

**JSM**  
**TELEFRONT**

RAPPORT

**Servicemätning via telefon och e-post**

**ESKILSTUNA**

Januari 2014

# 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**

Eskilstuna 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, 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 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 två gånger per fråga. Totalt 120 sökningar via telefon har genomförts under en fyraveckors period. Under samma period skickades 60 e-brev. Bortfallet var 1 e-brev pga tekniskt fel (fel 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.

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**

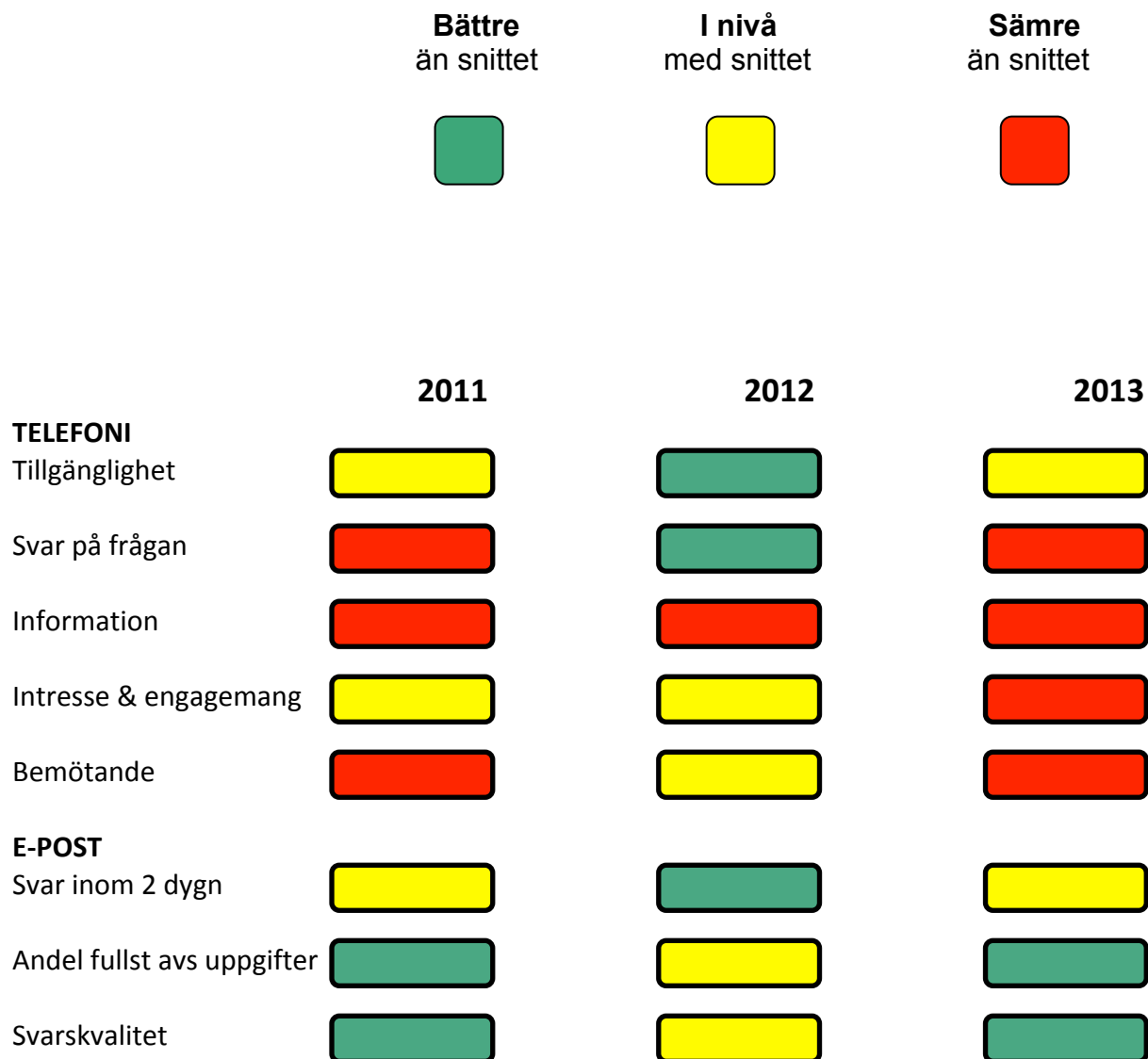
Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 42 t o m 45.

## **JÄMFÖRELSE**

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (11 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.

## SAMMANFATTNING

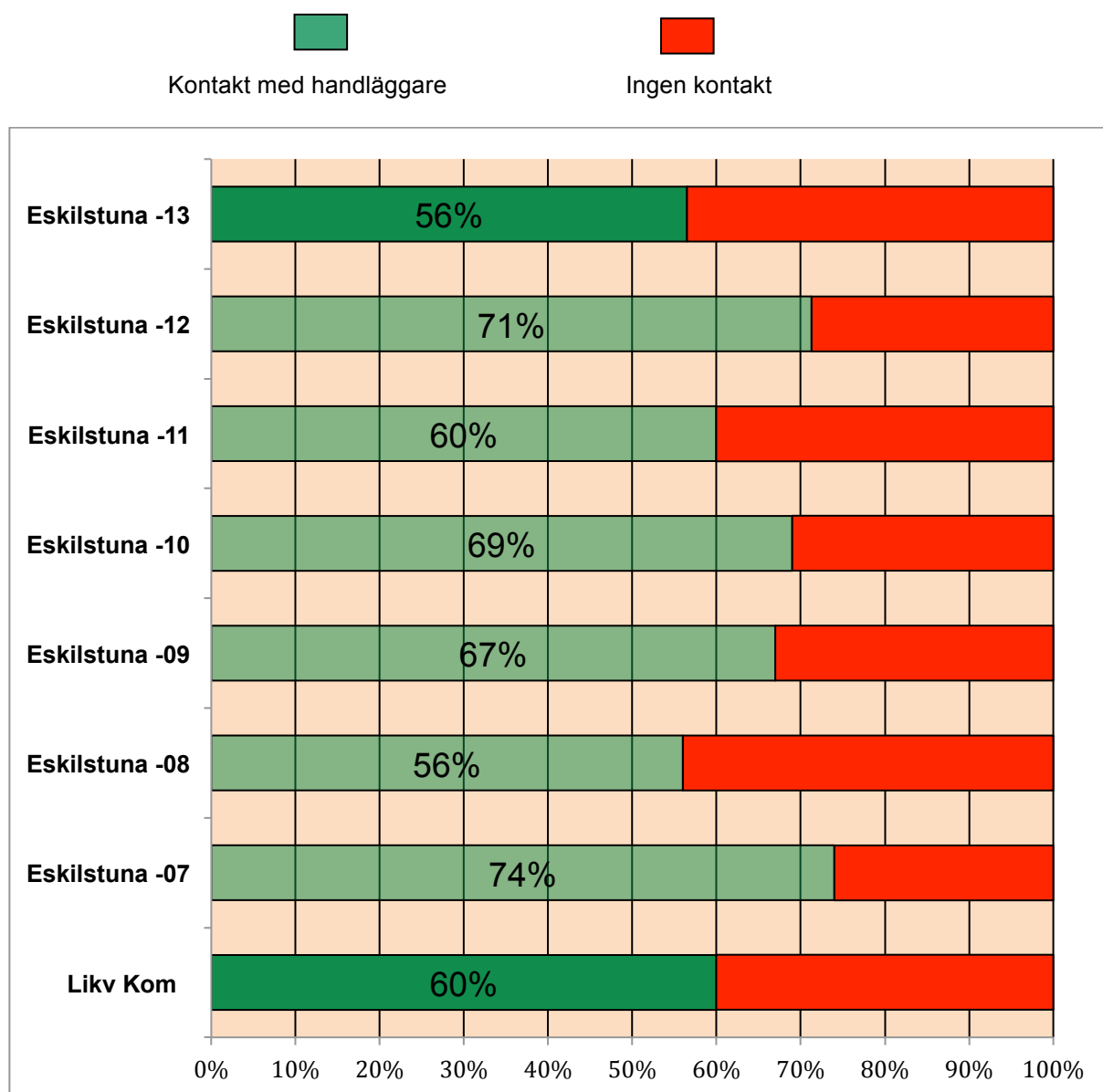
Vi redovisar här en översiktsbild med Eskilstunas resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (11 kommuner med över 75 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.



## Resultat telefon

### TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 56 % för kommunen totalt. Det är lägre än förra mätningen (71 %) men i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (60 %).  
Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

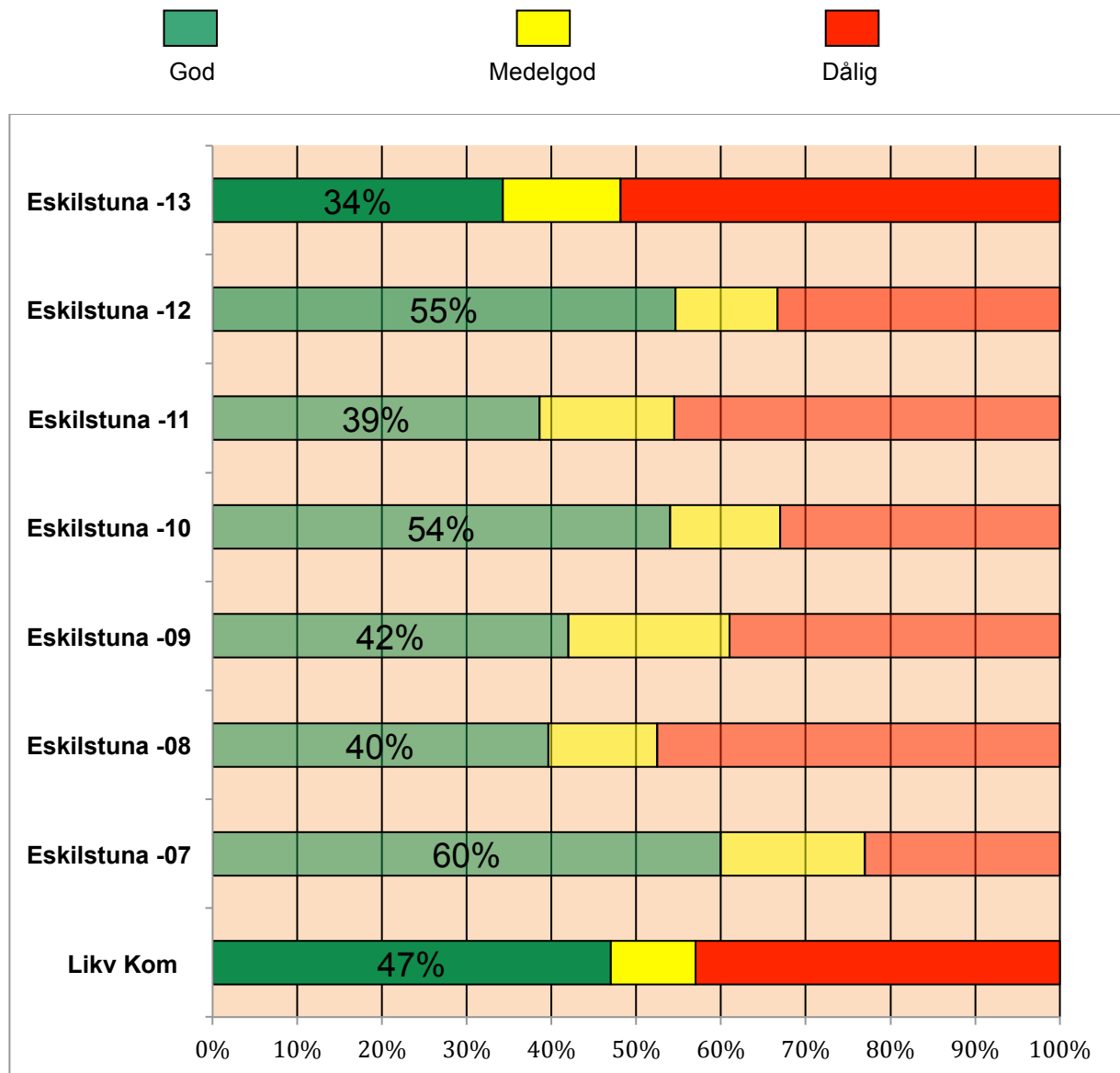
Andelen Kontakt enligt den nya bedömningen är 49 % (se nedan).

**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.

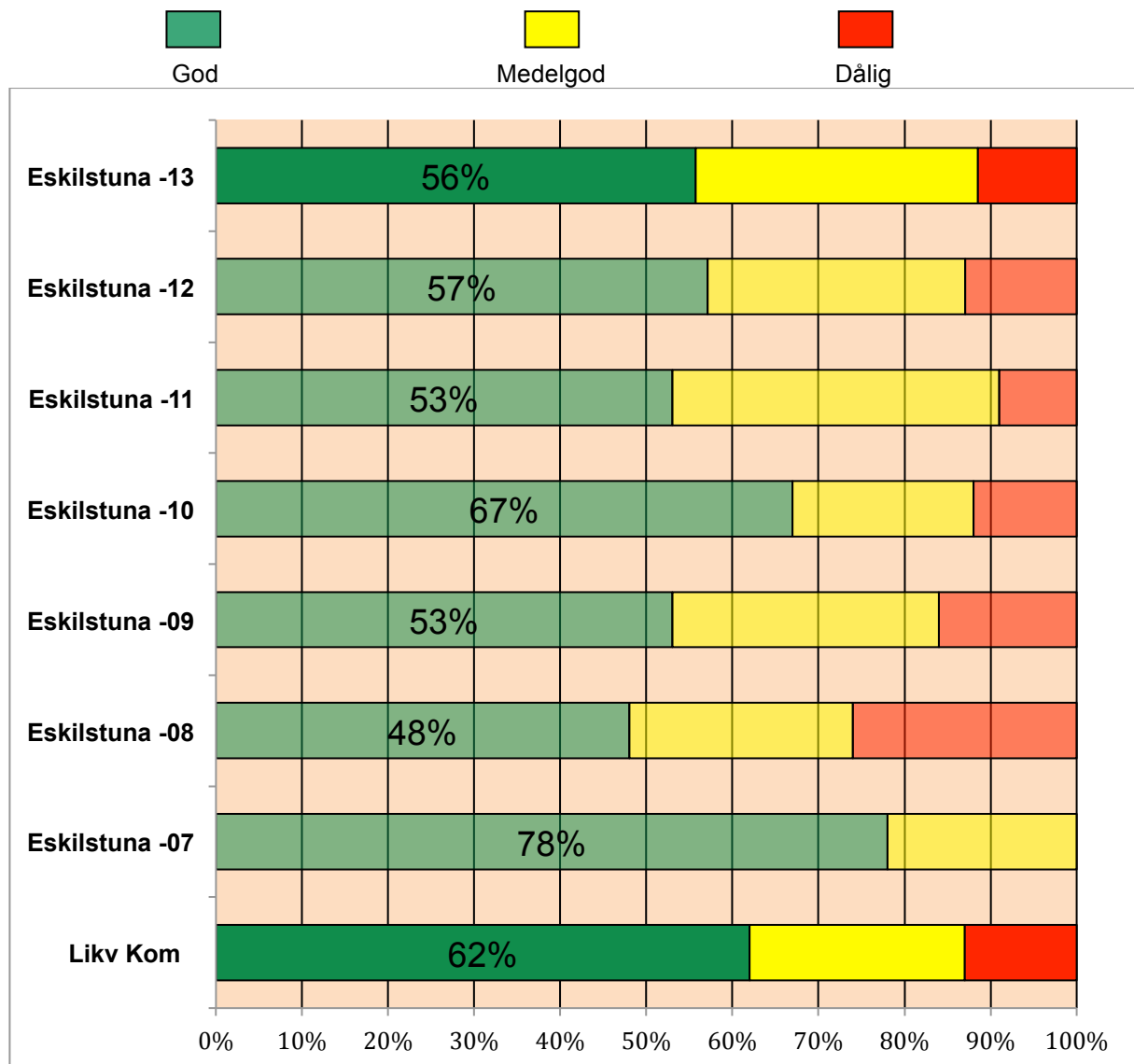


Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur kommuninvånarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått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



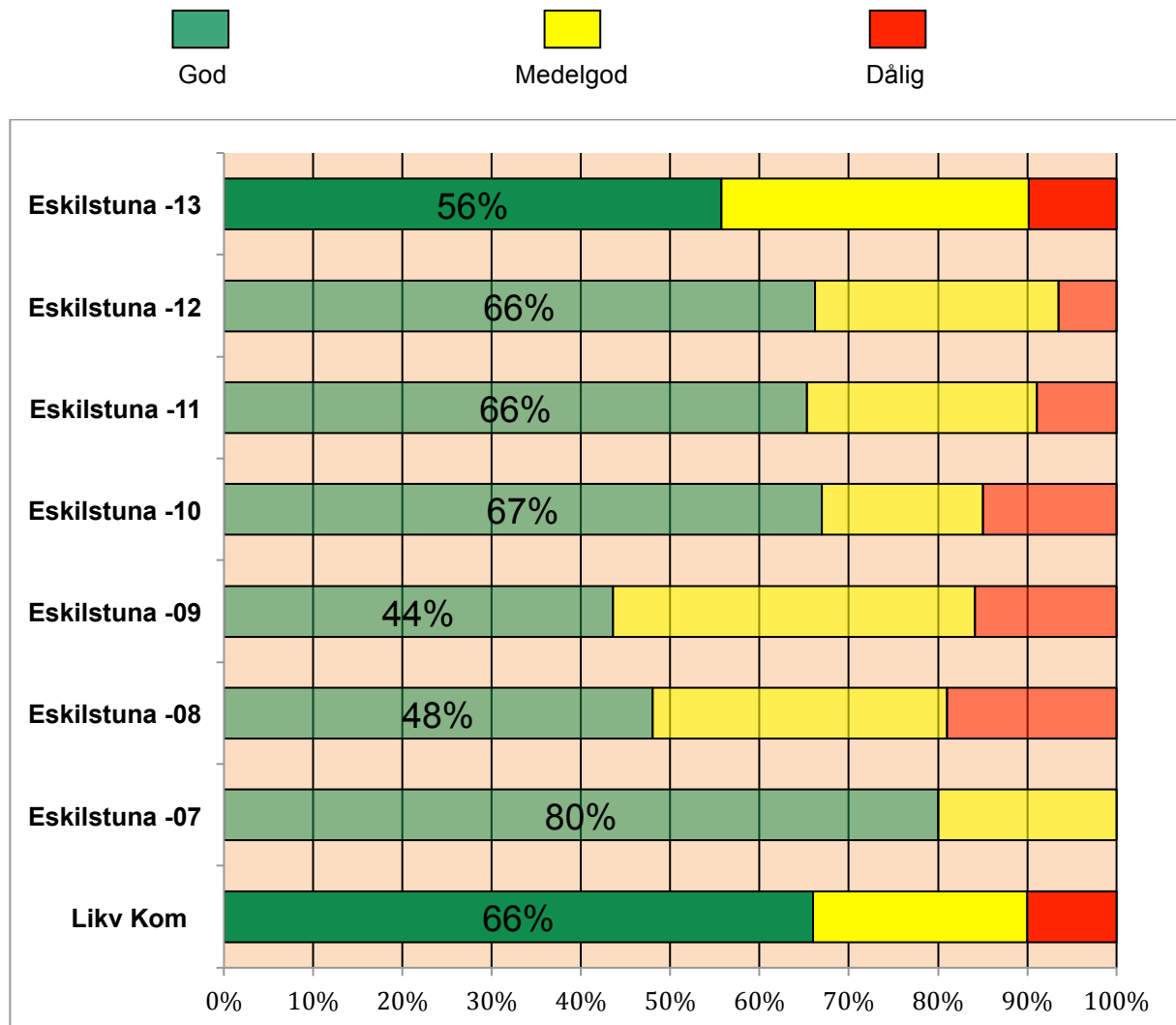
I nära sex av tio samtal har informationen uppfattats som god. Andelen är något under snittet för likvärdiga kommuner.

**Intervjuarnas kommentarer:** (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Gav information och lite fakta om kooperativ med ur- och skurmetodik plus nr (förskola)
- Jag fick tips på hur det kan gå lite snabbare (grundskola)
- Gav bra och relevant information (kultur o fritid)
- Fick väldigt bra svar av mannen jag talade med (gator o vägar)
- Gav merinformation och råd (äldre)
- Hänvisade bara till kommunens hemsida istället för svara på frågan (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 sex av tio kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Resultatet är något under snittet för likvärdiga kommuner.

### Intervjuarnas kommentarer:

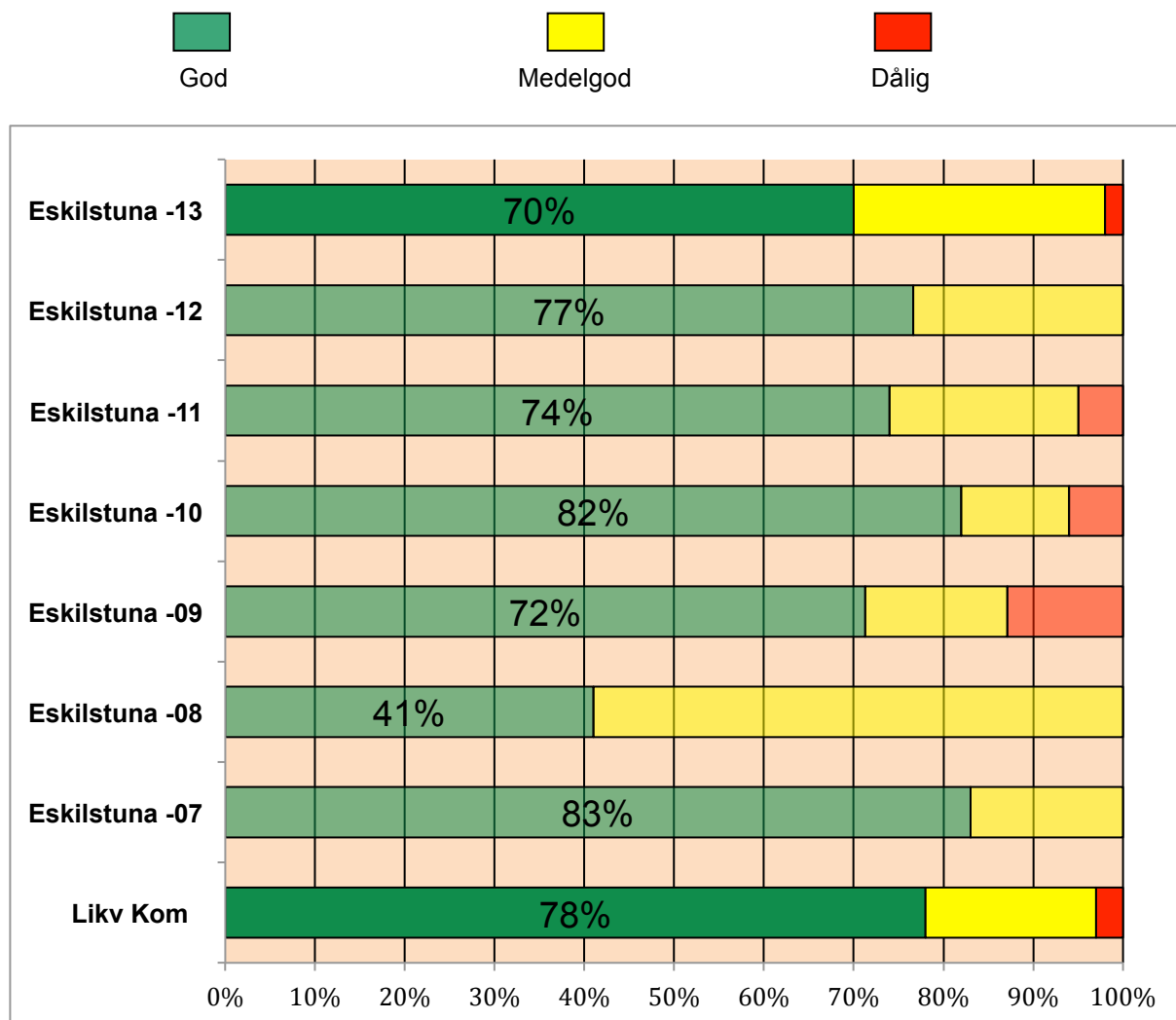
- Han var så engagerad så jag skulle kunna tänka mig att åka till Eskilstuna (kultur o fritid)
- Måttligt engagemang, tycker frågan är för "stor" (kom ledn kont)
- Stort engagemang! (äldre)
- Engagerad, tipsade om aktiviteter och hemsida/ info som kunde vara intressant (kultur o fritid)
- Visade stort intresse och gav mig massor med tips, namn och telefonnummer (kultur o fritid)
- Lät som hon var orolig för mig och bad mig ringa igen (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:

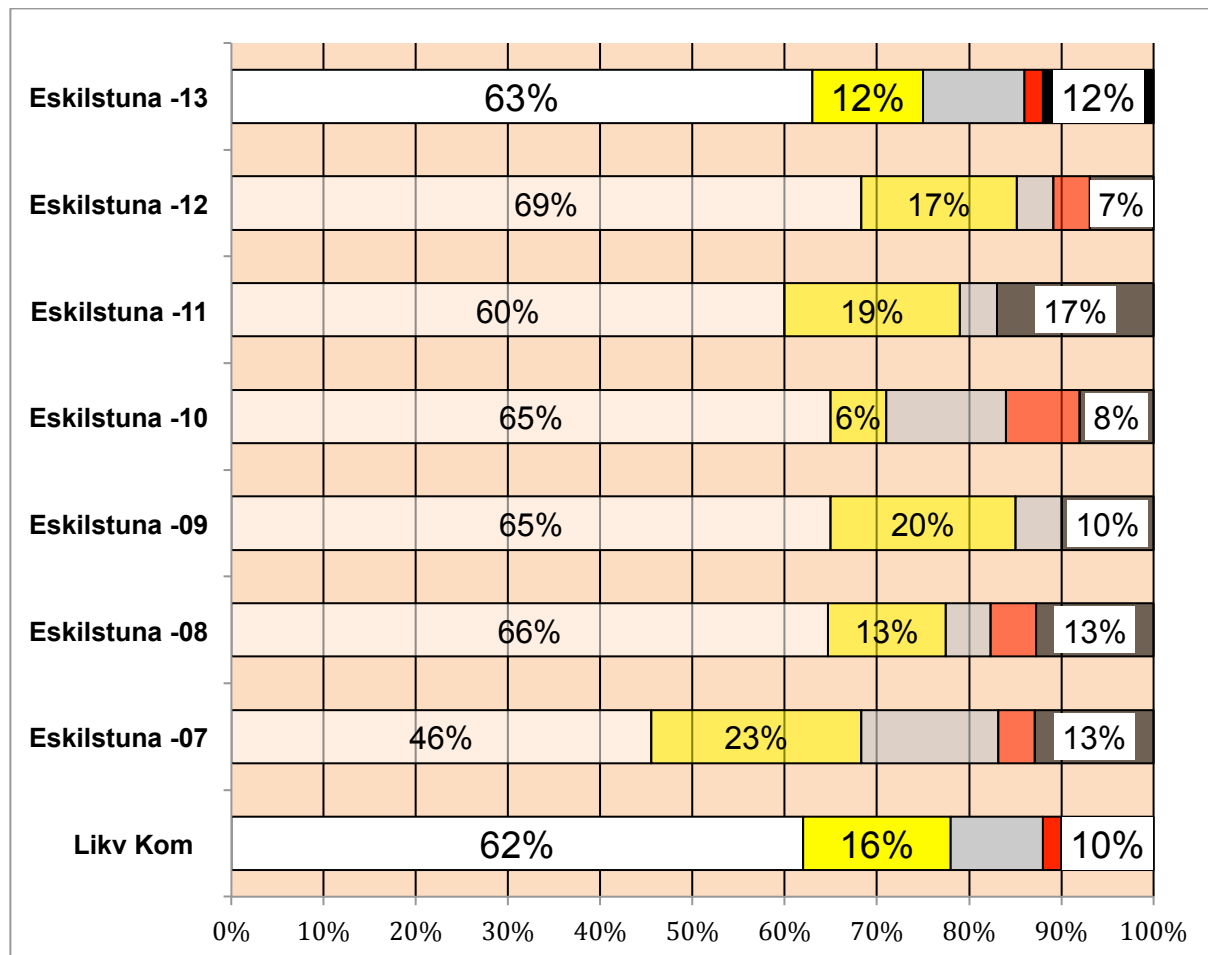
- Väldigt medkännande och tog mig på stort allvar (individ o familj)
- Trevlig och engagerad (kultur o fritid)
- Bra och trevligt bemötande. Var intresserad (äldre)
- Personen jag pratade med var väldigt informativ och pedagogisk, hänvisade mig till hemsidan och förklarade var jag kunde fylla i blanketter (kom ledn kont)

## 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



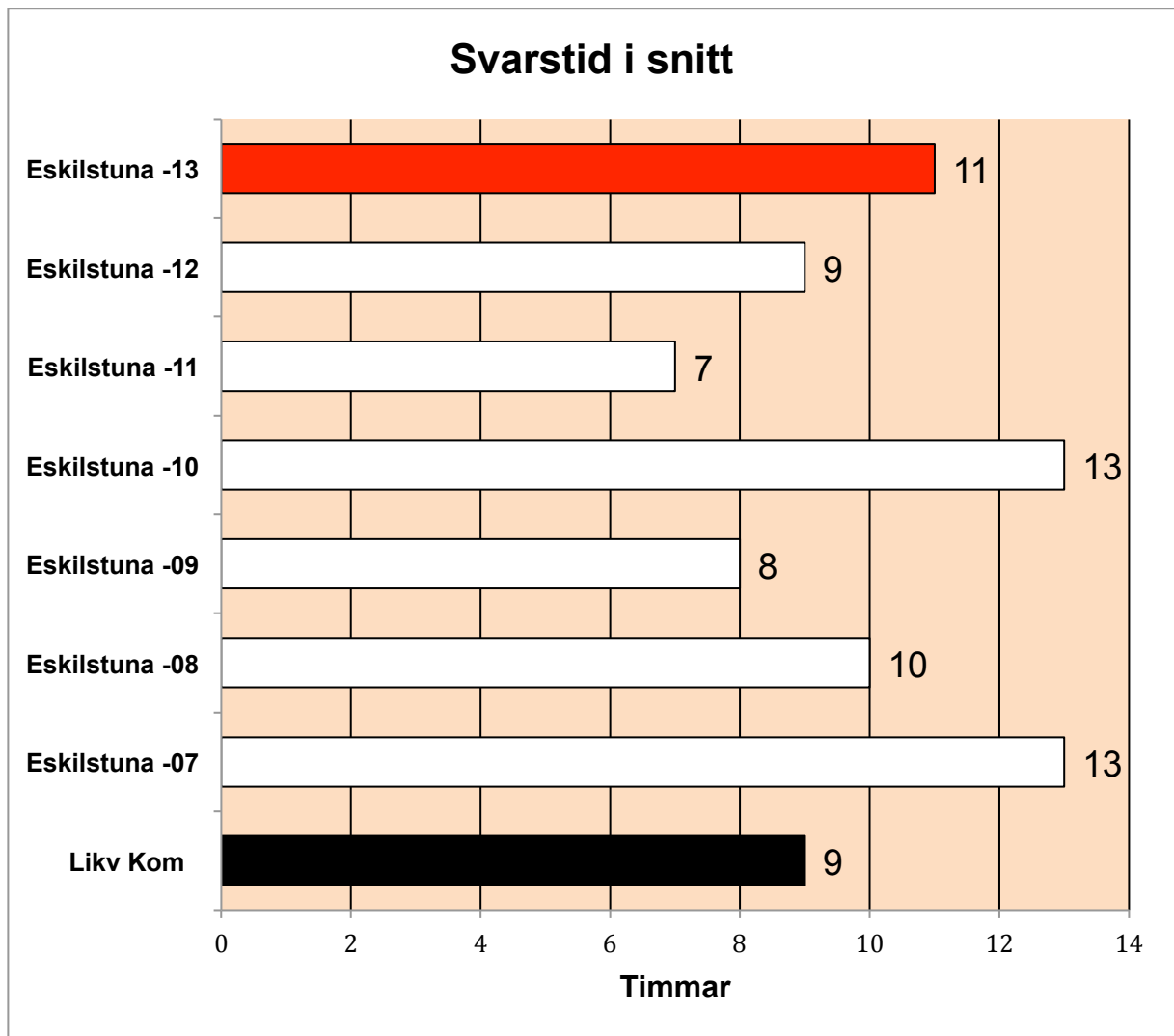
Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 75 % (63 % + 12 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (78 %).

Handikapp och Äldreomsorgen besvarade alltid inom två dygn.

12 % 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).

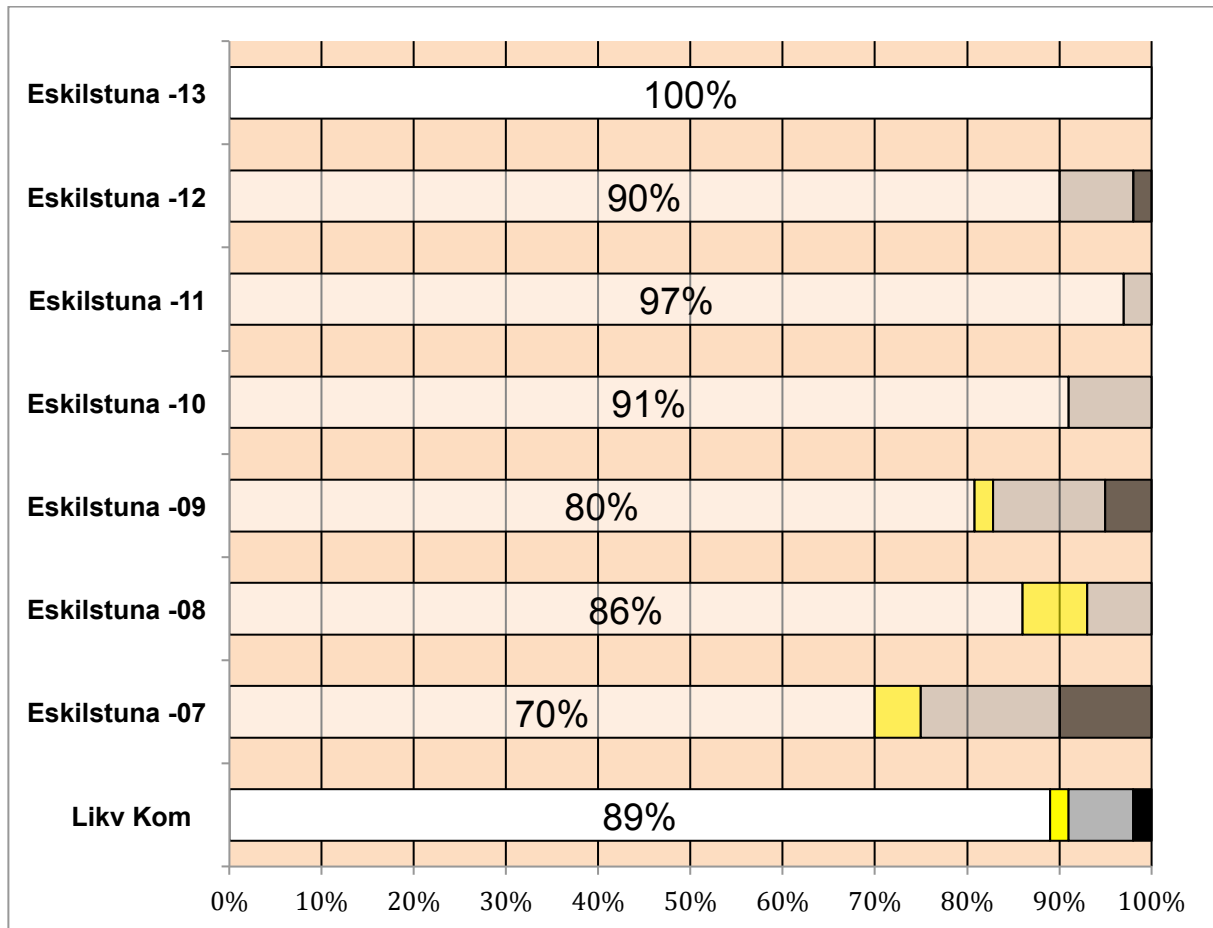
I snitt tog det 11 timmar innan vi fick svar. Vid de senaste mätningarna var det 9 och 7 timmar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 2-17 timmar och snittet är 9 timmar.

Kortast svarstid har Kommunledningskontoret – 3 timmar.

## AVSÄNDARE

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

□ Fullständiga avs uppgifter      ■ Namn+Tel      ■ Namn+Förvaltn      ■ Övrigt



Eskilstuna (100 %) är bättre än snittet (89 %) för likvärdiga kommuner med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat varierar mellan 71-98 %.

**Kommentar:** Eskilstuna har klart förbättrat resultatet sedan starten -07 (70 %) till årets resultat (100 %). Bra utveckling.

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 bör vara 100 %.

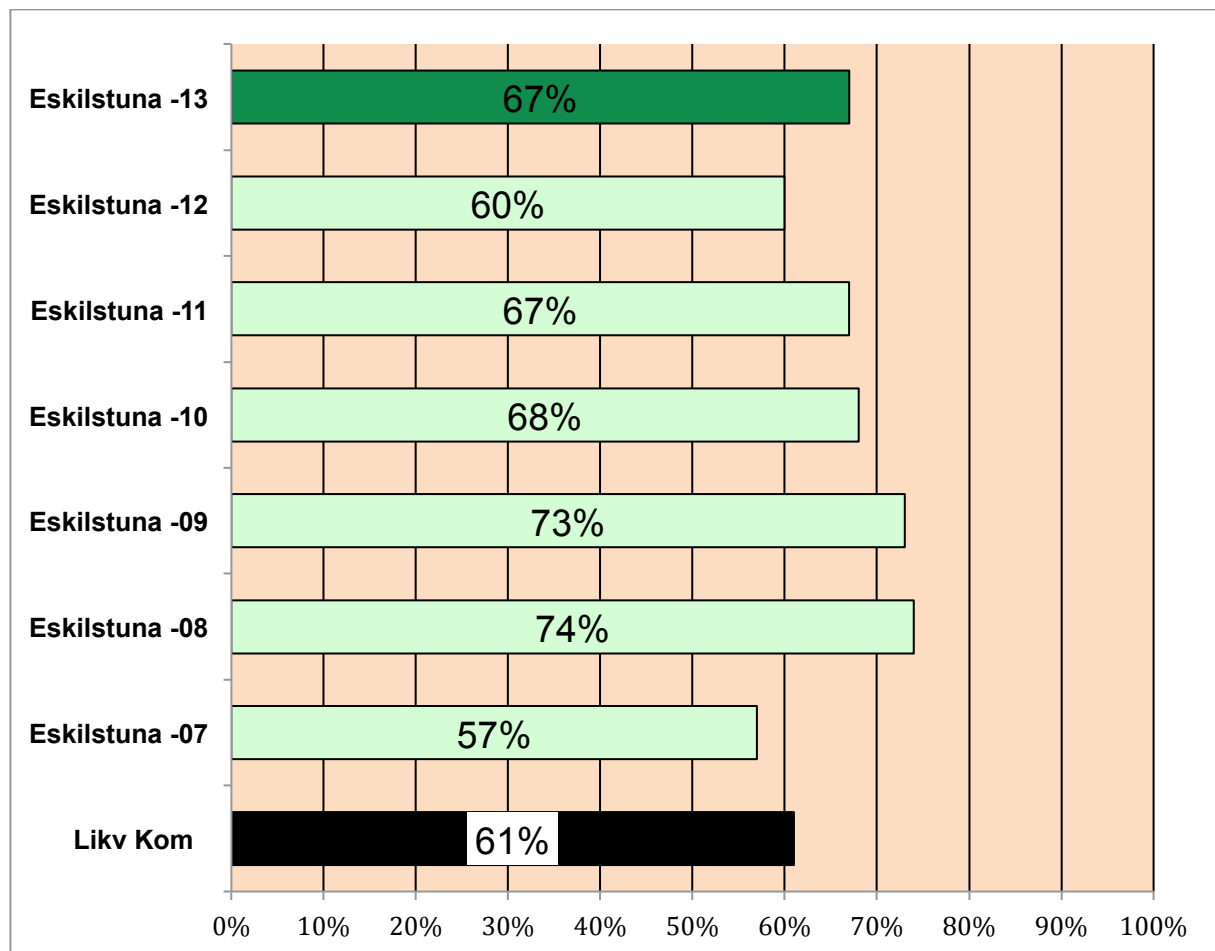
## SVARSKVALITET

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: Min mormor bor på annan ort, men vill till något äldreboende här i kommunen för att komma nära oss. Hur går vi till väga för att hon ska få en plats här?

Svar: Hej Emma! Om din mormor vill flytta till Eskilstuna, så ska hon ansöka direkt hit till... Biståndshandläggaren kontaktar henne och gör en utredning. Om hon bor långt... Hon får ett skriftligt beslut som kan överklagas om hon inte blir nöjd... Jag bifogar ansökningsblankett med informationsblad som gäller särskilt boende... Du kan även läsa mer på kommunens hemsida: [http://www.eskilstuna.se/sv/...](http://www.eskilstuna.se/sv/) Där kan du också läsa om vad seniorboende är.  
Hälsningar **Åsa Strandberg** chef för myndighetsutövningen 016-710 17 81, 070-675 27 91 asa.strandberg@eskilstuna.se Vuxenförvaltningen, Uppdragsfunktionen Eskilstuna kommun, 631 86 Eskilstuna Besöksadress: Värjan, Alva Myrdals gata 5 eskilstuna.se



67 % av svaren från Eskilstuna innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är något över snittet (61 %) för likvärdiga kommuner.

Äldreomsorgen och Handikappomsorgen hade 100 % merinformation.

**Kommentar:** Exemplet ovan är ett av flera bra svar från Eskilstunas Äldre och Handikappomsorg och är av utrymmesskäl förkortat. Innehåller hänvisningar, länk och bifogad 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 inte fått svar på.

**Till: Bygglov**

**Fråga:** Vi funderar på att bygga ett plank vid vår ena tomtgräns och staket runt resten. Behöver vi bygglov för detta och vad är det för regler som gäller för staket respektive plank? Grannen och jag tvistar om det.

**Skickat:** Mån 4/11 10:10

**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:** 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

**Till: Individ och familjeomsorg**

**Fråga:** Var och vilken hjälp kan vi få om vi misstänker att vår tonåring har börjat med droger?

**Skickat:** Mån 28/10 13:50

**Till: Miljö o Hälsa**

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

**Skickat:** Ons 6/11 09:45

**Till: Kultur-fritid**

**Fråga:** Jag undrar om det finns någon simundervisning för vuxna i kommunen?

**Skickat:** Fre 1/11 10:05

**Till: Kommunledningskontoret**

**Fråga:** Jag och min sambo ska gifta oss borgligt. Hur långt innan måste man boka, vilka lokaler finns det och vad kostar det?

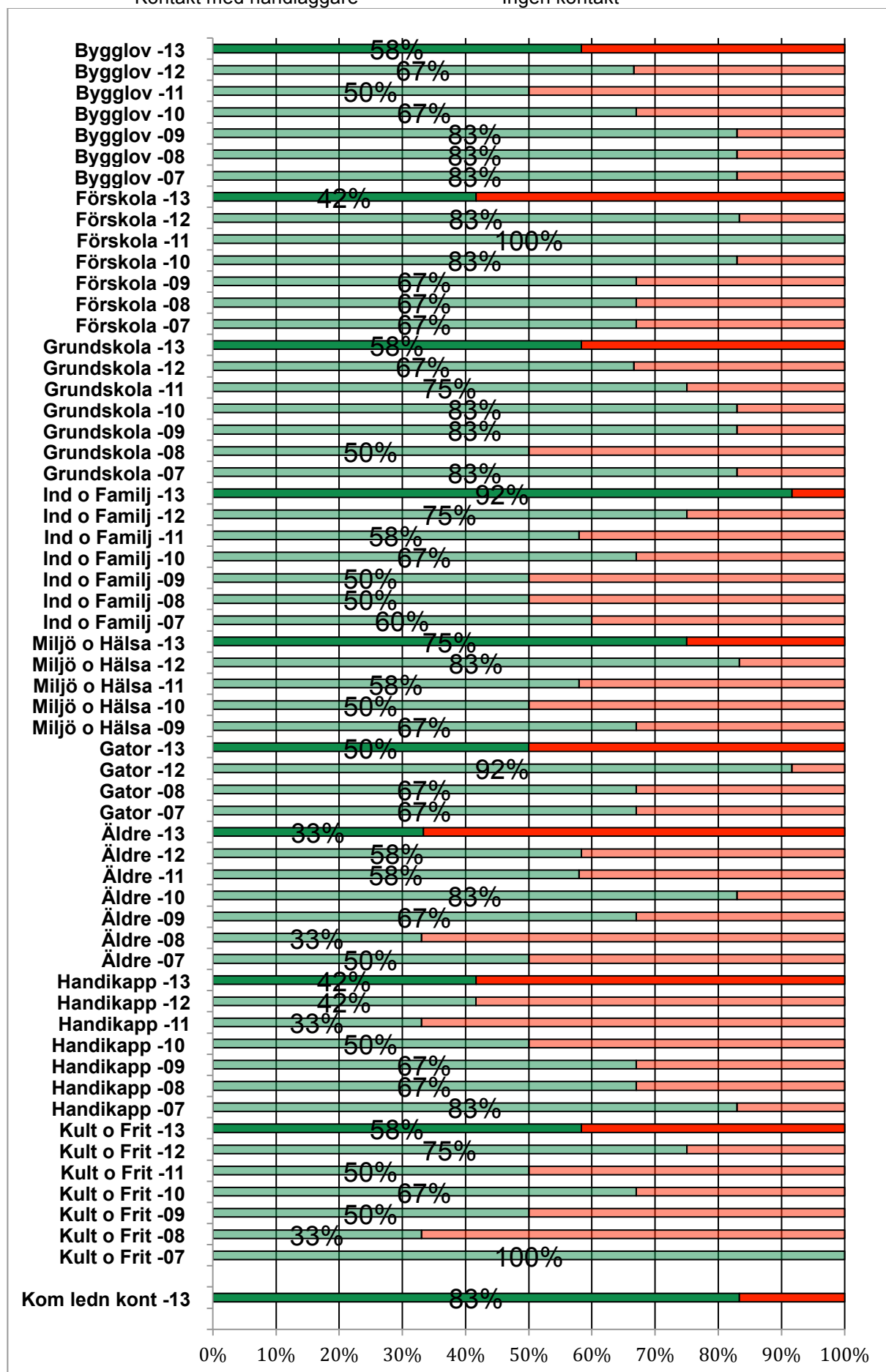
**Skickat:** Ons 6/11 19:50

Bilagor  
TILLGÄNGLIGHET



Kontakt med handläggare

Ingen kontakt



# SVAR PÅ FRÅGAN



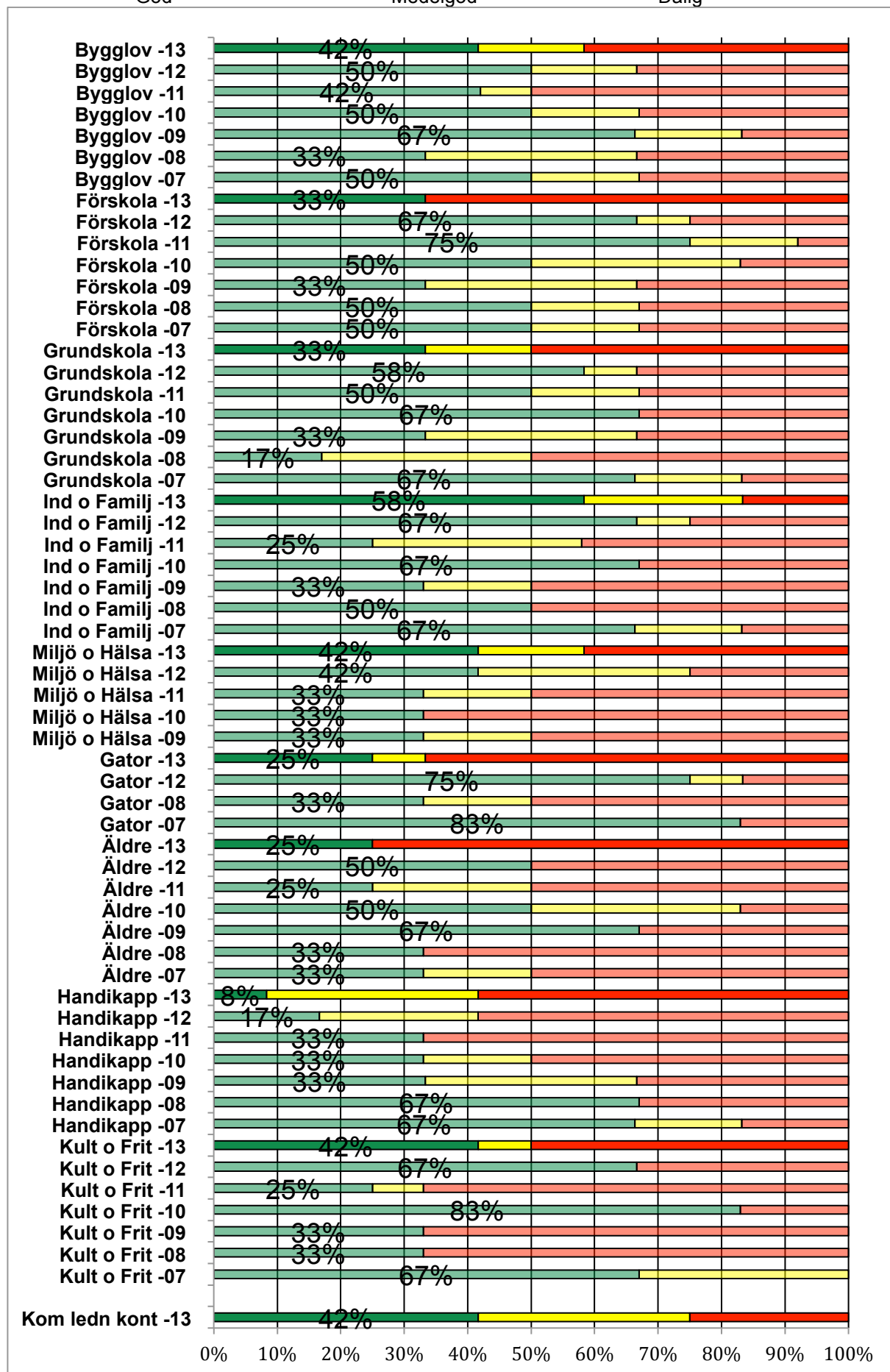
God



Medelgod



Dålig





# INFORMATION



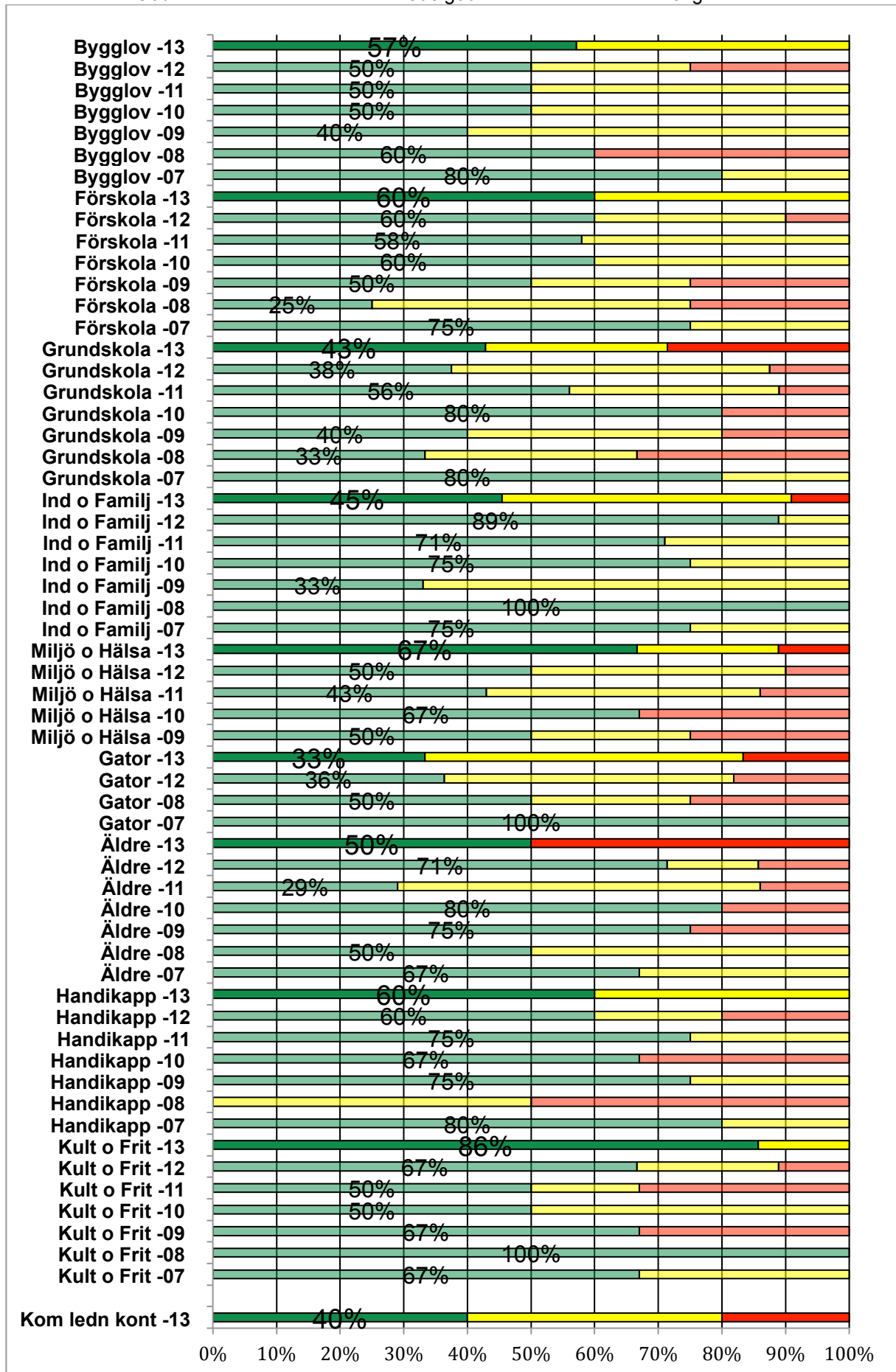
God



Medelgod



Dålig



# INTRESSE OCH ENGAGEMANG



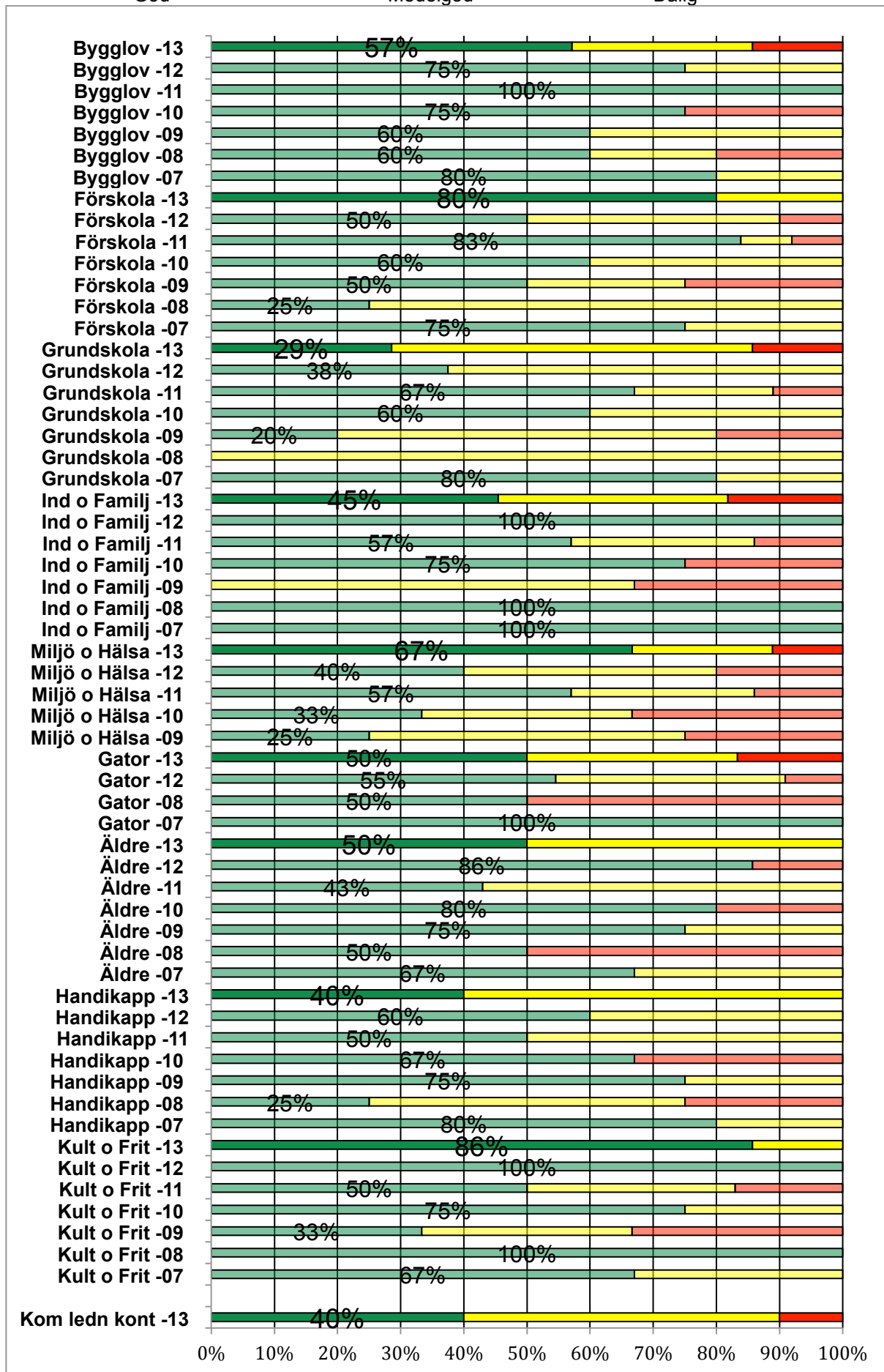
God



Medelgod



Dålig



# BEMÖTANDE



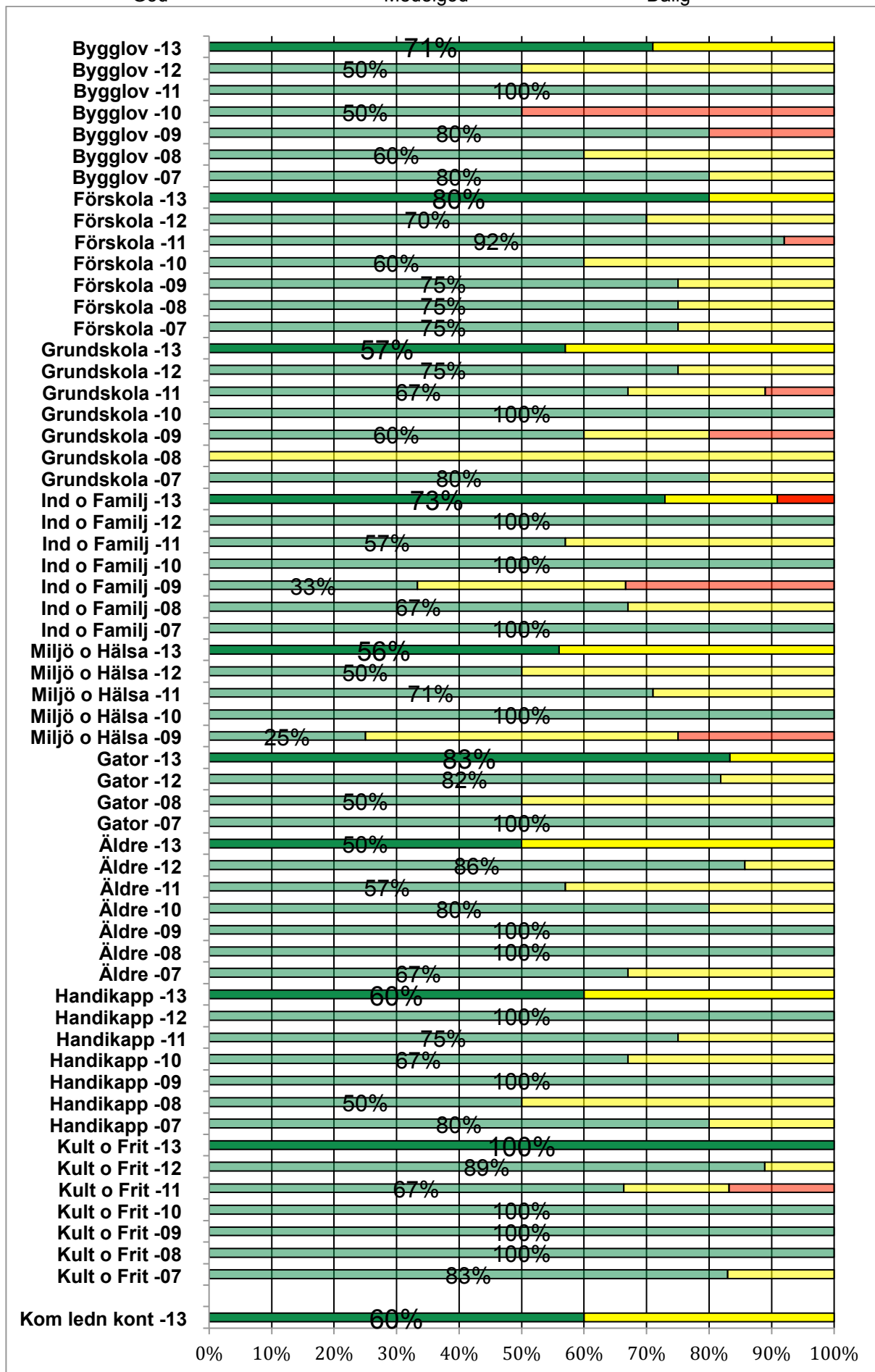
God



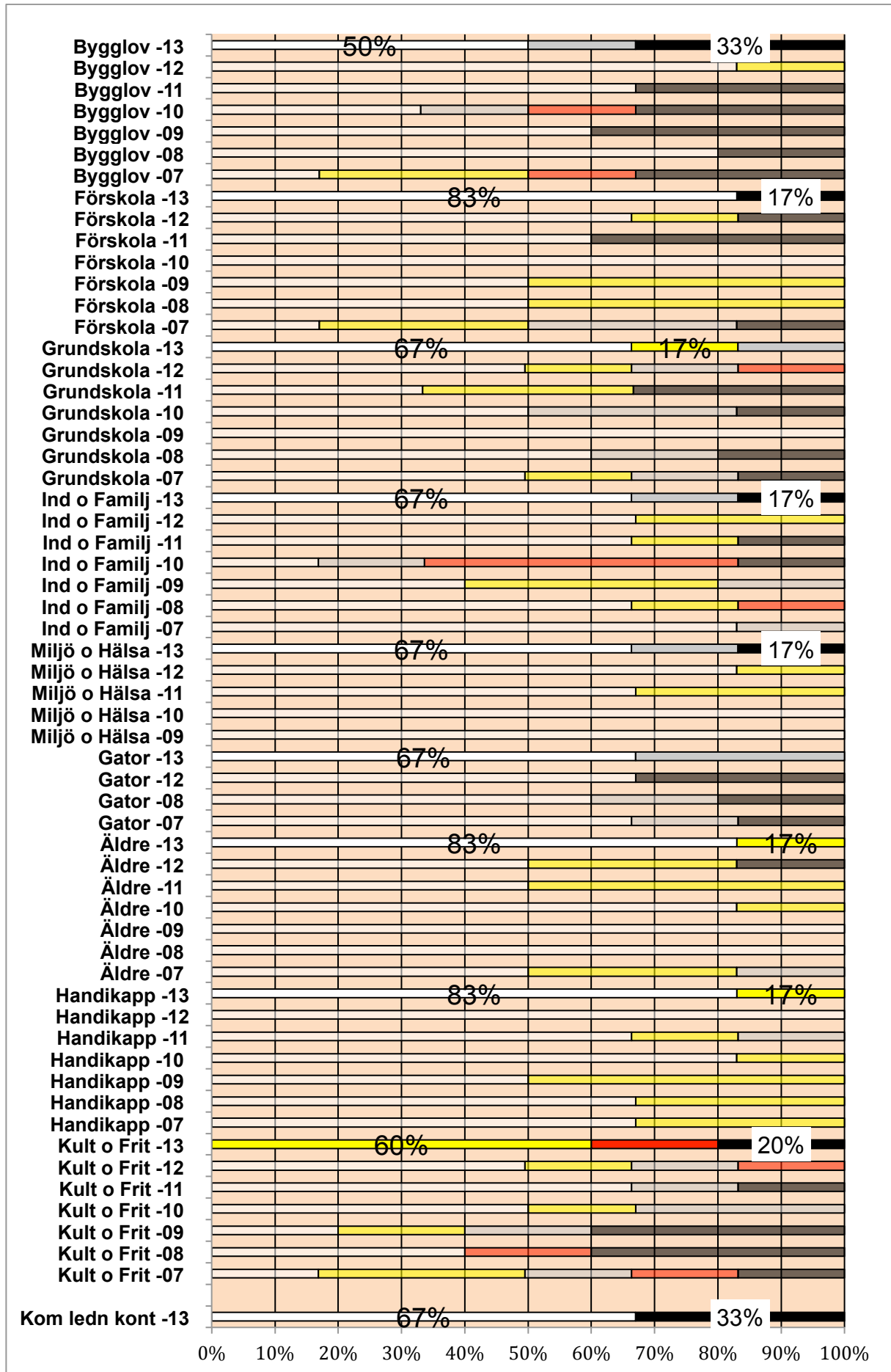
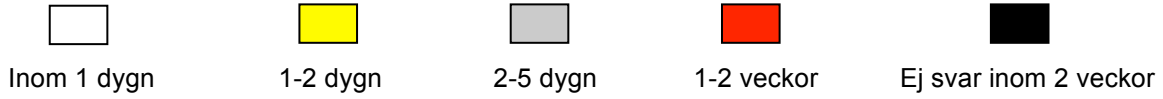
Medelgod



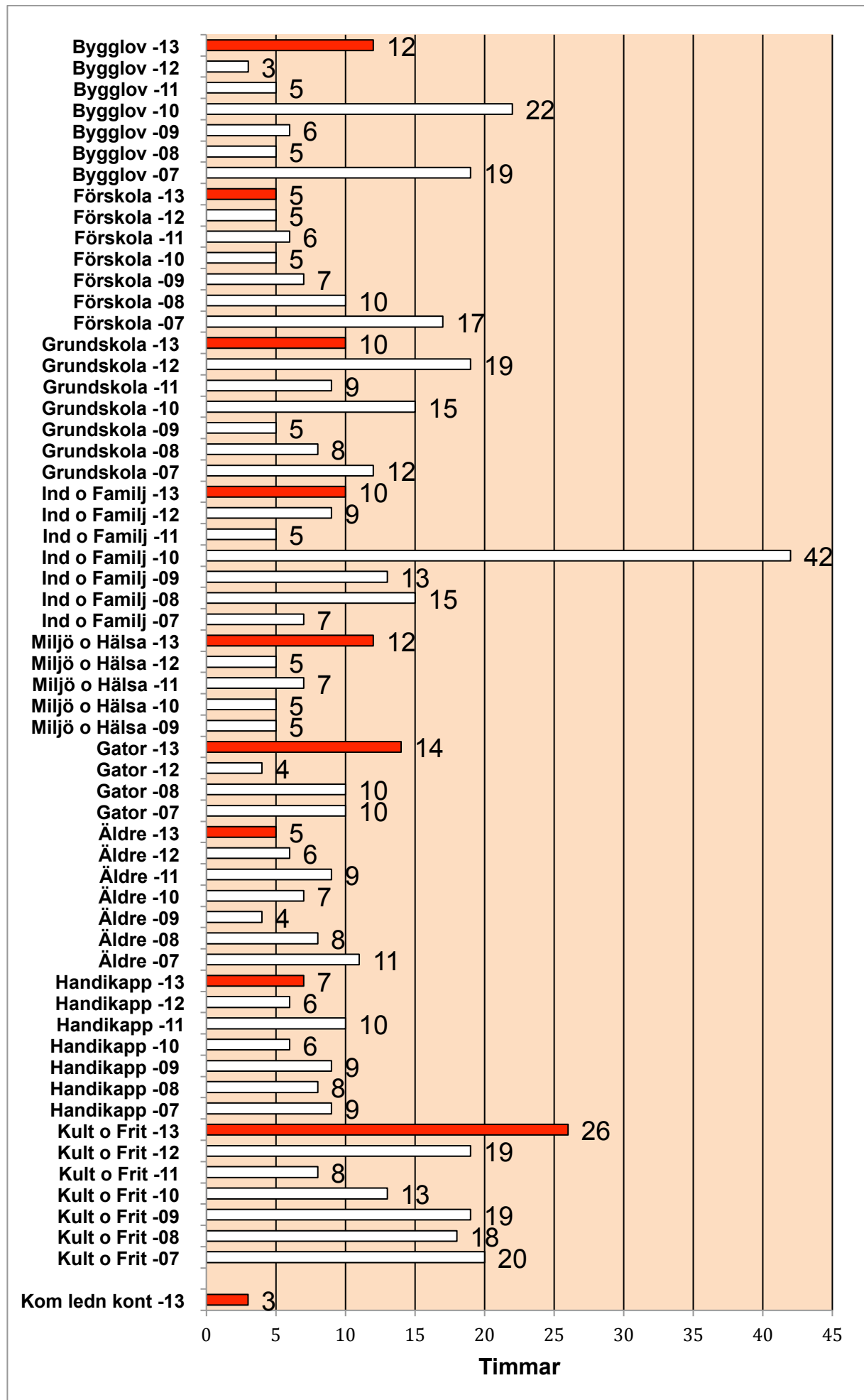
Dålig



# SVARSTIDER

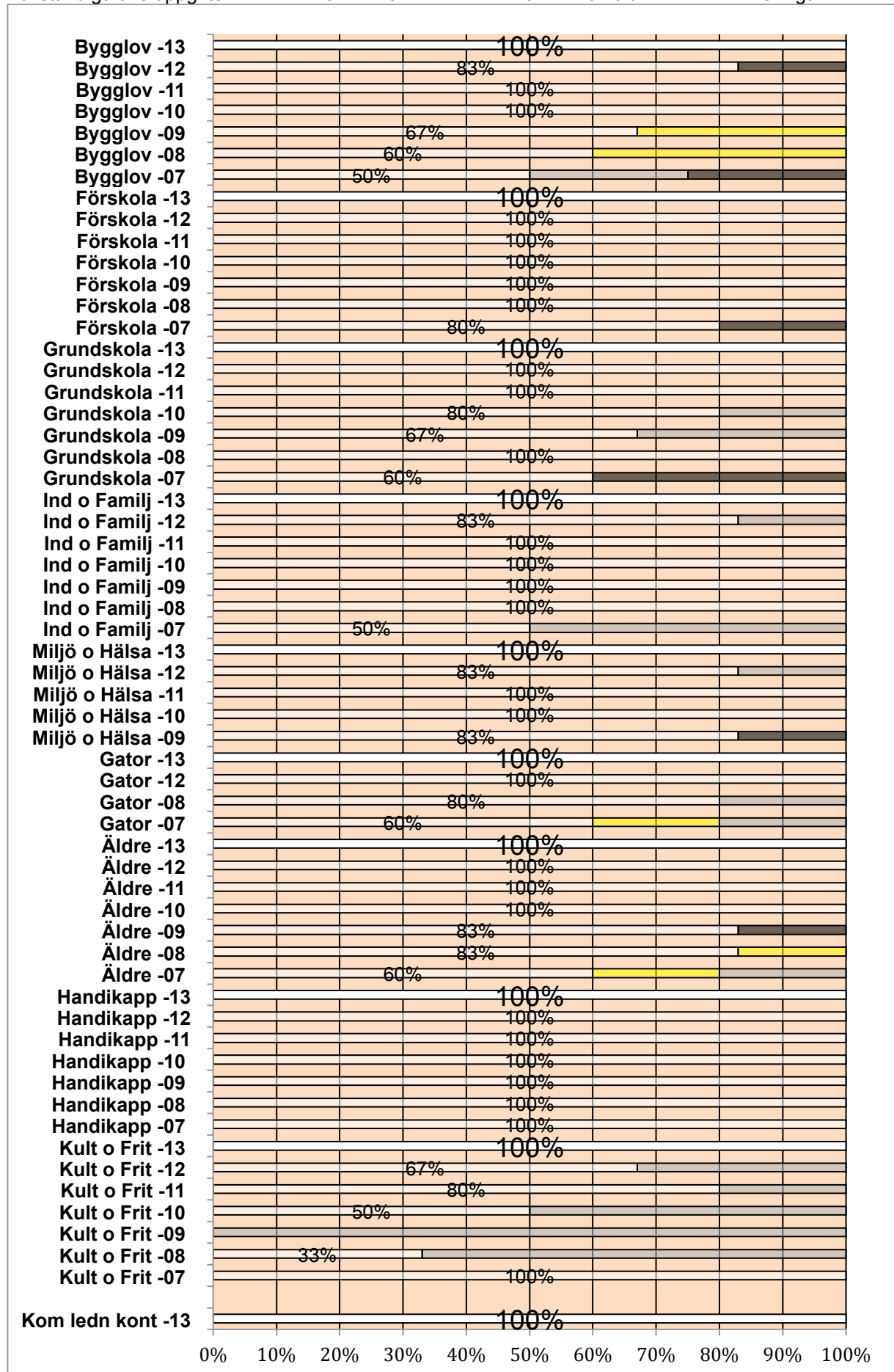


# SVARSTIDER forts, i timmar



# AVSÄNDARE

Fullständiga avs uppgifter  
 Namn+Tel  
 Namn+Förvaltn  
 Övrigt



# SVARSKVALITET

