

JSM
TELEFRONT

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

HÅBO

Januari 2020

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM
TEL 010 45 99 100 E-MAIL info@j-sm-telefront.se
www.j-sm-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	15-27
Tillgänglighet	
Svar på frågan	
Information	
Intresse och engagemang	
Bemötande	
Svarstider	
Avsändare	
Svarskvalitet	
Frågor	
Vanliga frågor och svar	

BAKGRUND

Sen Servicemätningarna startade inom KKiK 2007, har kommunernas serviceutveckling varit mycket positiv. Ett exempel är att då, för tolv år sedan, besvarades e-breven i snitt till 57 % inom ett dygn, idag är motsvarande snitt 80 % (i timmar har den genomsnittliga svarstiden minskat från 11 till 6 timmar). Håbo är en av kommunerna som under åren har 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, kultur o fritid samt kommunledningskontoret. Vi har ringt kommunen en gång per fråga. Totalt 60 sökningar via telefon har genomförts under en sexveckors period. Motsvarande 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. Vid Bemötande även Mycket god.

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 KKL.

GENOMFÖRANDE

Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 41 t o m 46.

JÄMFÖRELSE

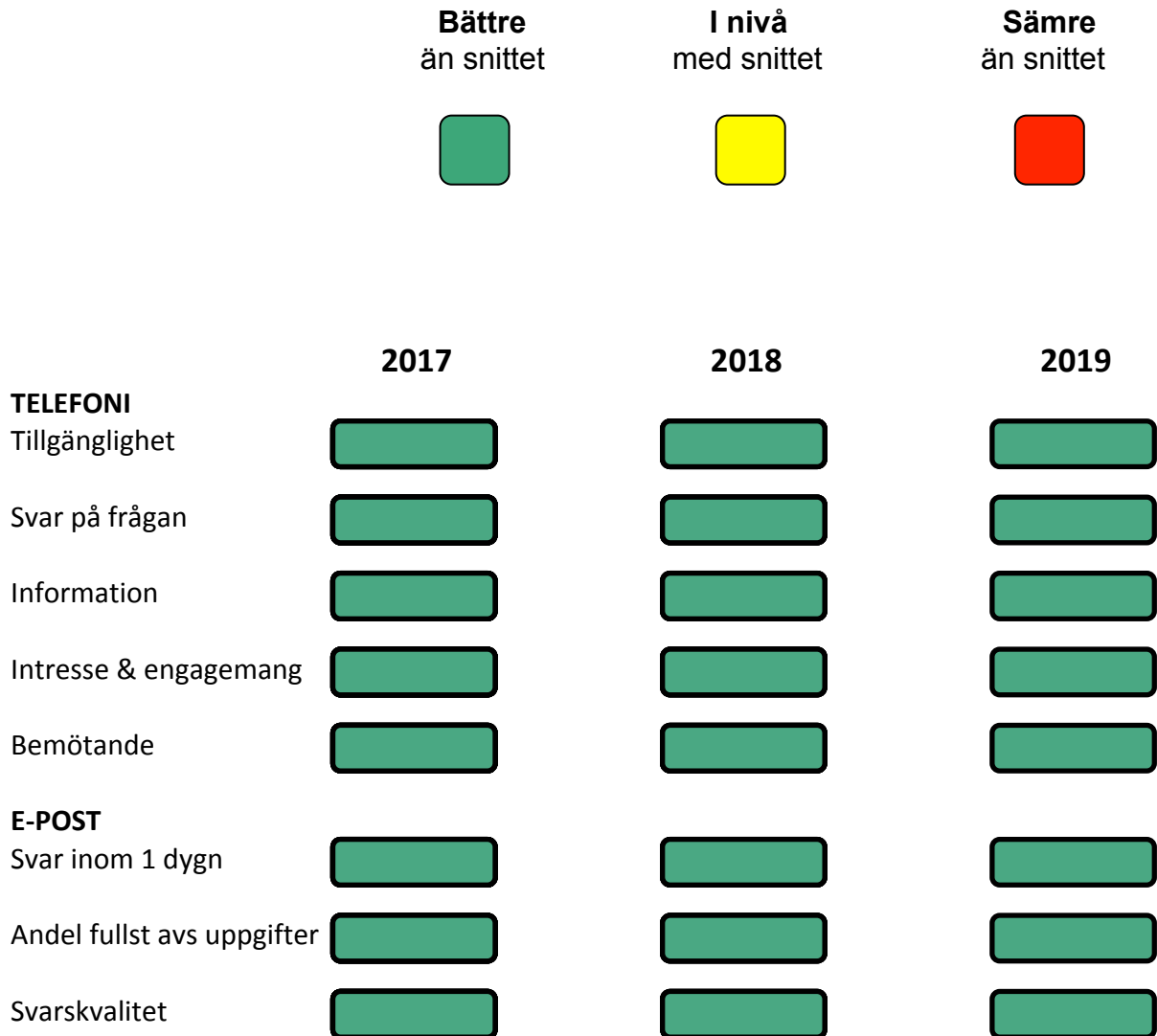
De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (15 kommuner med 20 000 – 40 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.

De jämförelser med Kundtjänster/-center (KC) som görs baseras på mätningar av 18 kommuner med Kundtjänster/-center. Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar.

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

SAMMANFATTNING

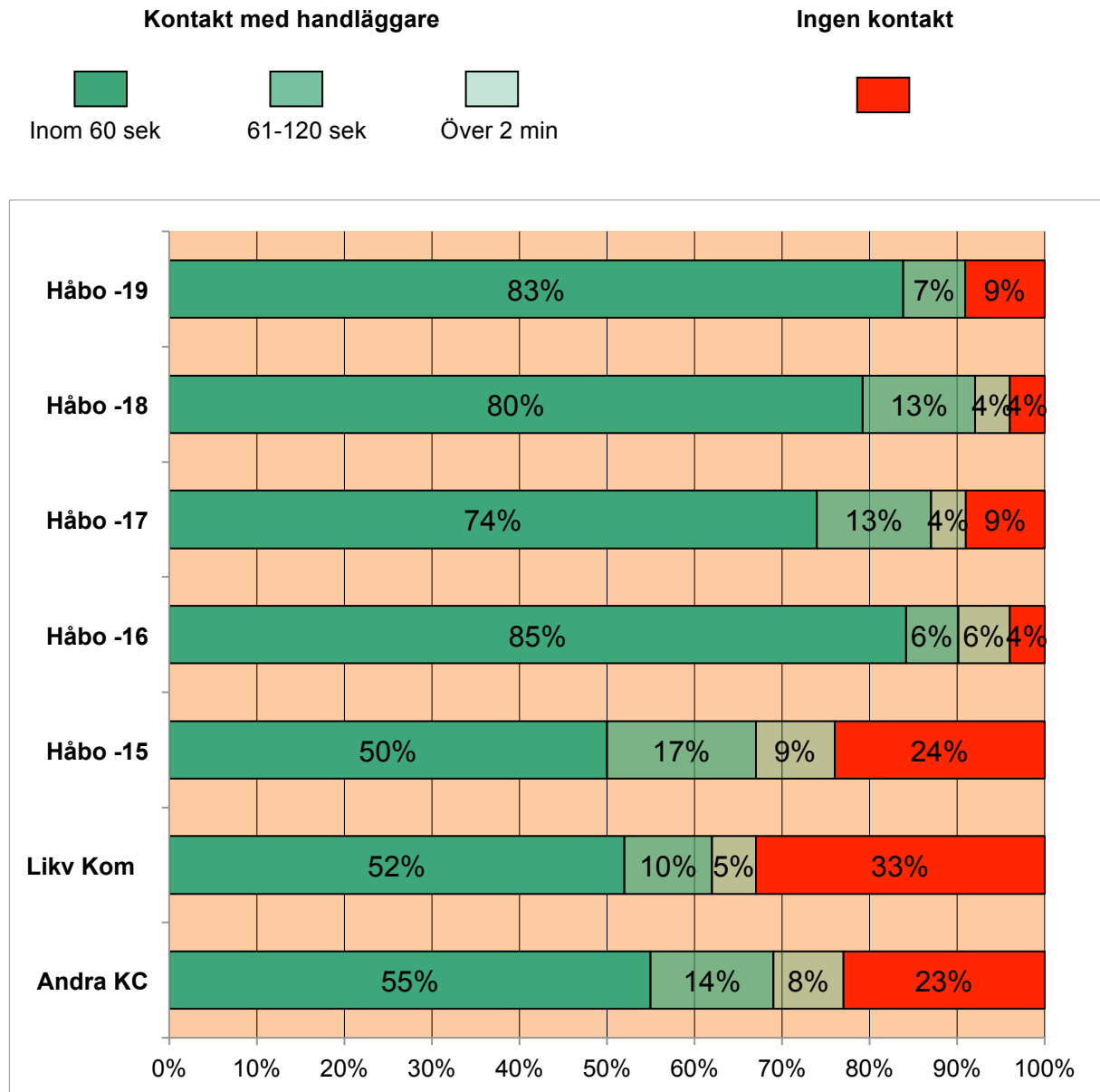
Vi redovisar här en översiktsbild med Kommunens resultat för Telefon o E-post (total andel kontakt via telefoni och andel god inom telefoni, vid bemötande även mkt god) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (15 kommuner med 20 000 – 40 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat 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 90 % (83 % + 7 %) för kommunen totalt. Det är något lägre än förra mätningen men klart över snittet för likvärdiga kommuner (67 %). Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

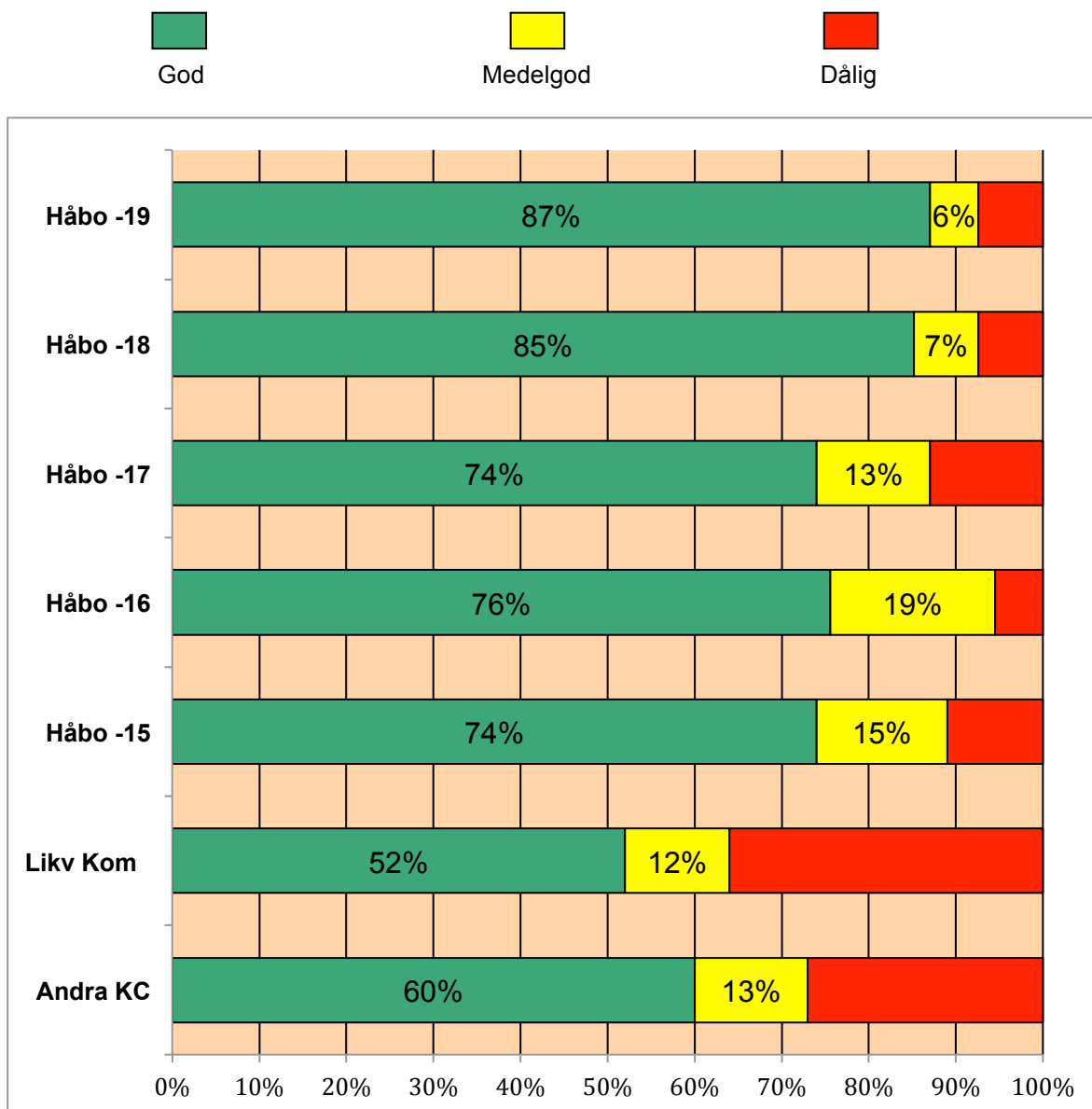
Kommentar: Till KKiK rapporterar vi kontakten inom 60 sek. Se nedan.

Mått U00413 i KKiK: 83 %

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.

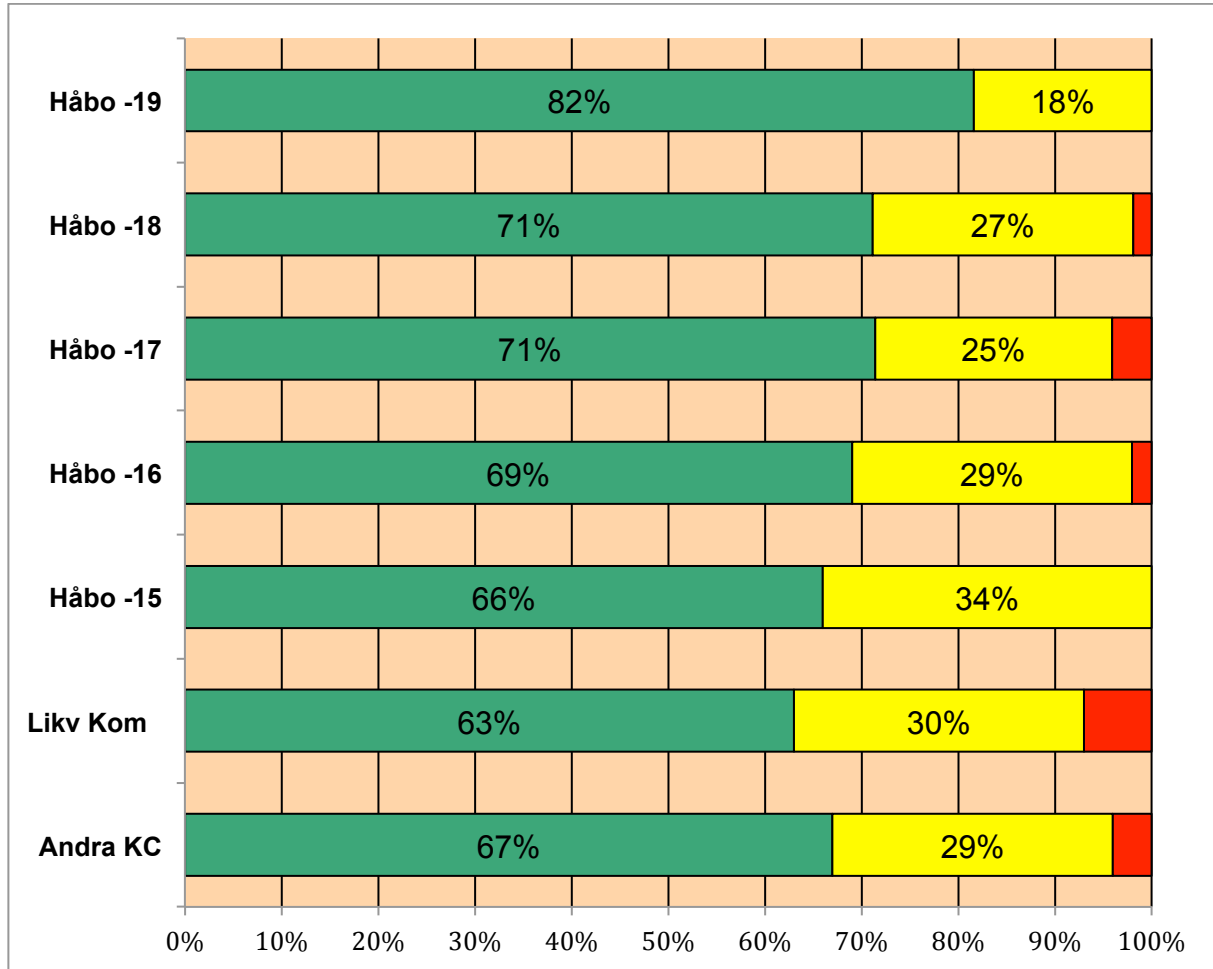
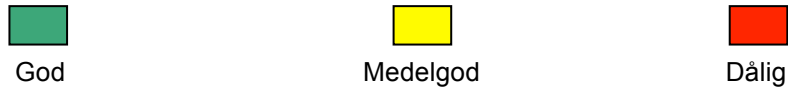


Andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur medborgarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått kontakt, men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



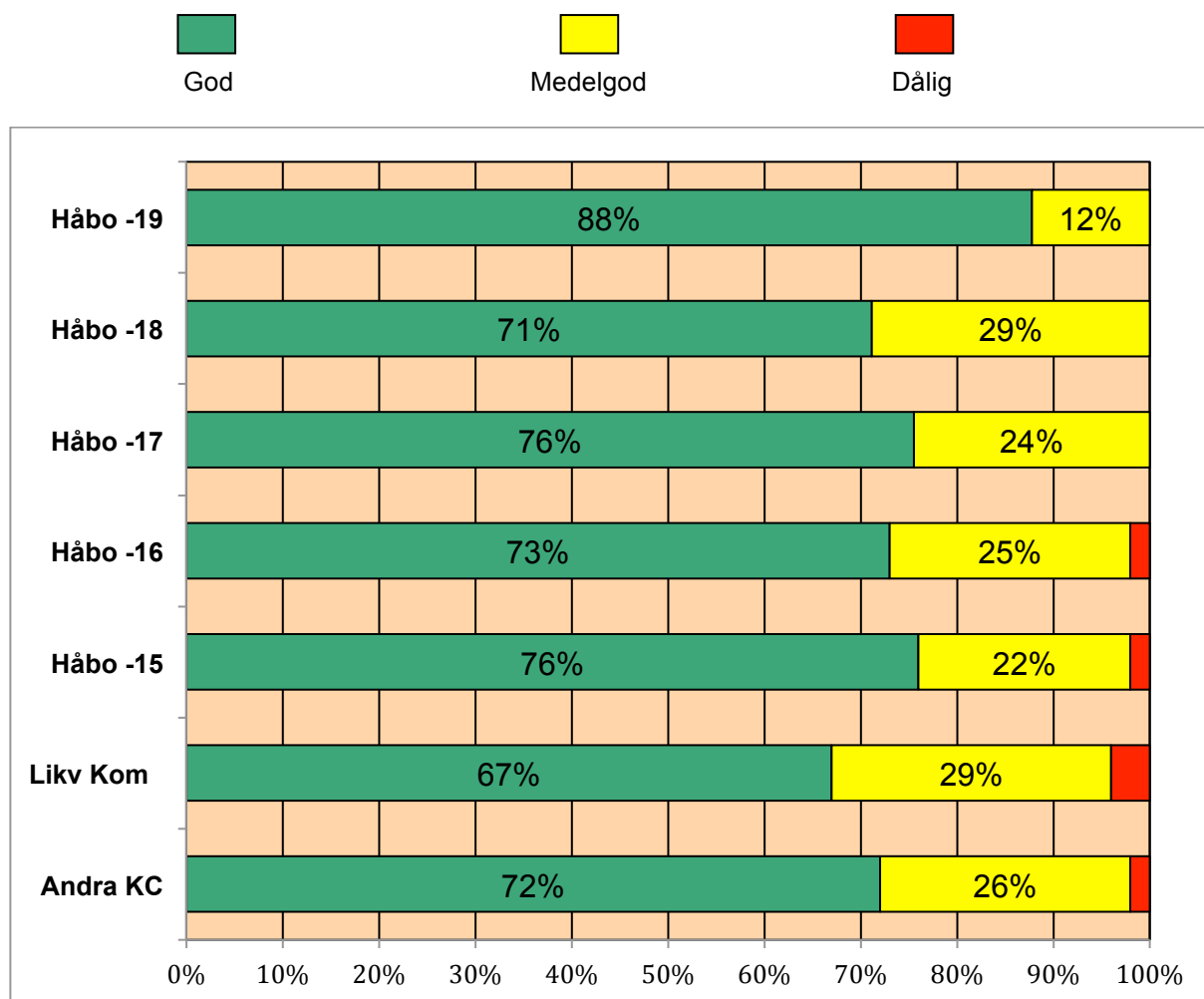
I drygt åtta av tio svar har informationen uppfattats som god. Det är klart över snittet för likvärdiga kommuner.

Intervjuarnas kommentarer: (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Gav mycket bra information vart man ska vända sig och hur man gör. (Grundskola)
- Detaljerad och bra information, fick reda på exakta datum. (Grundskola)
- Gav mycket information, även om annat såsom motionsspår och liknande. (Gator)
- Kunde ej hitta mycket information men försökte verkligen. (Handikapp)
- Hon förklarade utförligt hur jag skulle hitta informationen jag sökte. (Kultur o Fritid)

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.



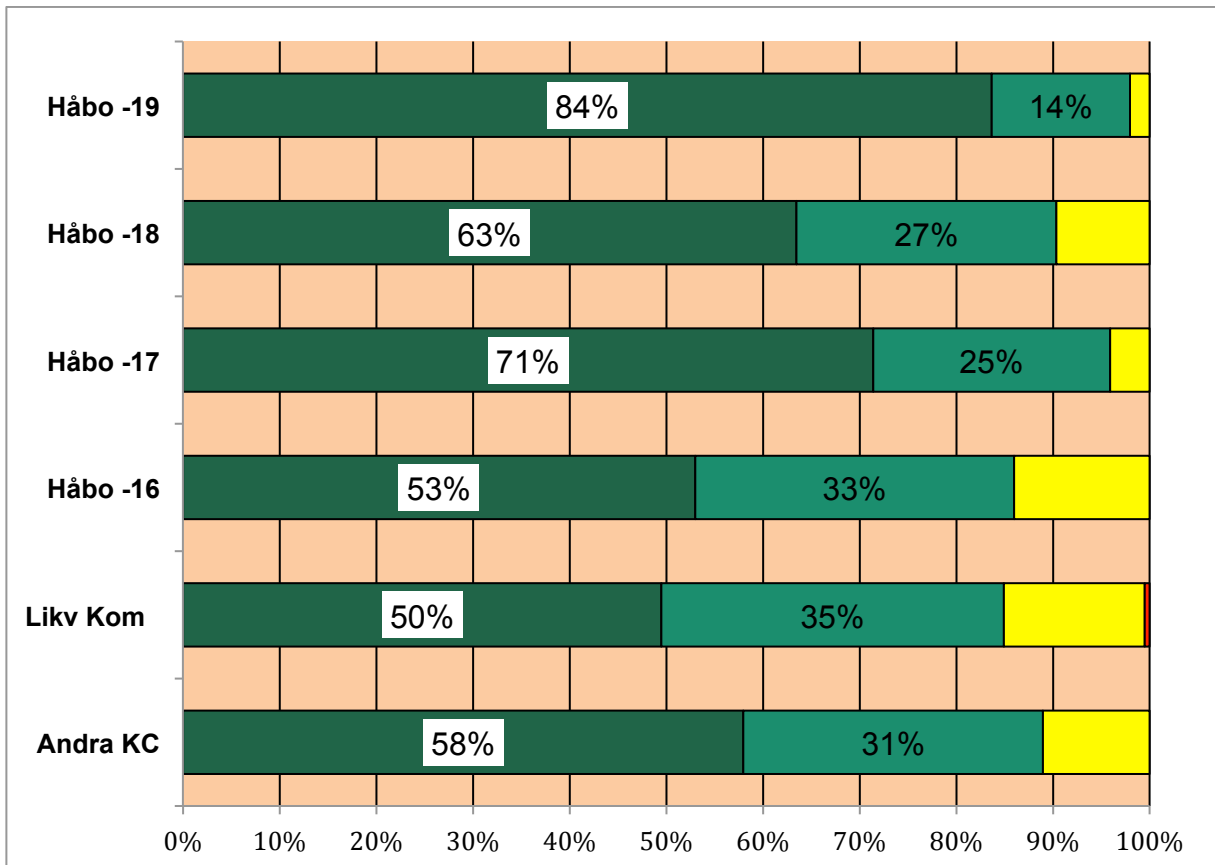
I nära nio av tio kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Det är klart över snittet för likvärdiga kommuner.

Kommentarer från intervjuarna:

- Veldig trevlig och engagerad person. (Kultur o Fritid)
- Personen jag fick tala med var engagerad och ville verkligen hjälpa till. (Handikapp)
- Tog sig tiden att kolla upp mer information åt mig. (IFO)
- Informerade bra även om engagemanget kunde säkert varit bättre. (Bygg)
- Tillmötesgående och sympatisk. Hänvisade till hemsidan angående info inkluderande kontaktuppgifter till ansvarig. (Handikapp)

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.



Bemötandet hos handläggarna har oftast bedömts som mycket god eller god.

Kommentarer från intervjuarna:

- Mycket trevlig och serviceminded handläggare. (Kultur o Fritid)
- Jättebra bemötande, väldigt engagerad och mycket informativ. (Bygg)
- Ett bra samtal. Fick ett bra och nyfiket bemötande. Ringer gärna igen! (IFO)

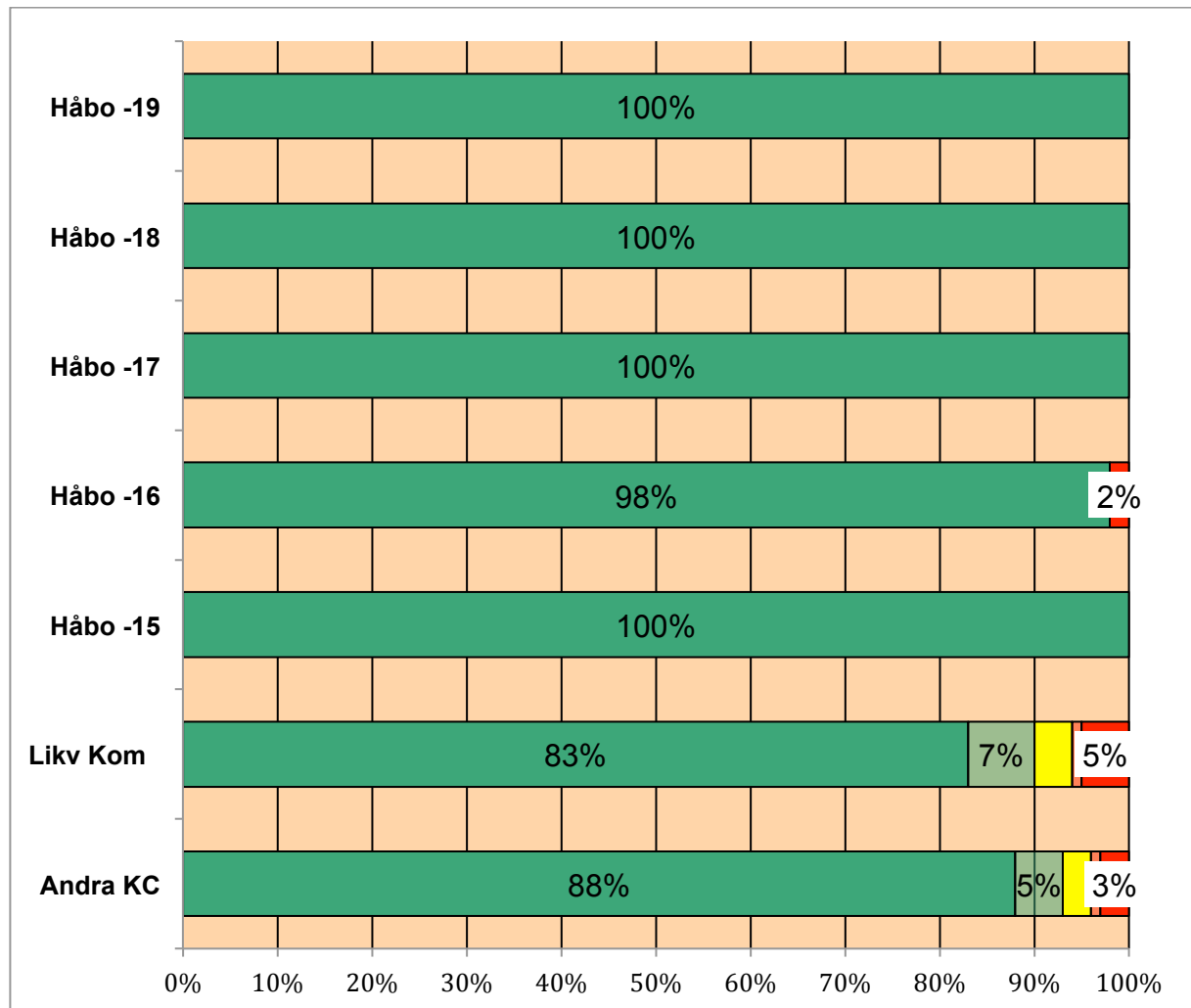
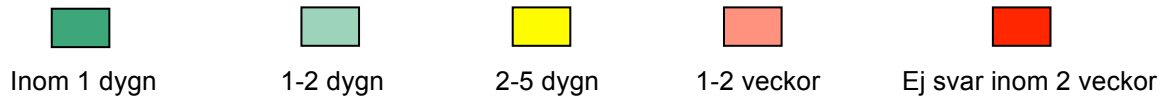
Kommentarer: SKL beslutade tidigare att bedömningen av Bemötande till Koladan skulle graderas i Mycket god, God, Medelgod samt Dåligt. Utifrån var bemötandet hamnar på skalan så tilldelas mellan 3 och 0 poäng. Poängen summeras för varje telefonsamtal, dvs där vi får svar på vår fråga, och divideras med maximalt möjliga poäng och multipliceras med 100 för redovisning i procent av maxpoäng. Er kommuns resultat till Koladan baseras på: Mycket god 41 st, God 7, Medelgod 1 och Dålig 0. Vilket blir 94 %.

Mått U00486 i KKiK: 94 %

Resultat e-post

SVARSTIDER

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

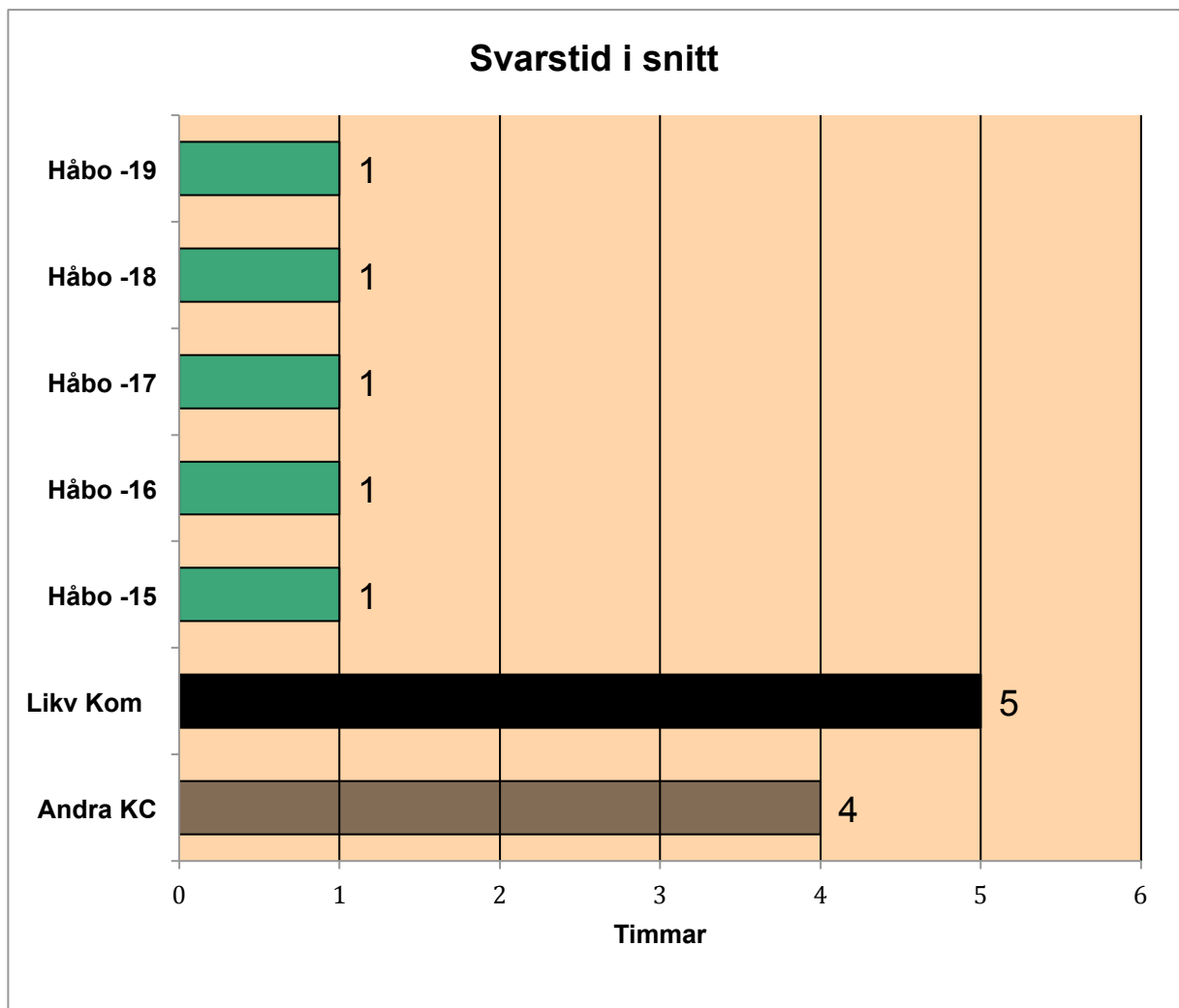


Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 100 % av breven besvarades inom ett dygn, vilket är över snittet för likvärdiga kommuner (83 %). Bra resultat de senaste åren!

Kommentar: Till KKiK rapporterar vi andelen besvarade brev inom ett dygn. Se nedan.

Mått U00442 i KKiK: 100 %

SVARSTIDER forts

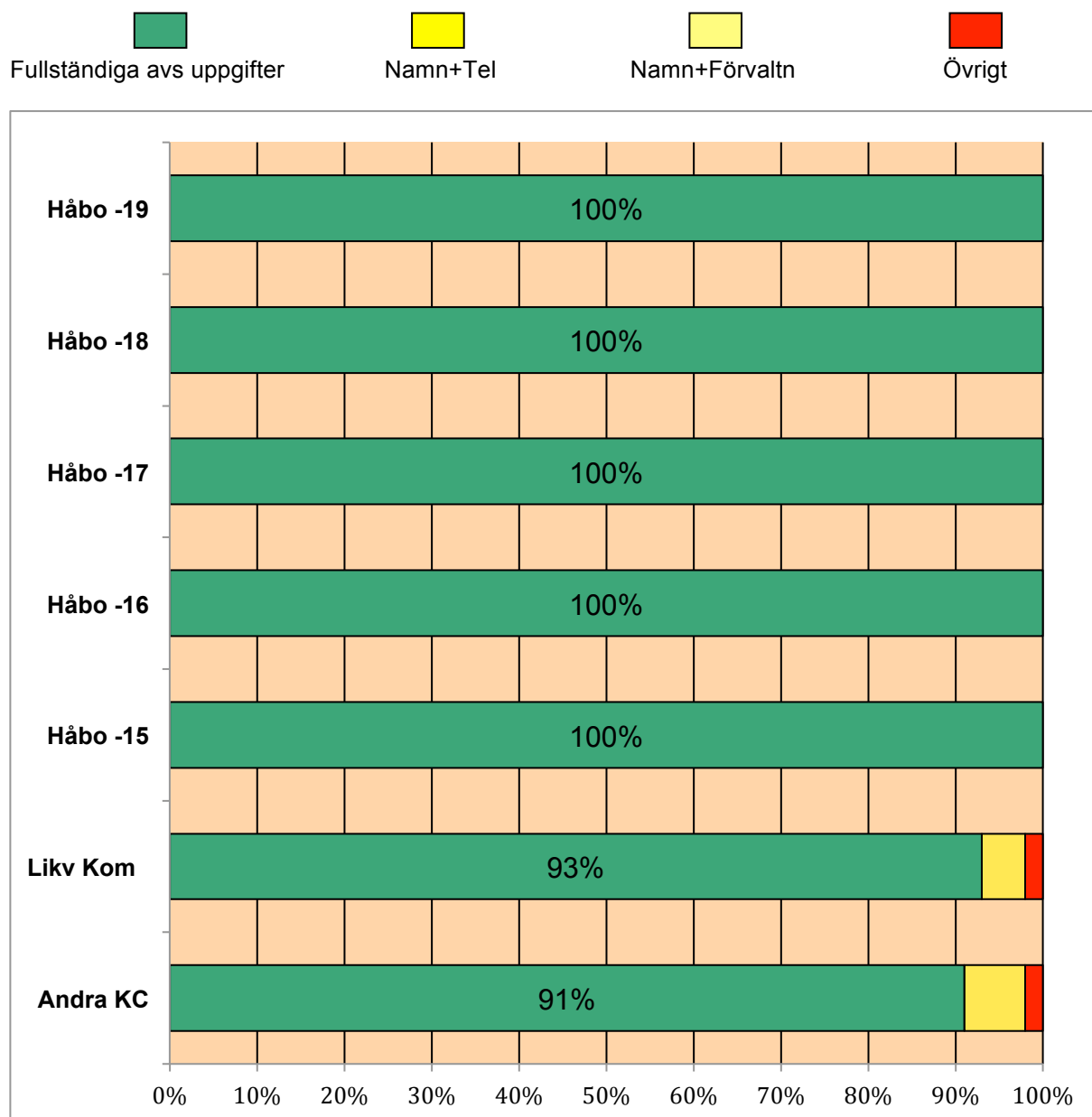


Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

I snitt tog det 1 timma innan vi fick svar. Vid förra mätningen var det också 1 timma. De andra kommunernas resultat varierar mellan 1-10 timmar och snittet är 5 timmar.

AVSÄNDARE

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



Håbo (100 %) är något bättre än snittet (93 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 48-100 %.

”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 bör vara 100 %.

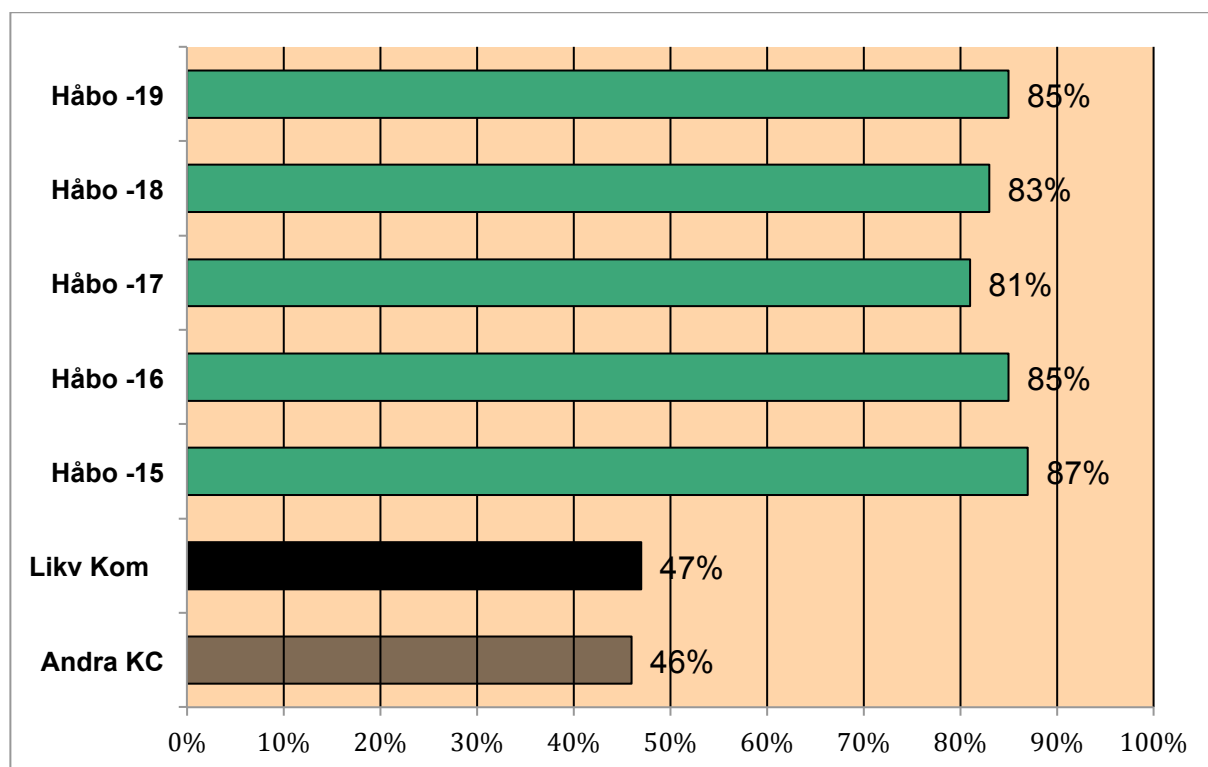
SVARSKVALITET

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: Jag känner att mina föräldrar behöver hjälp att klara sin vardag hemma. Var kan jag få information om vilken hjälp som finns att få i den kommunala hemtjänsten?

Svar: Hej Kajsa! Hemtjänsten underlättar vardagen och utför vid behov service, omvårdnads- och hemsjukvårdsinsatser i ditt hem. Service innebär att du får hjälp med till exempel matdistribution, inköp, städ och tvätt. Omvårdnad... Insatserna inom hemtjänsten är behovsprövade och vill du ansöka om en insats ska du kontakta myndighetsenhetens biståndsbedömare. Telefon: 0171... Om personen fyllt 75 år kan man beställa service utan behovsprövning. Ingen individuell uppföljning sker, men kvalitén i de utförda tjänsterna håller... Mer information finns här: <http://www.habo.se/omsorg-och-hjalp/hjalp-i-...> Blankett: <http://www.habo.se/download/18.4d2efb111586f442985ec55a/...> All övrig informationen kan du hitta på vår hemsida: <http://www.habo.se/omsorg...> Med vänlig hälsning, Domenica Gerlach, Enhetschef, **Håbo Kommun** Kontaktcenter, 746 80 Bålsta, Centrumleden 1, Telefon 0171-525 00...



Hela 85 % av svaren från Håbo innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är klart över snittet (47 %) för likvärdiga kommuner.

Kommentar: Exemplet ovan är ett av många bra svar från Håbo 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.

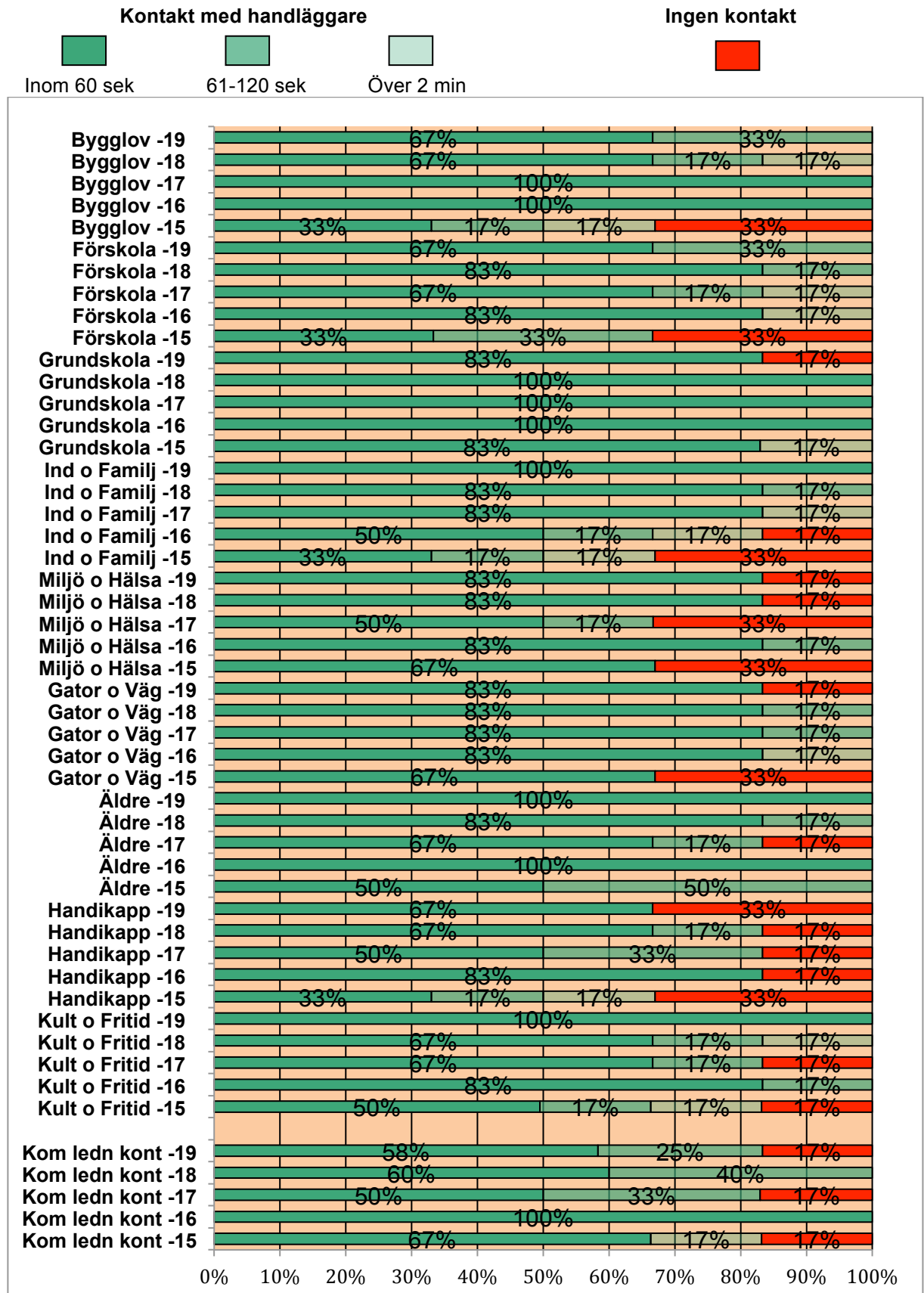
Följande brev (eller med liknande formulering) som vi har skickat, har vi av någon anledning inte fått svar på.

ALLA E-BREVEN BESVARADES

Bilagor

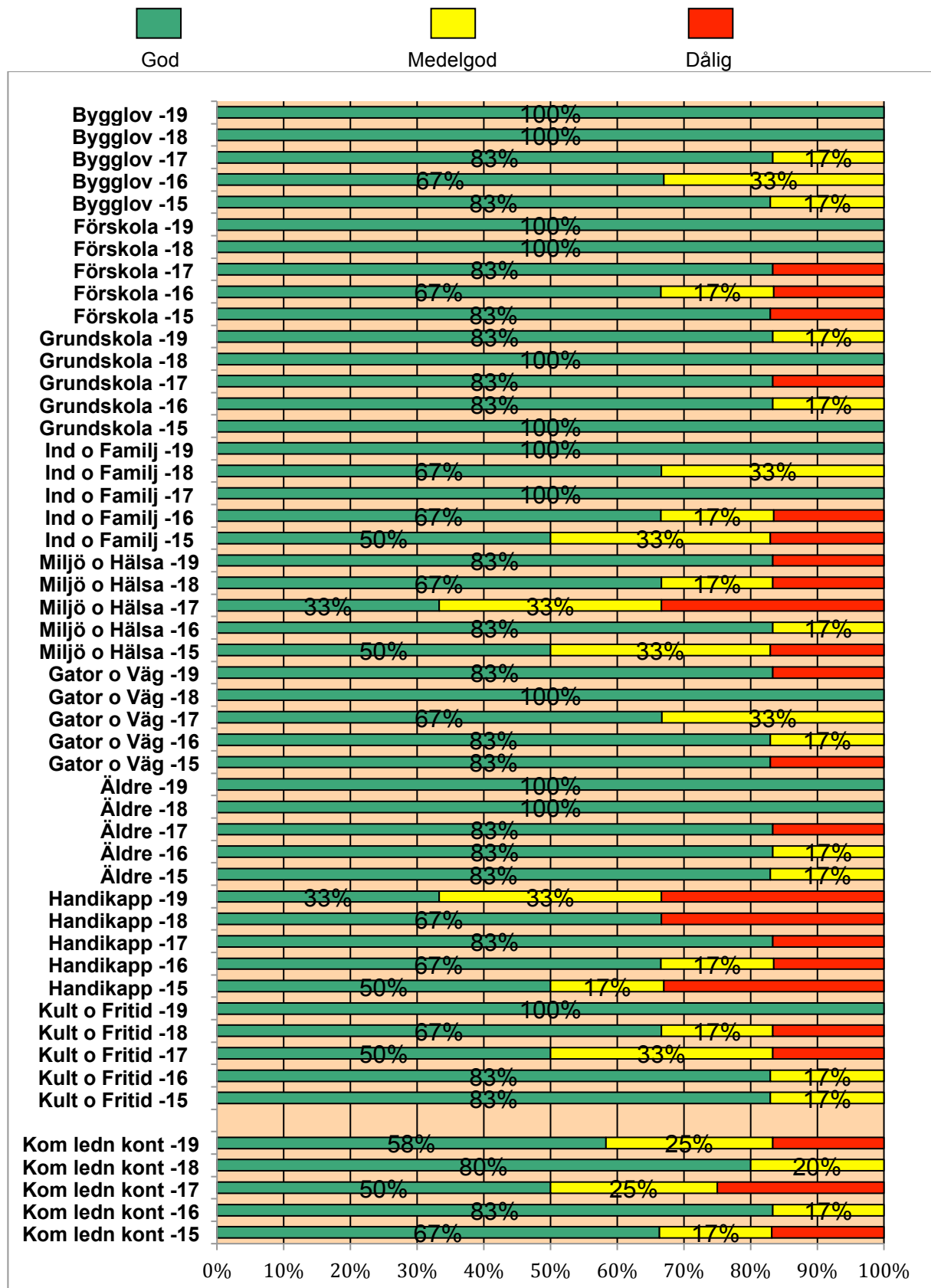
TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



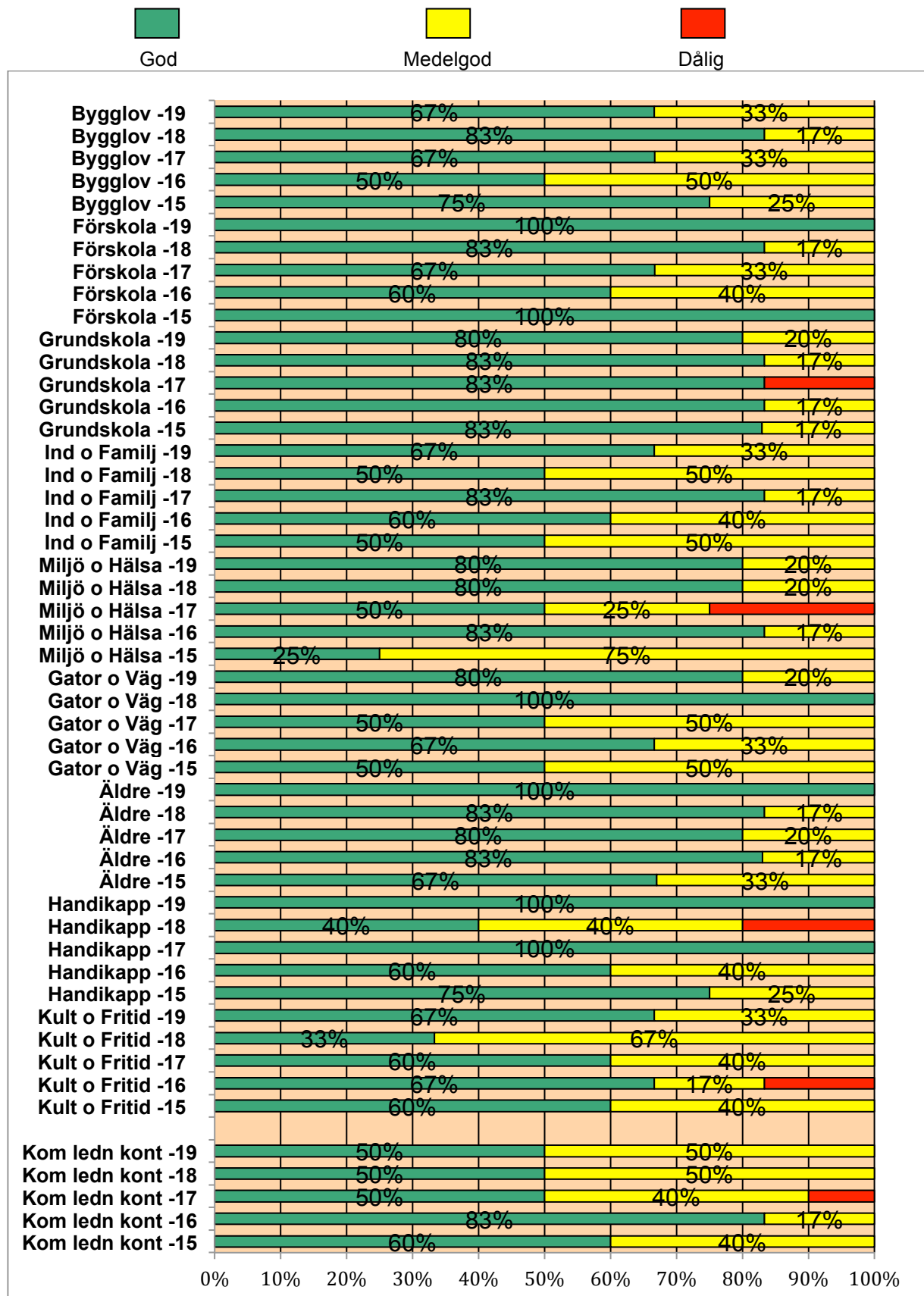
SVAR PÅ FRÅGAN

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.



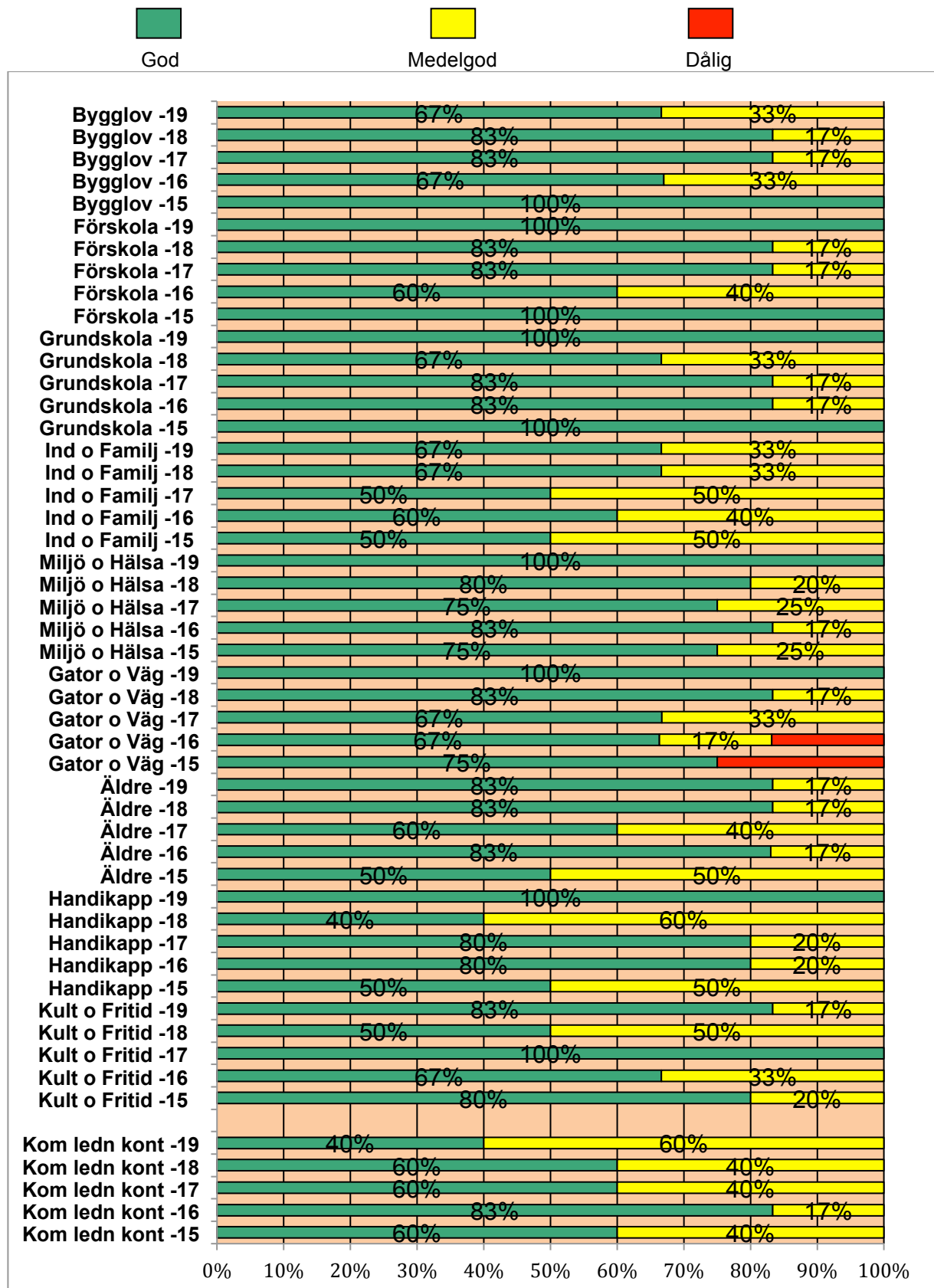
INFORMATION

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.



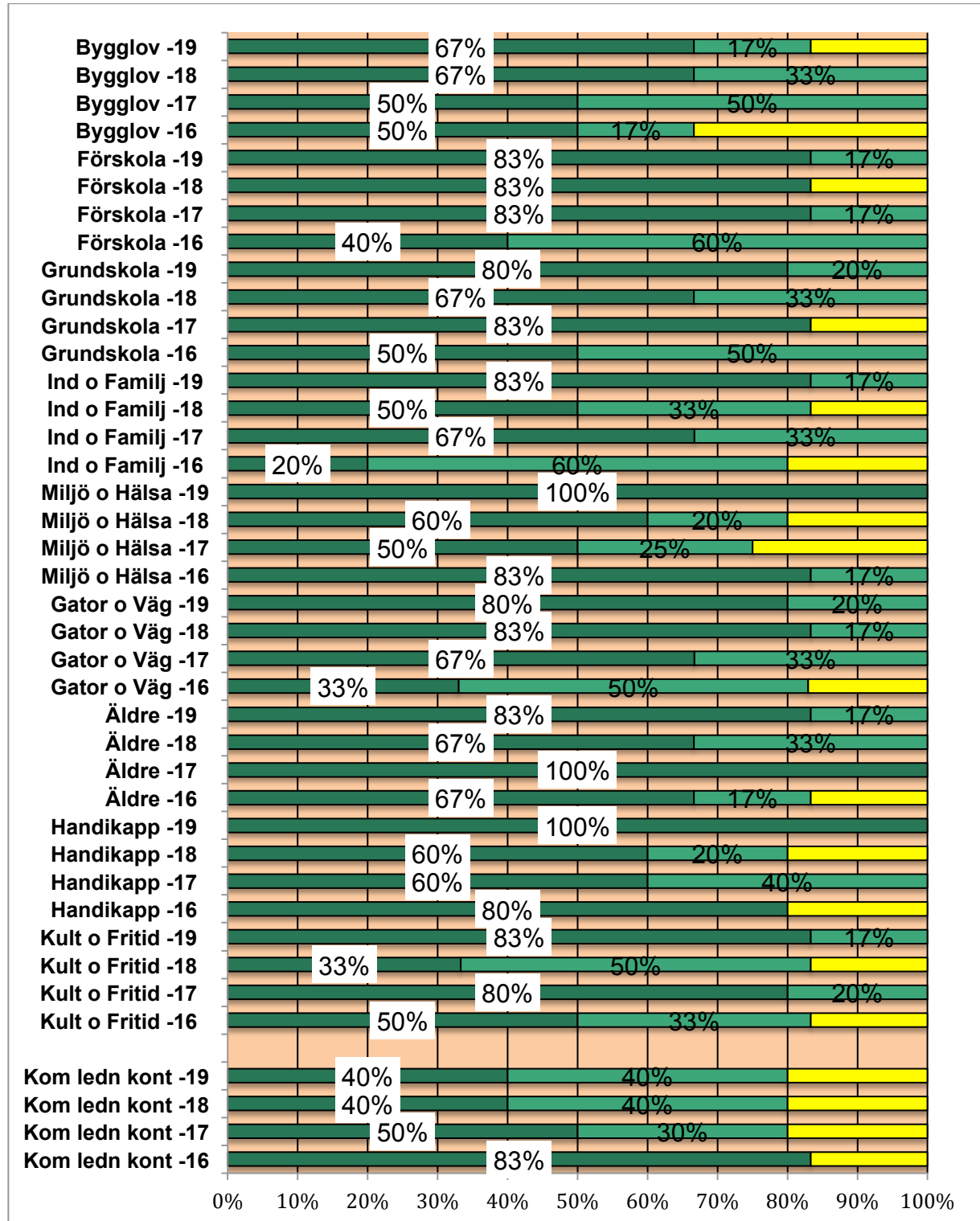
INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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.



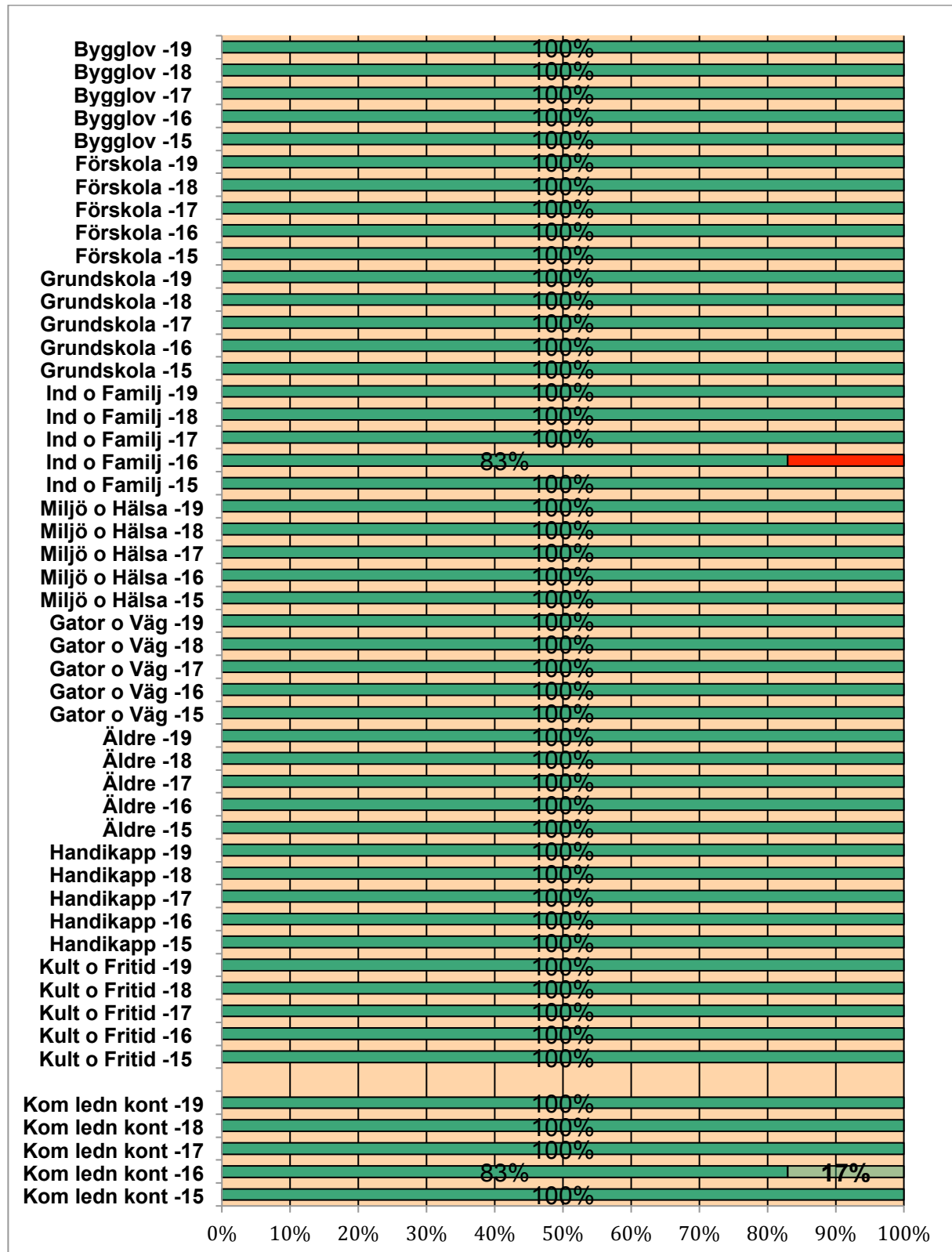
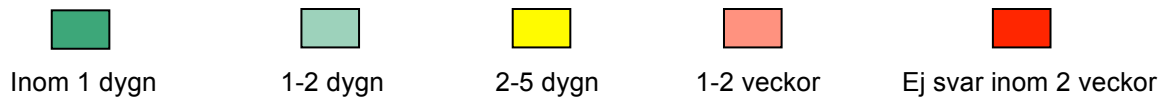
BEMÖTANDE

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.

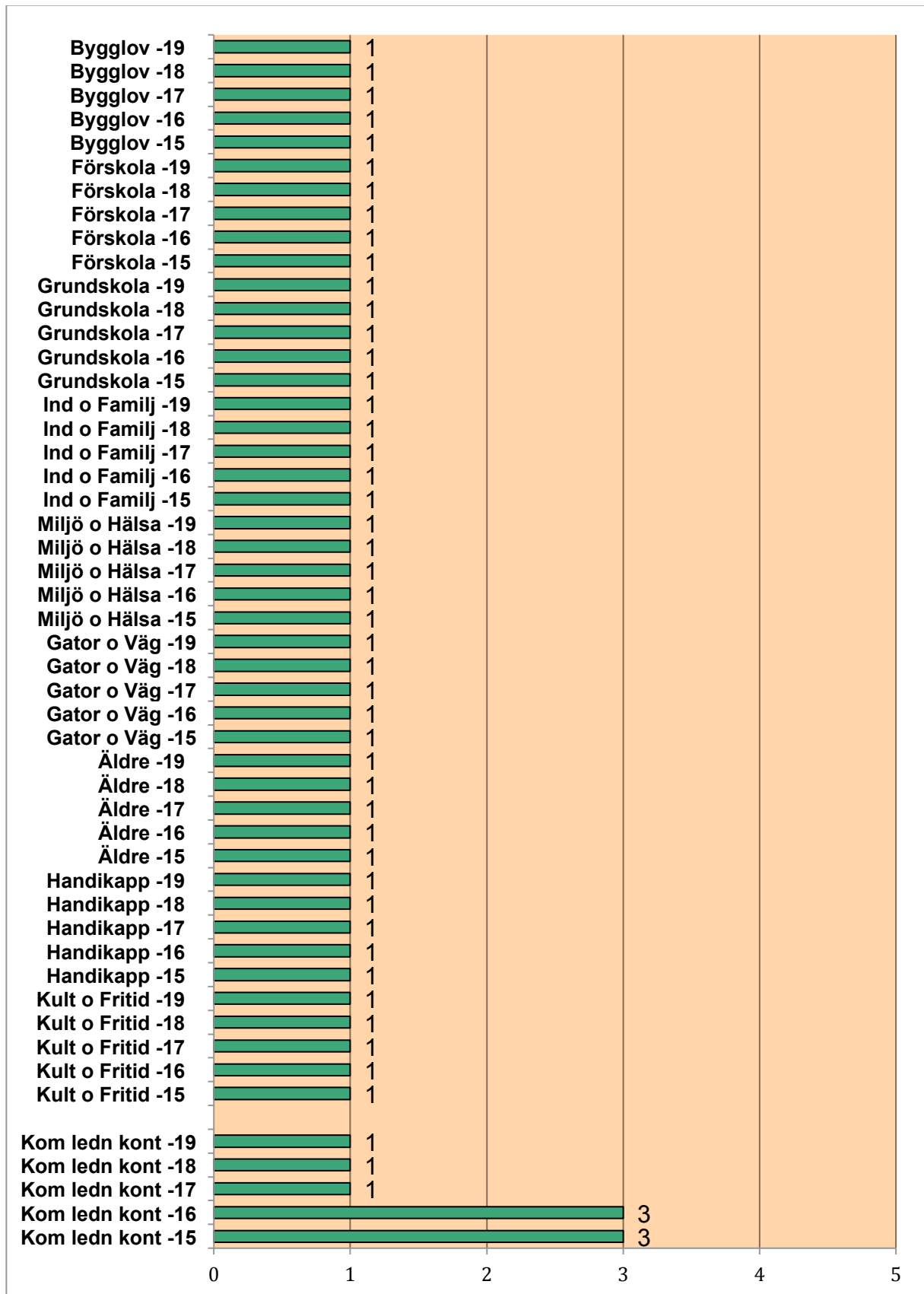


SVARSTIDER

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



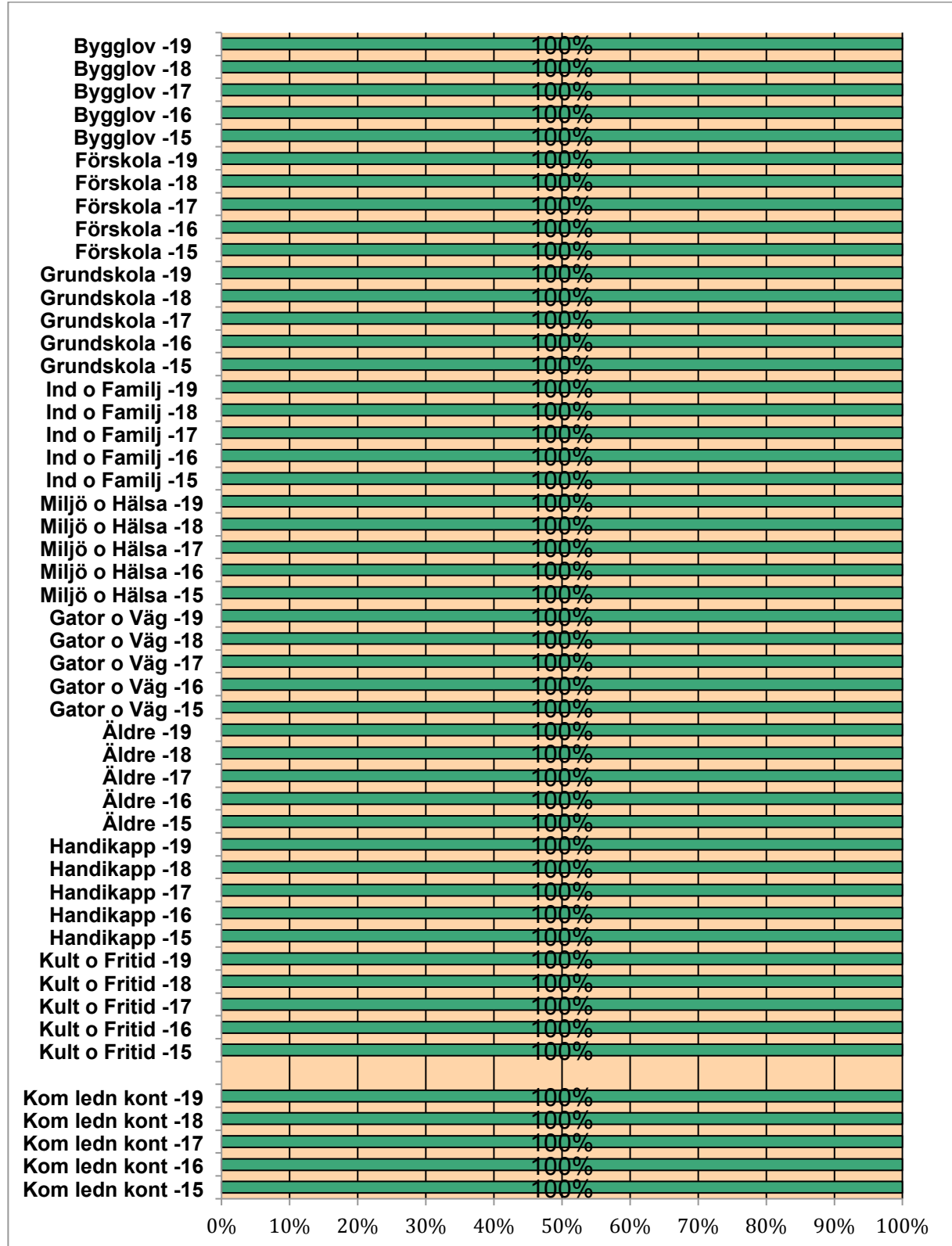
SVARSTIDER forts, i timmar



AVSÄNDARE

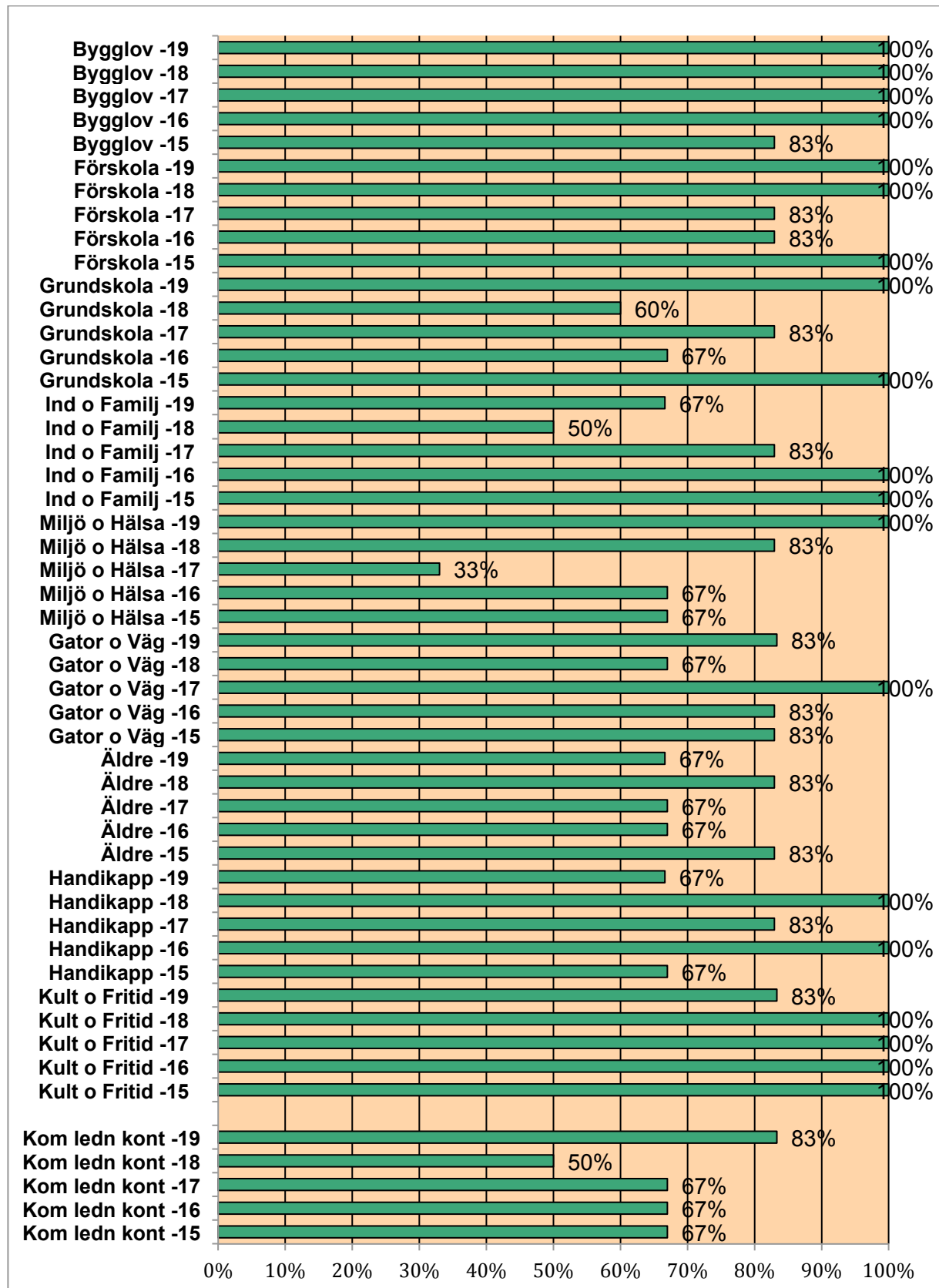
Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

Namn, Befattn/Funkt/Förv, Kommun, Tel nr
 Namn+Tel
 Namn+Förvaltn
 Övrigt



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.



Frågor, KKiK, 2019

Frågorna ställs en gång vid ordinarie mätning och två gånger vid utökad.
Vi omformulerar frågorna något vid andra kontakten.

Bygg

1. Finns det planer på att bygga nya hus i kommunen? Var?
2. Hur ansöker jag om rivningslov?
3. Hur gammalt får ett bygglov vara innan man behöver ansöka om ett nytt?
4. Hur överklagar man ett beslut om bygglov?
5. Behöver jag ansöka om bygglov för att bygga ett staket?
6. Behöver jag söka bygglov för ett garage?

Förskola

7. Finns det några lediga tjänster inom barnomsorgen?
8. Kan jag göra en ansökan till förskolan via webben?
9. Finns det någon öppen förskola och hur fungerar den?
10. Kan ni informera mig om hur jag ansöker om barnomsorg?
11. Finns det några föräldrakooperativt dagis i kommunen?
12. Var kan jag hitta en förteckning över vilka olika förskolor som finns i kommunen?

Grundskola

13. Var får jag information om skolhälsovården?
14. Hur är skolbarn försäkrade?
15. Har kommunen någon friskola? Hur söker man i så fall till den?
16. Hur gör jag när jag ska ansöka till vuxenutbildningen?
17. När börjar och slutar läsåret i grundskolan?
18. Jag undrar hur man gör för att få byta skola?

Individ o Familj

19. Hur gör jag för att ansöka om socialbidrag och vilka regler är det som gäller för att få bidrag?
20. Måste man sälja sin bil för att få socialbidrag?
21. Kan man få hjälp av kommunen i vårdnadstvister?
22. Jag håller på med en undersökning i skolan. Hur mycket socialbidrag betalar kommunen ut per år?
23. Jag skall hjälpa en person som skulle behöva läsa svenska för invandrare. Vart vänder jag mig?
24. Min man och jag är eventuellt intresserade av att bli ett familjehem. Hur gör man?

Miljö o Hälsa

25. Vad gäller för att installera bergvärme? Särskilda tillstånd?
26. Var hittar jag information om avfallssortering?
27. Är det tillåtet att sälja nygräddade våfflor vid en skolfest?
28. Vad gäller kring rökförbud i kommunen?
29. Jag vill bli av med min gamla soffa och TV. Kan jag få de hämtade? Kostar?
30. Vad får jag lämna på återvinningscentralen och när är det öppet?

Gator och vägar

31. Hur gör man när man har klagomål på skötseln av gator i kommunen?
32. Jag vill lämna in synpunkter men även förslag på gatubelysningen. Hur gör jag för bäst resultat?
33. Snart är vintern här och jag undrar vilket ansvar jag själv respektive kommunen har för snöröjningen?
34. Vilket ansvar har jag som fastighetsägare när det gäller häckar och annan växtlighet ut mot gatan?
35. Finns det kartor över cykel och gångvägar?
36. Är det förbud för tomgångskörning i kommunen? Gäller det även miljöbil?

Äldreomsorg

37. Vem kan få färdtjänst? Hur ansöker man?
38. Mamma och pappa vill fortsätta bo tillsammans på ålderns höst på ett äldreboende – kan de få det?
39. Vilka typer av daglig verksamhet för de äldre finns det i kommunen?
40. Hur kan jag få information om vad som erbjuds för hjälp av kommunens hemtjänst?
41. Om man behöver en rullator, var vänder jag mig? Kostar det något?
42. Kan kommunen erbjuda hushållsnära tjänster? Typ städning?

Handikappomsorg

43. Vilka regler gäller för att man ska kunna få ett parkeringstillstånd till handikapparkering?
44. Har kommunen någon tillgänglighetsguide för att se hur man tar sig fram med olika funktionshinder?
45. Vilka typer av daglig verksamhet för funktionshindrade finns det i kommunen?
46. Var kan man få hjälp med avlastning när man har barn med funktionshinder?
47. Vad kan man få för hjälp med bostadsanpassning när man har en familjemedlem med funktionshinder?
48. Vilka möjligheter finns att låna hjälpmedel för nedsatt hörsel och syn av kommunen?

Kultur o Fritid

49. Vem kan arrangera ett lotteri? Krävs tillstånd?
50. Hur kan jag få tillgång till protokollen från kulturnämndens sammanträde?
51. Finns det någon lokal att hyra till ett seminarie för cirka 50 personer?
52. Var kan jag hitta information om vilka muséer som finns i kommunen och om finns det några aktuella utställningar?
53. Finns det några motionsspår i kommunen med omnejd?
54. Vilka kulturstipendier och fonder finns att söka?

Kommunledningskontoret

55. Vad är kommunalskatten i kommunen? När höjdes den senast och med hur mycket?
56. Var hittar jag information om kommunens aktuella lediga tjänster?
57. Min sambo och jag vill gifta oss borgerligt i vår. Vilka papper krävs och när måste man boka?

58. Har kommunen någon särskild information till nyinflyttade?
59. Vad är skillnaden mellan godmanskap och förvaltarskap? Och vad krävs för att bli god man?
60. Har jag som medborgare någon möjlighet att ställa frågor till politikerna i kommunen? Och hur går jag tillväga?

Vanliga frågor och svar

Hur mäter ni svarstiden?

Vi mäter tiden från första signalen tills den personen som ger oss svaret på frågan lyfter luren - dvs inte inklusive tiden det tar att besvara frågan, eftersom den kan påverkas av tex typ av fråga, informationsmängd i svaret, följdfrågor som vi ställer, etc.

Ringer ni på direktnummer och mailar direkt till avdelningarna?

Nej, vi ringer via huvudnumret och mailar in via den officiella e-postadressen, dvs huvudvägarna in.

Vid vilka tidpunkter har telefonsamtalen skett?

Vi ringer vardagar 08.00-16.00 med uppehåll vid lunch 12.00-13.00.

E-posten kan skickas vid andra tidpunkter, men vi räknar bara arbetstid som svarstid.

Tas det hänsyn till telefontider på olika avdelningar?

Mätningen utgår från medborgarperspektivet. Vi ringer som om vi vore en medborgare som har kontakt första gången, dvs vi känner inte till ev. telefontider på olika avdelningar.

Vi har telefonsvarare, räknas det som kontakt när de senare ringer upp?

Nej, vi lämnar inte meddelande på telefonsvarare. Vi redovisar vad som hänt vid varje uppringning i form av kontakt eller ej kontakt. Telefonsvarare räknar vi som ej kontakt, liksom upptaget, möte, etc.