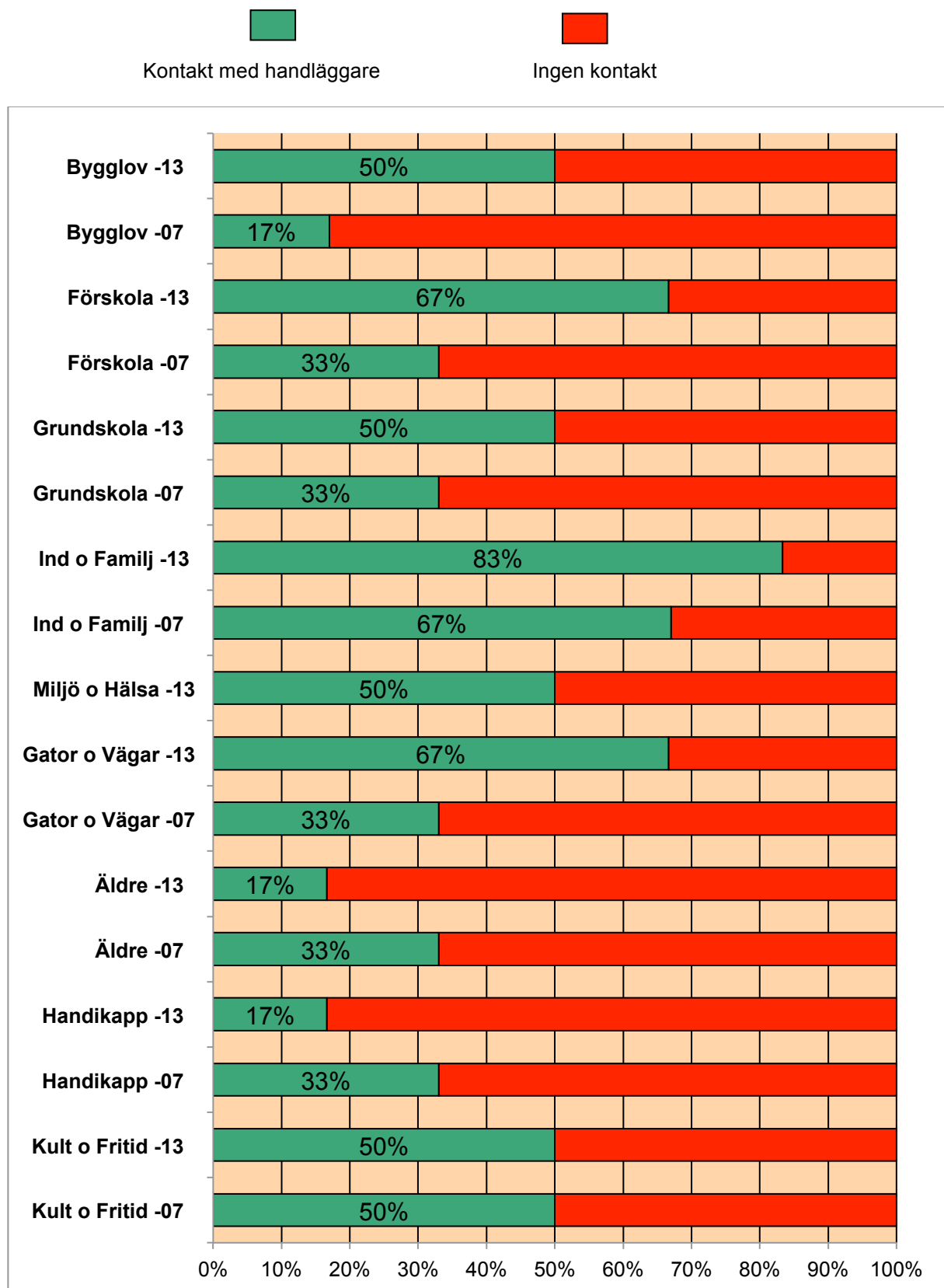
Till: Miljö o Hälsa

Fråga: När har återvinningscentralen öppet i helgerna?

Skickat: Tors 7/11 18:30

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.



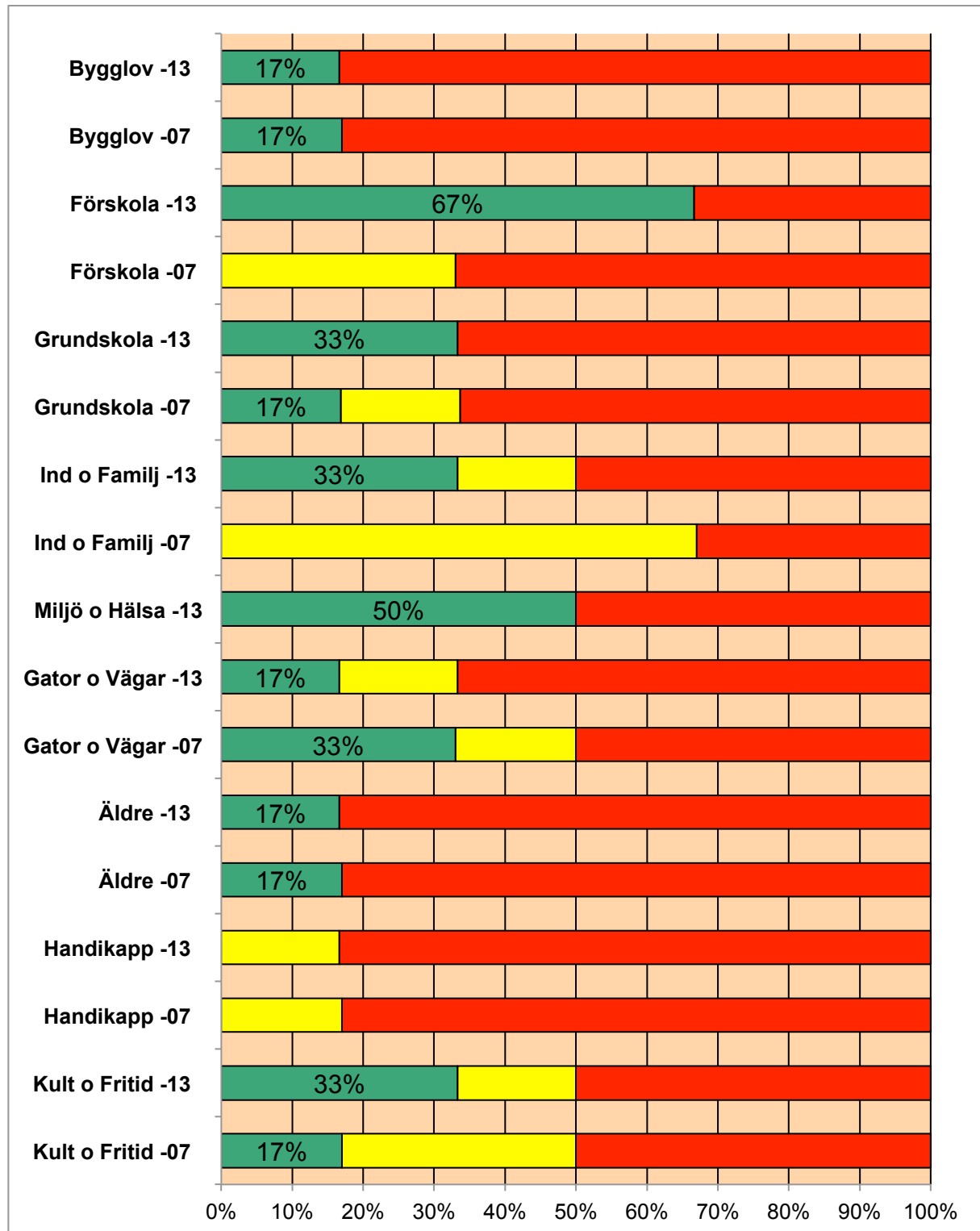
God



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.



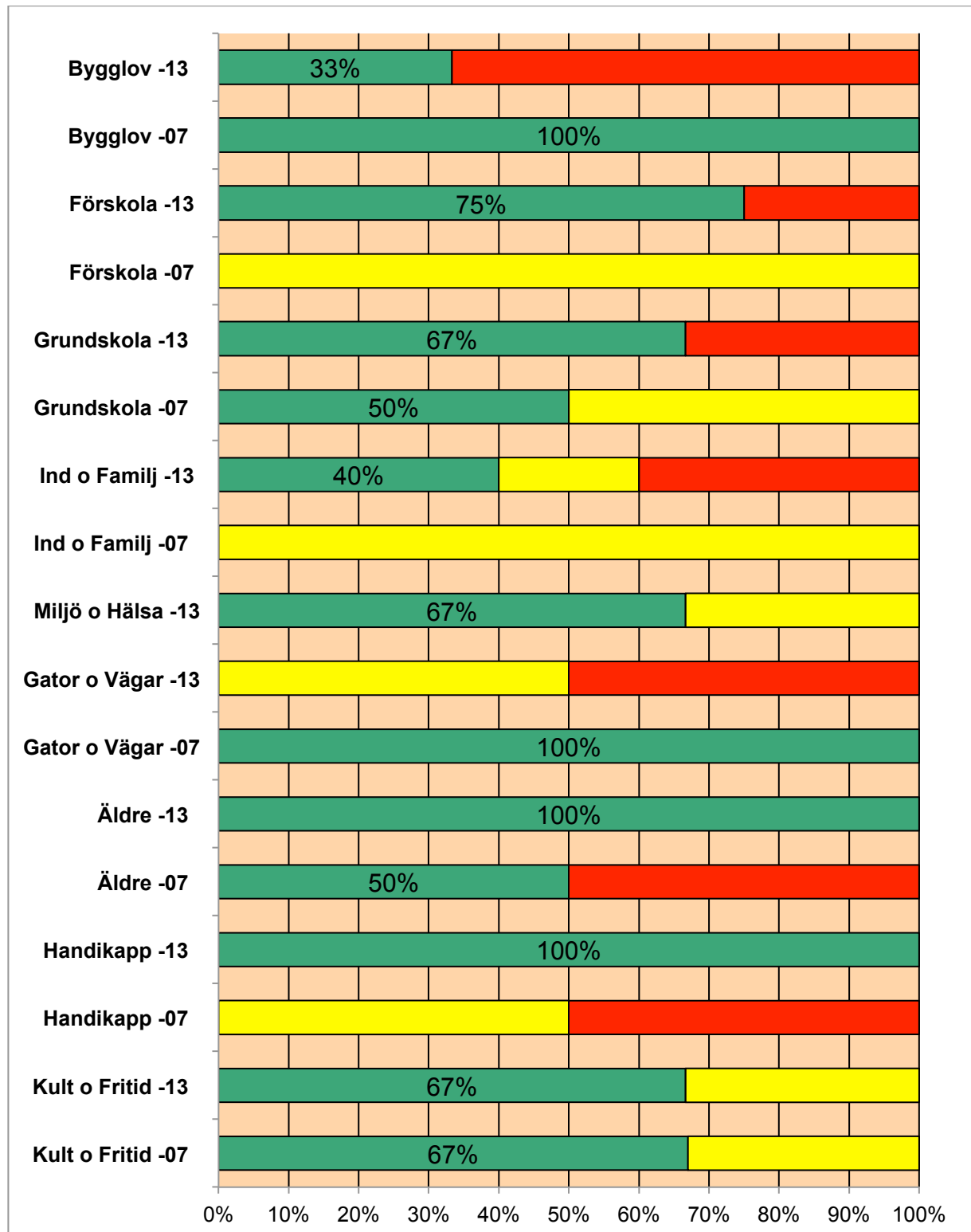
God



Medelgod

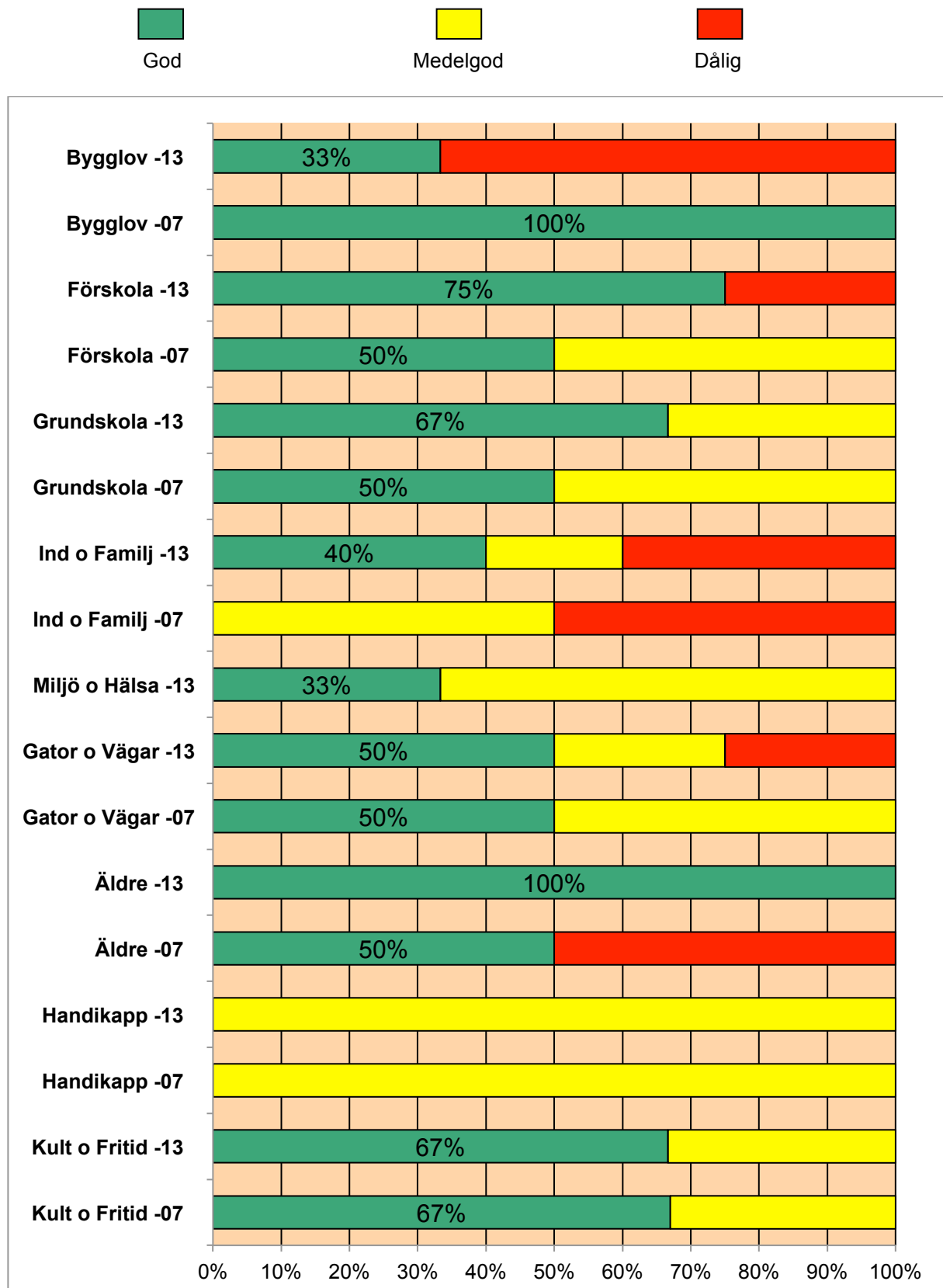


Dålig



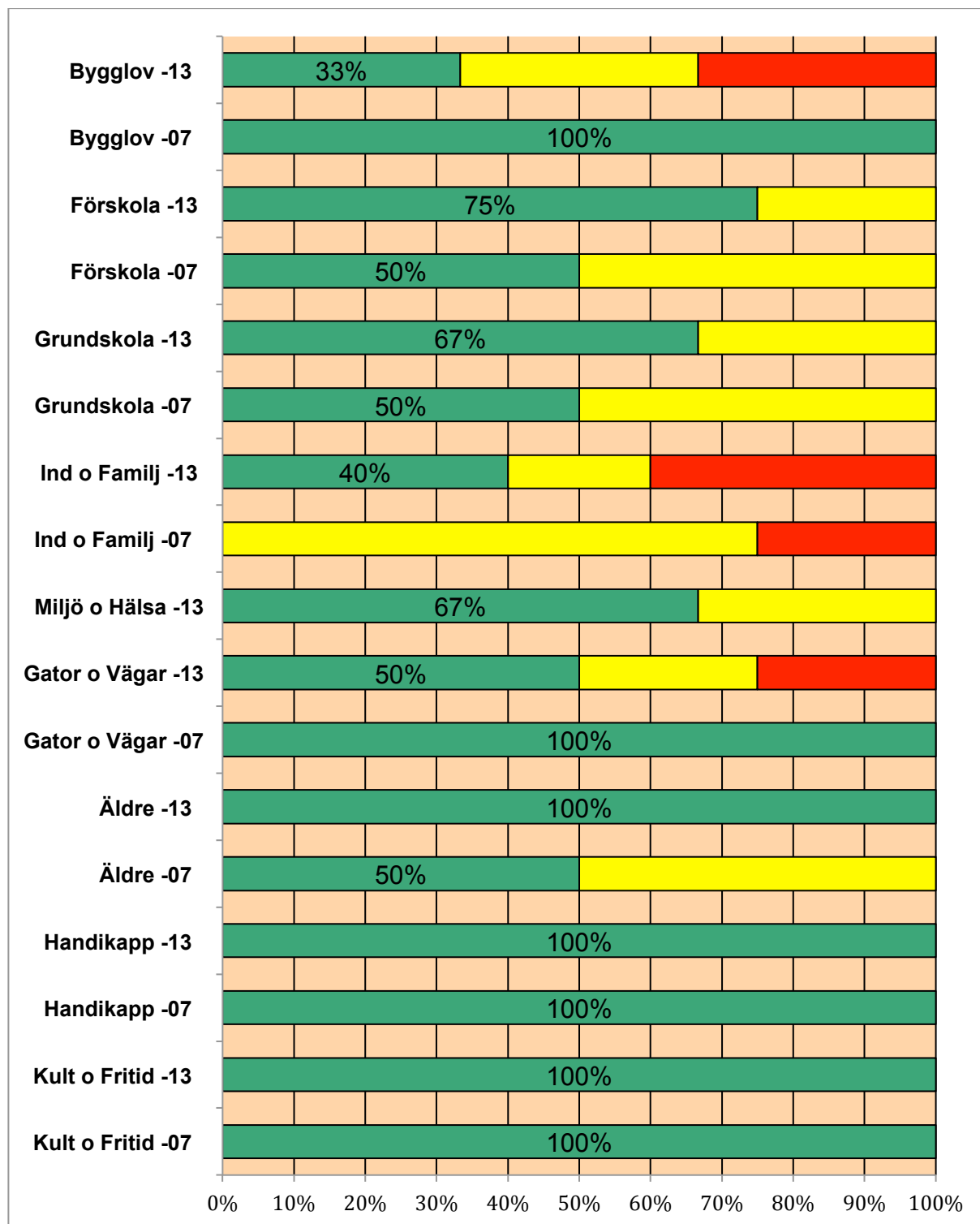
INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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.



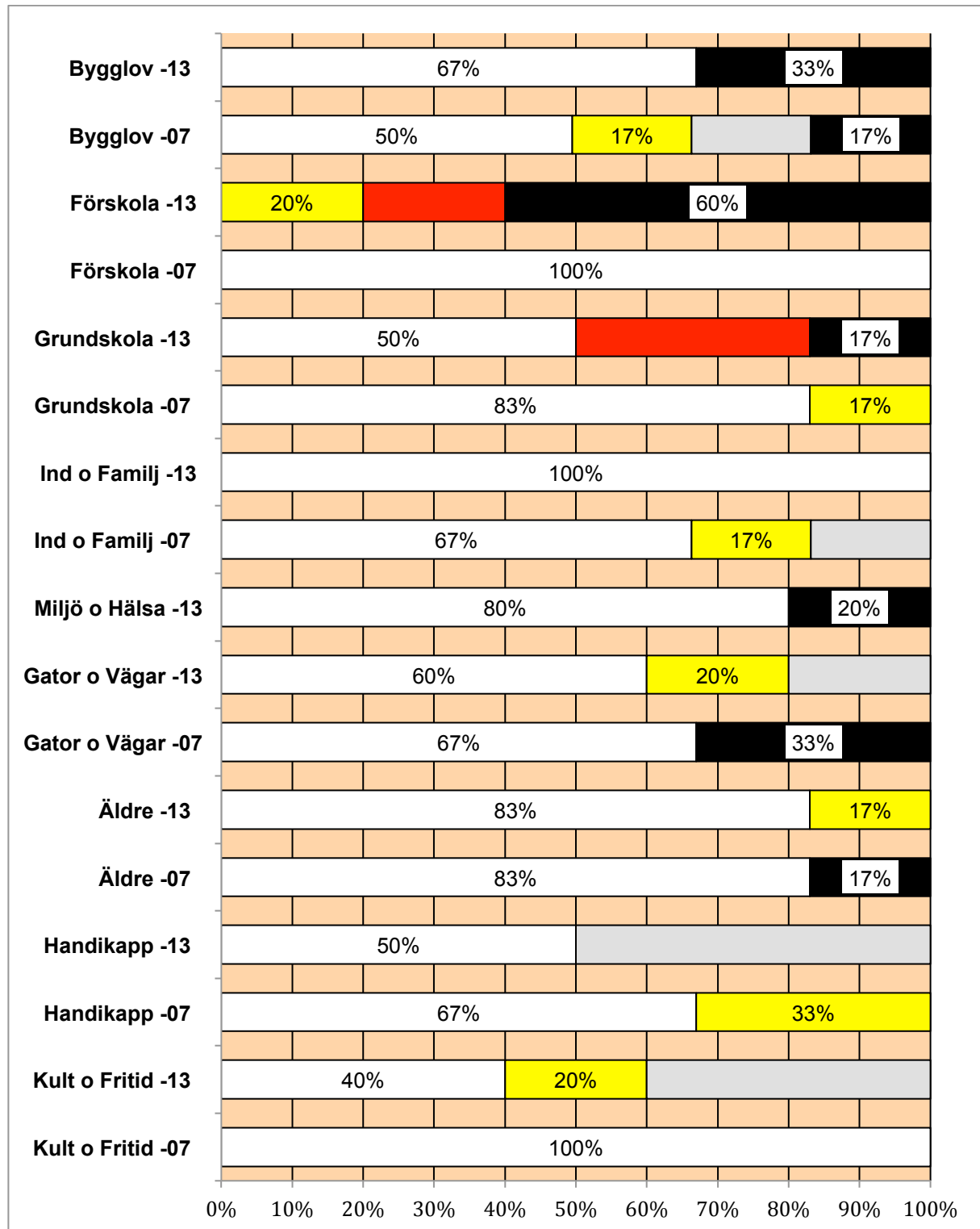
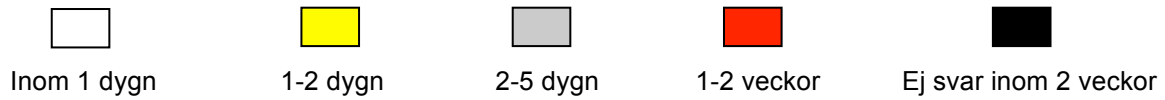
BEMÖTANDE

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.

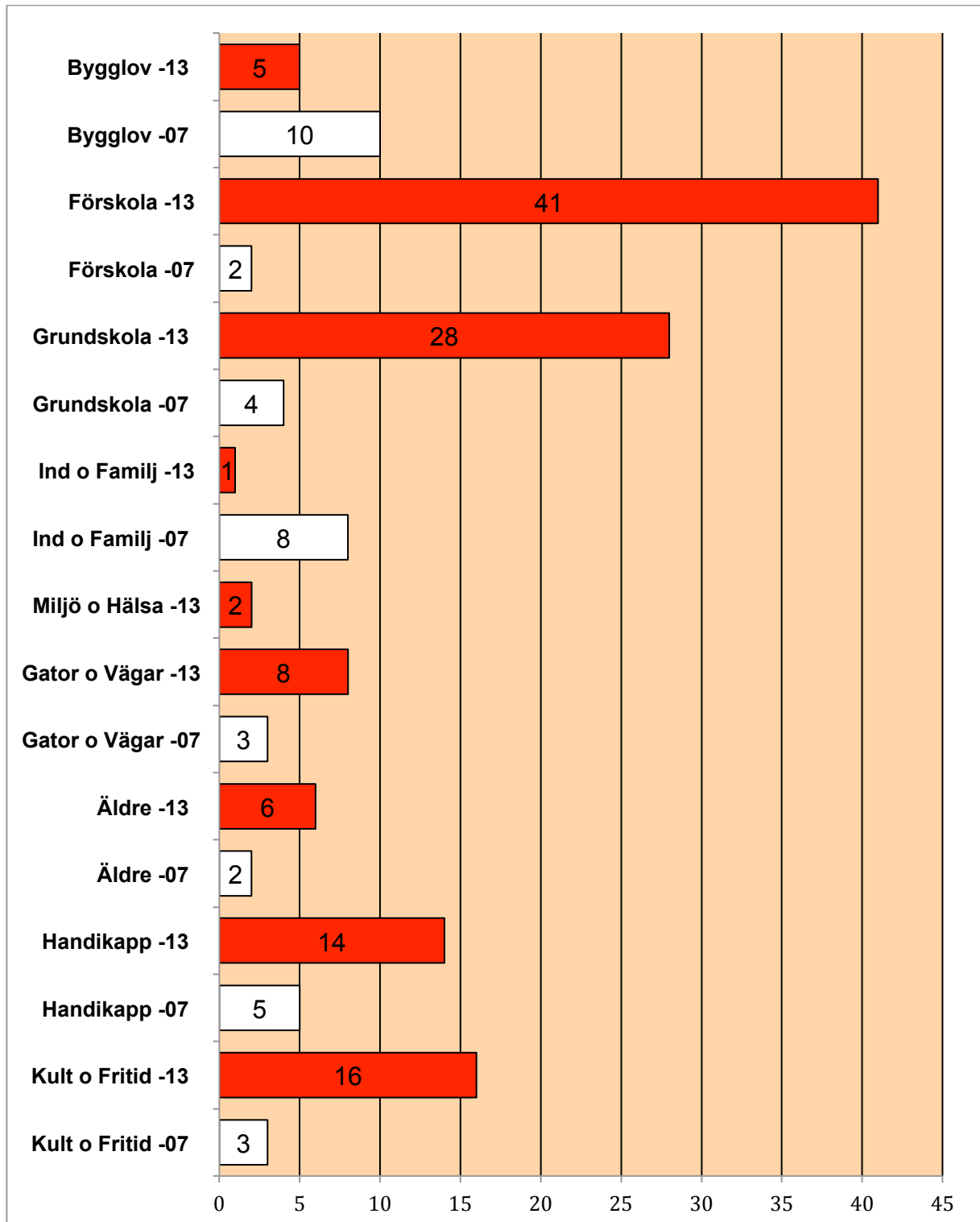


SVARSTIDER

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

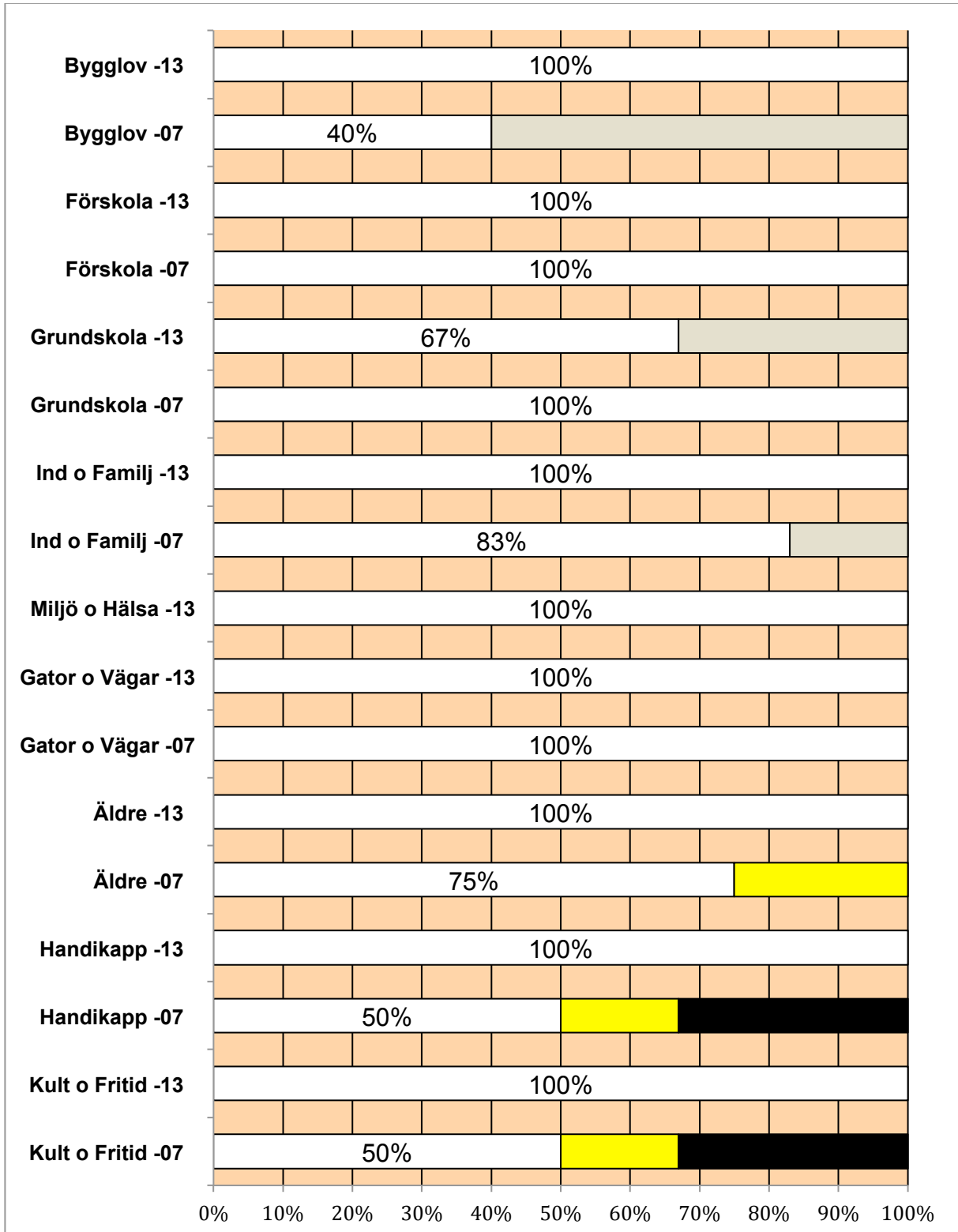


SVARSTIDER forts, i timmar



AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.



SVARSKVALITET

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

