

JSM
TELEFRONT

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

VETLANDA

Januari 2022

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM
TEL 010 45 99 100 E-MAIL info@jsm-telefront.se
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	15-27
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 besvarades e-breven i snitt till 57 % inom ett dygn. Idag är motsvarande snitt 85 % (i timmar har den genomsnittliga svarstiden minskat från 11 till 4 timmar).

Vetlanda är en av kommunerna som under åren har genomfört mätningar av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen.

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 SKR 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 huvudnumret 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. Bortfallet var 2 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. Vid Bemötande även Mycket god. I rapporten används benämningen handläggare som samlingsnamn för samtlig personal på kommunen.

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 KLK.

GENOMFÖRANDE

Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 40 t o m 45.




























JÄMFÖRELSE

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (20 kommuner med 15 000 – 30 000 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.

SAMMANFATTNING

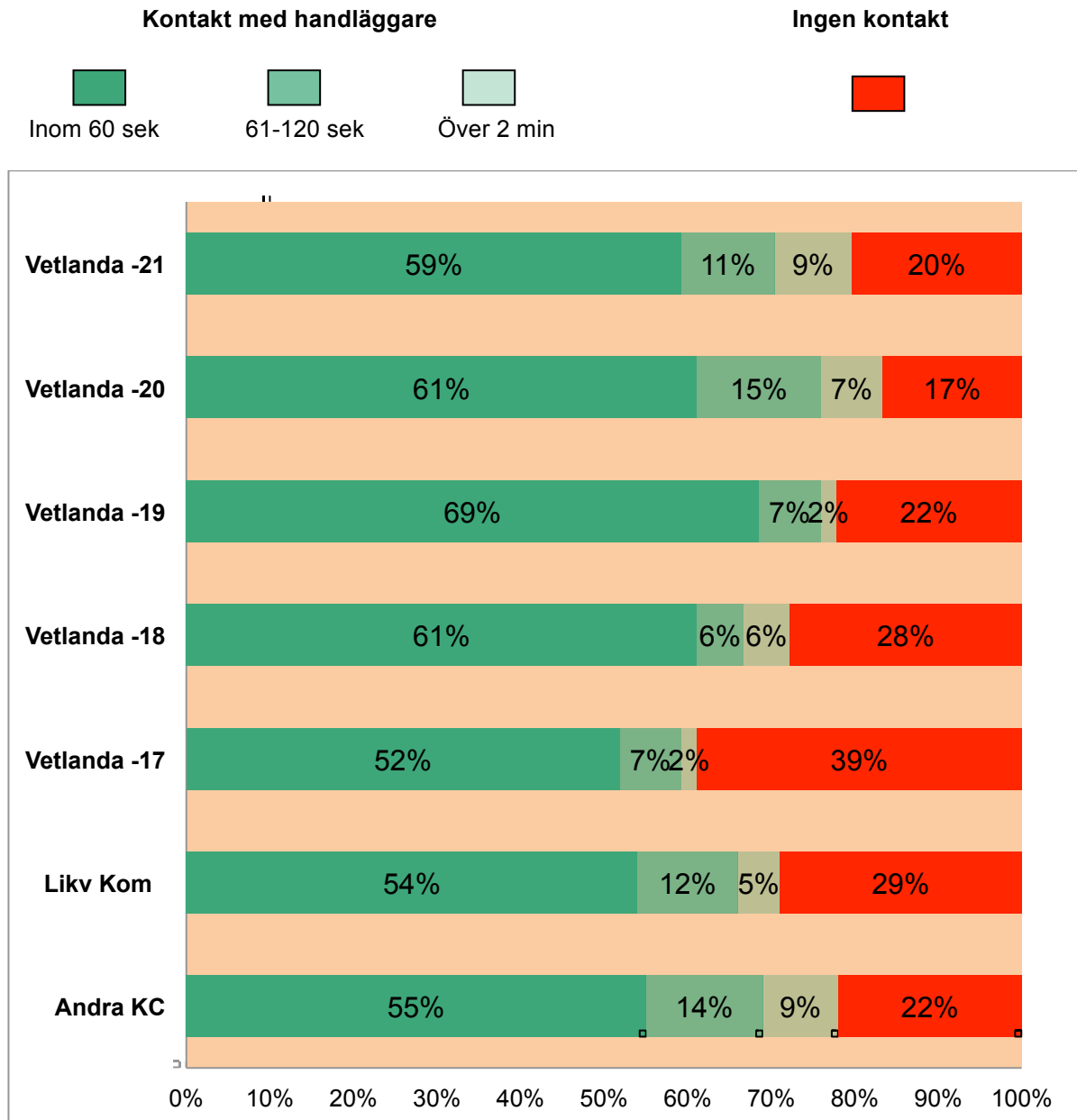
Här redovisar vi en översiktsbild med kommunens resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni, vid bemötande även mkt god) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (20 kommuner med 15 000 – 30 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.

	Bättre än snittet	I nivå med snittet	Sämre än snittet
			
	2019	2020	2021
TELEFONI			
Tillgänglighet			
Svar på frågan			
Information			
Intresse & engagemang			
Bemötande			
E-POST			
Svar inom 1 dygn			
Andel fullst avs uppgifter			
Svarskvalitet			

Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 79 % (59 % + 11 % + 9 %) för kommunen totalt. Det är i nivå med förra mätningen och något över snittet för likvärdiga kommuner (71 %).

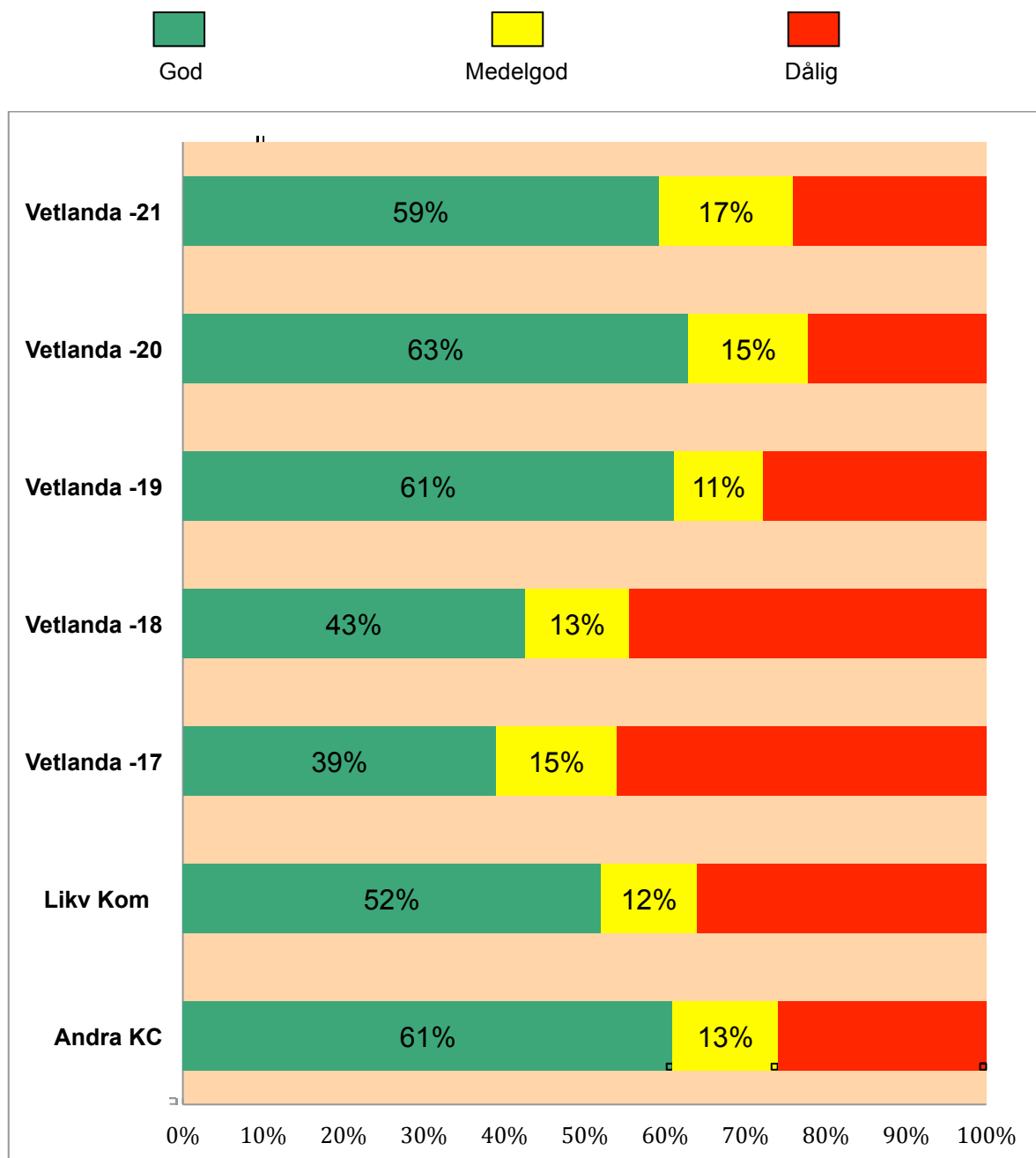
Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

Tidigare mått U00413 i KKiK: 59 %

SVAR PÅ FRÅGAN

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

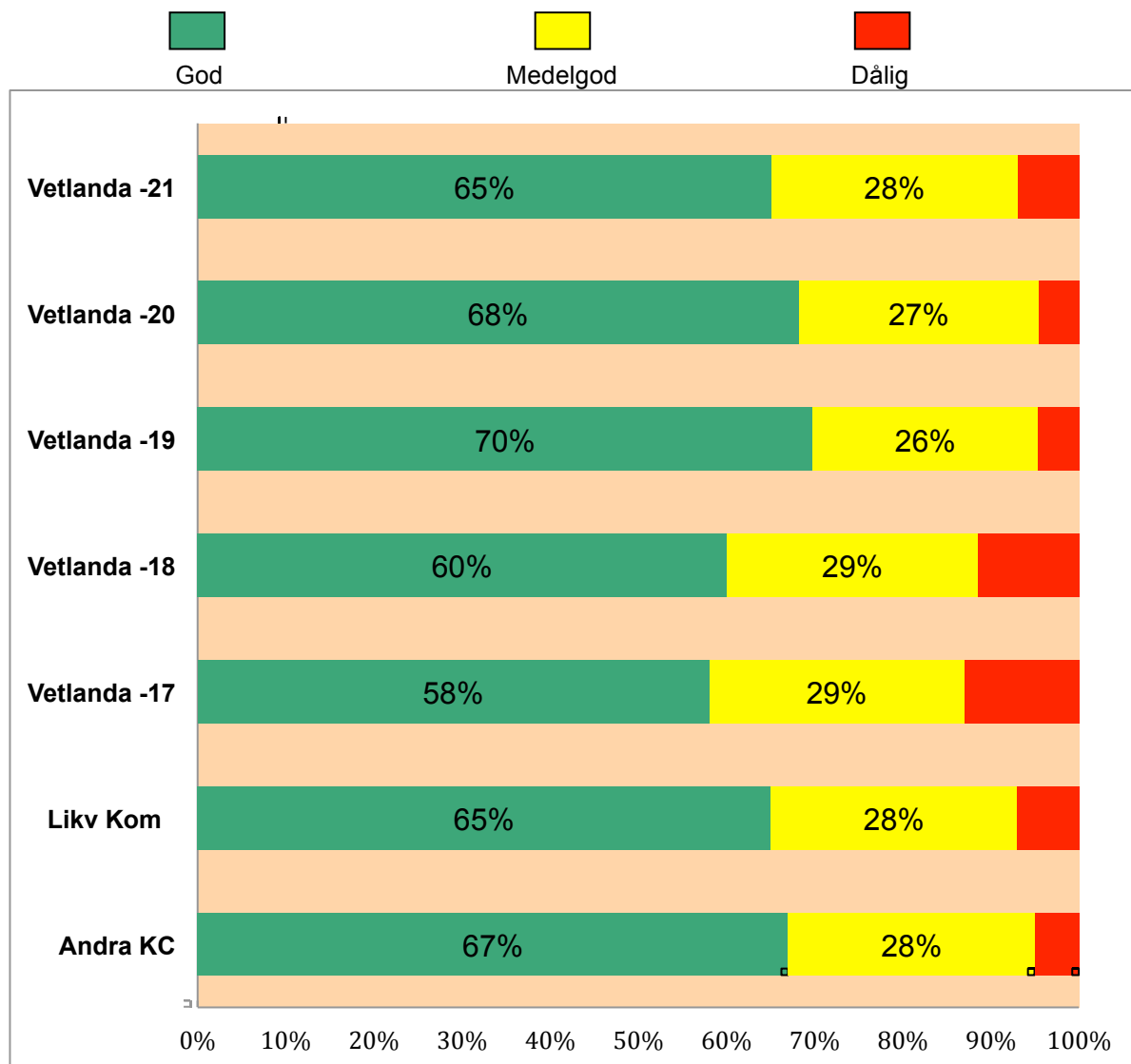
Bedömningen utgår från om frågan blir besvarad eller om handläggaren inte kunde svara eller bara delvis.



Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur 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 i form av hänvisningar, tips och idéer.



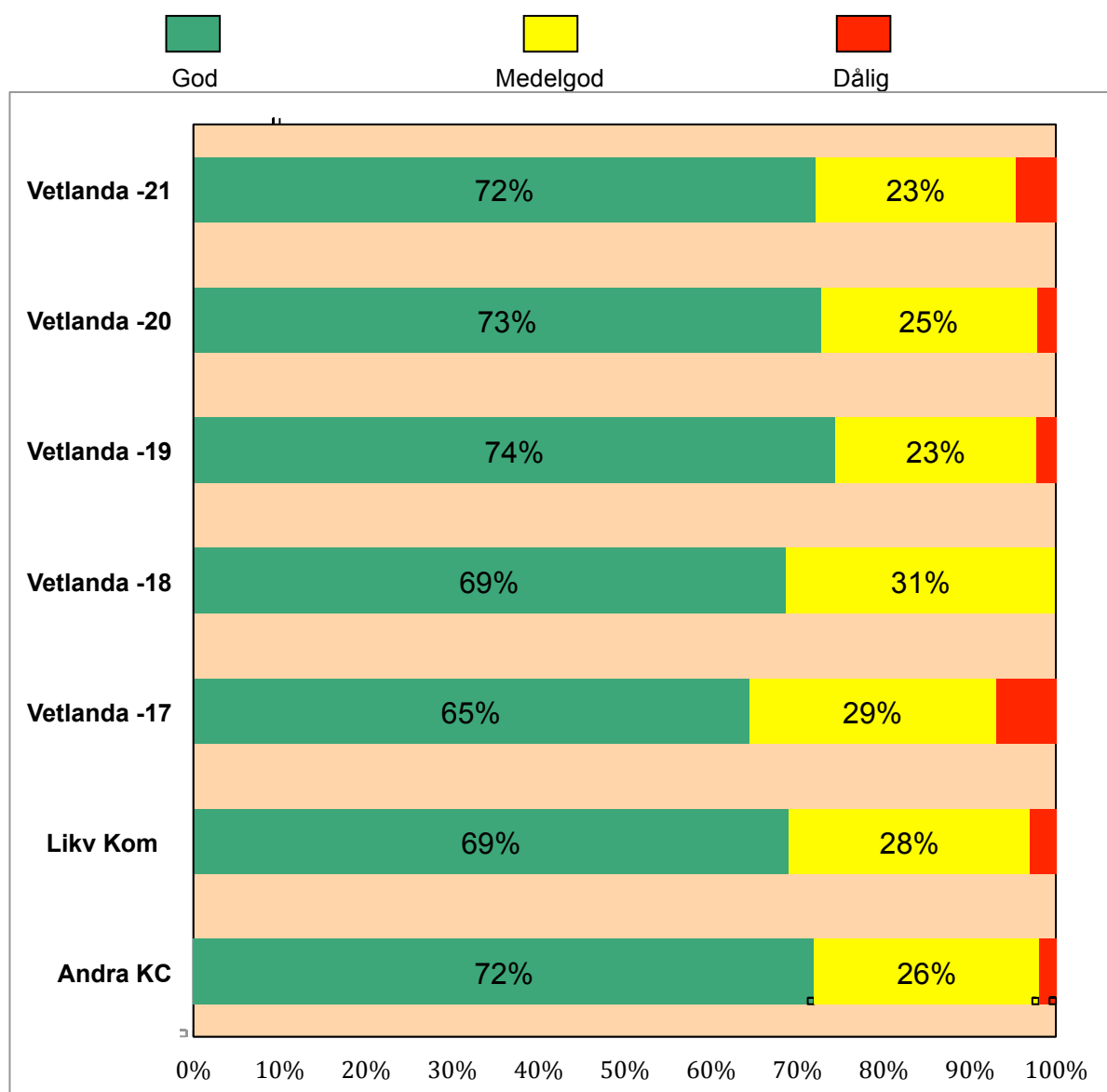
I nära två av tre svar har informationen uppfattats som god. Det är samma som snittet för likvärdiga kommuner.

Intervjuarnas kommentarer: (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Personen hade mycket bra koll på följdfrågor som jag ställde, och hon hade en god förmåga att leverera svar på ett tydligt sätt. (Förskola)
- Jag fick bra och vettig information av handläggaren där hon berättade hur jag skulle gå tillväga. (Grundskola)
- Informationen var bra, förklarade omständigheterna för mig kring hur de funkar med skuldsanering och vilka möjligheter jag har. (IFO)
- Tydlig information av henne direkt men också hänvisad till livsmedelsverkets hemsida. (Miljö)
- Jag fick den informationen jag behövde och sedan lite tips också. (Gator)

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.



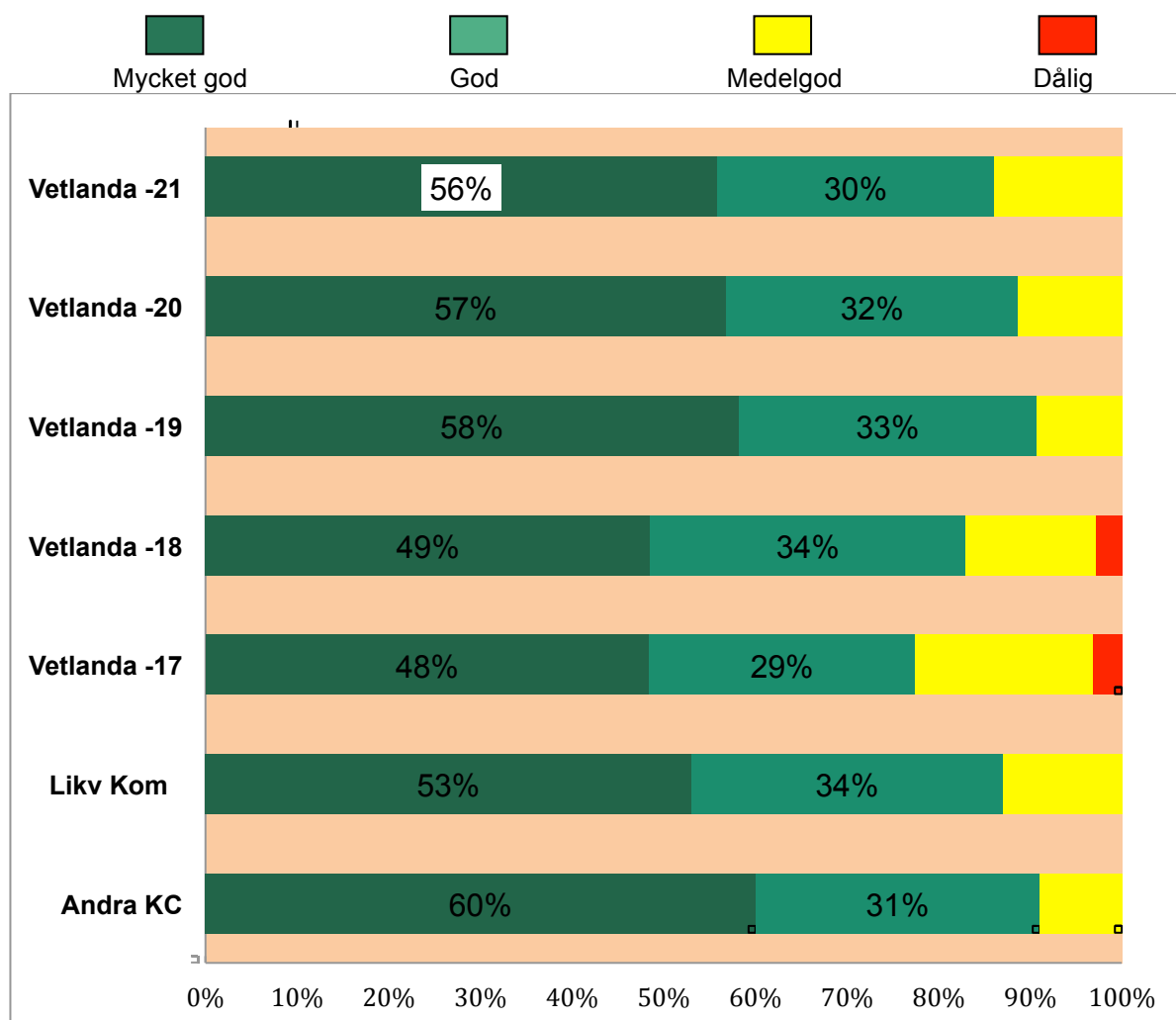
I drygt sju av tio kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Det är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

Kommentarer från intervjuarna:

- Var både intresserad och engagerad i min fråga på så sätt att personen började förklara direkt hur det går till och att jag kan hitta mer information på deras hemsida. (Handikapp)
- Engagemanget var högt, och flexibiliteten omfattande. Hon hade en mycket god förmåga att hjälpa mig på mina villkor, och forma sig efter mina förutsättningar. (Handikapp)
- Telefonisten verkade engagerad i min fråga och försökte hjälpa mig. (Gator)
- Visade intresse för min fråga då svarsperson sökte upp information till mig istället för att hänvisa mig till hemsida. Fick flera alternativ. (Gator)

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:

- Väldigt trevligt och serviceinriktat bemötande. (Miljö)
- Personen var väldigt lugn och metodiskt, fokuserad. (IFO)
- Jag får ett bra bemötande, hon är trevlig och hjälpsam och lyssnar på min fråga som jag har att ställa. (Förskola)

Kommentarer: Bemötande har 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 baseras på: Mycket god 24 st, God 13, Medelgod 6 och Dåligt 0. Vilket blir 81 %.

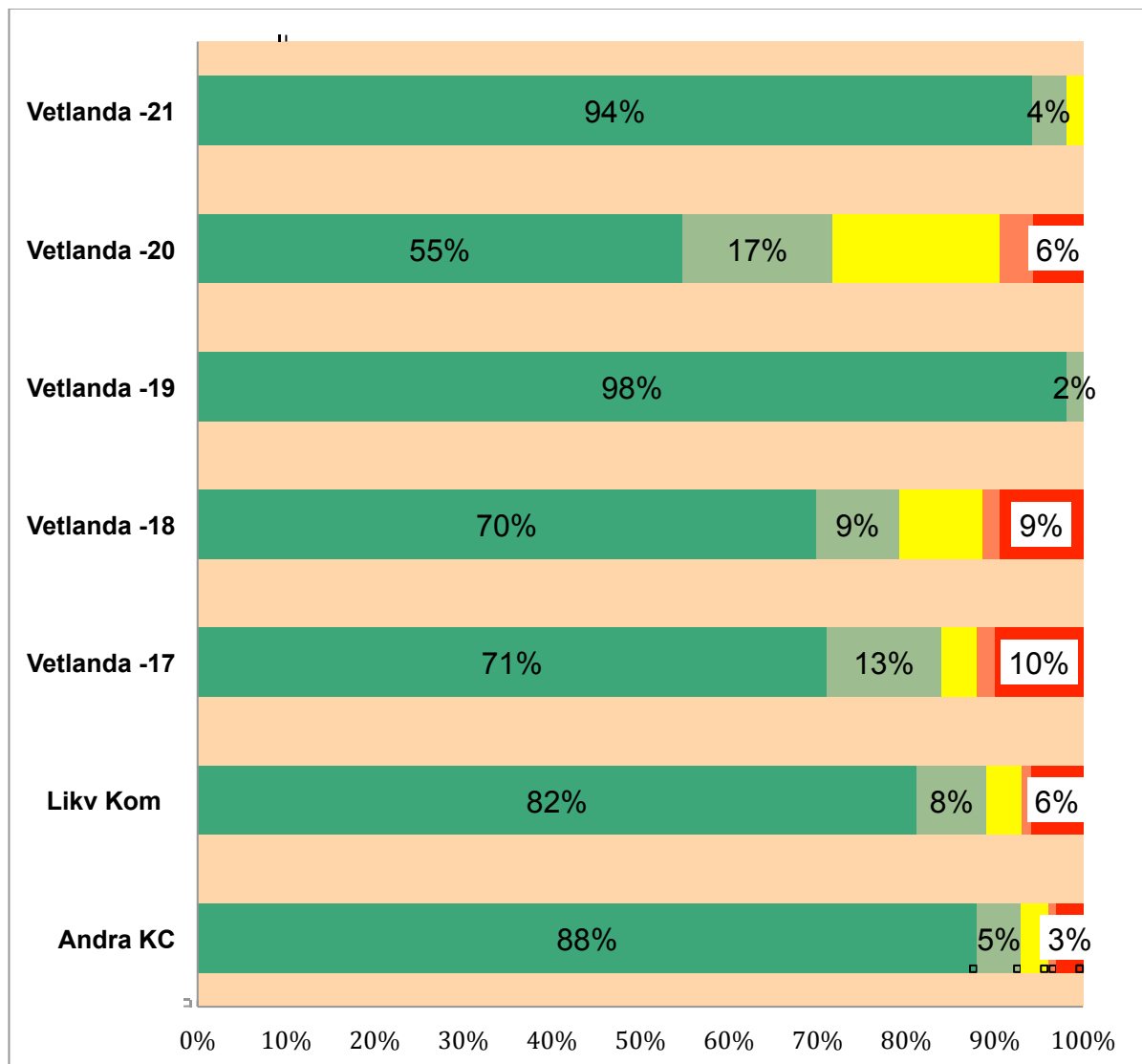
Tidigare mått U00486 i KKiK: 81 %

Resultat e-post

SVARSTIDER

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

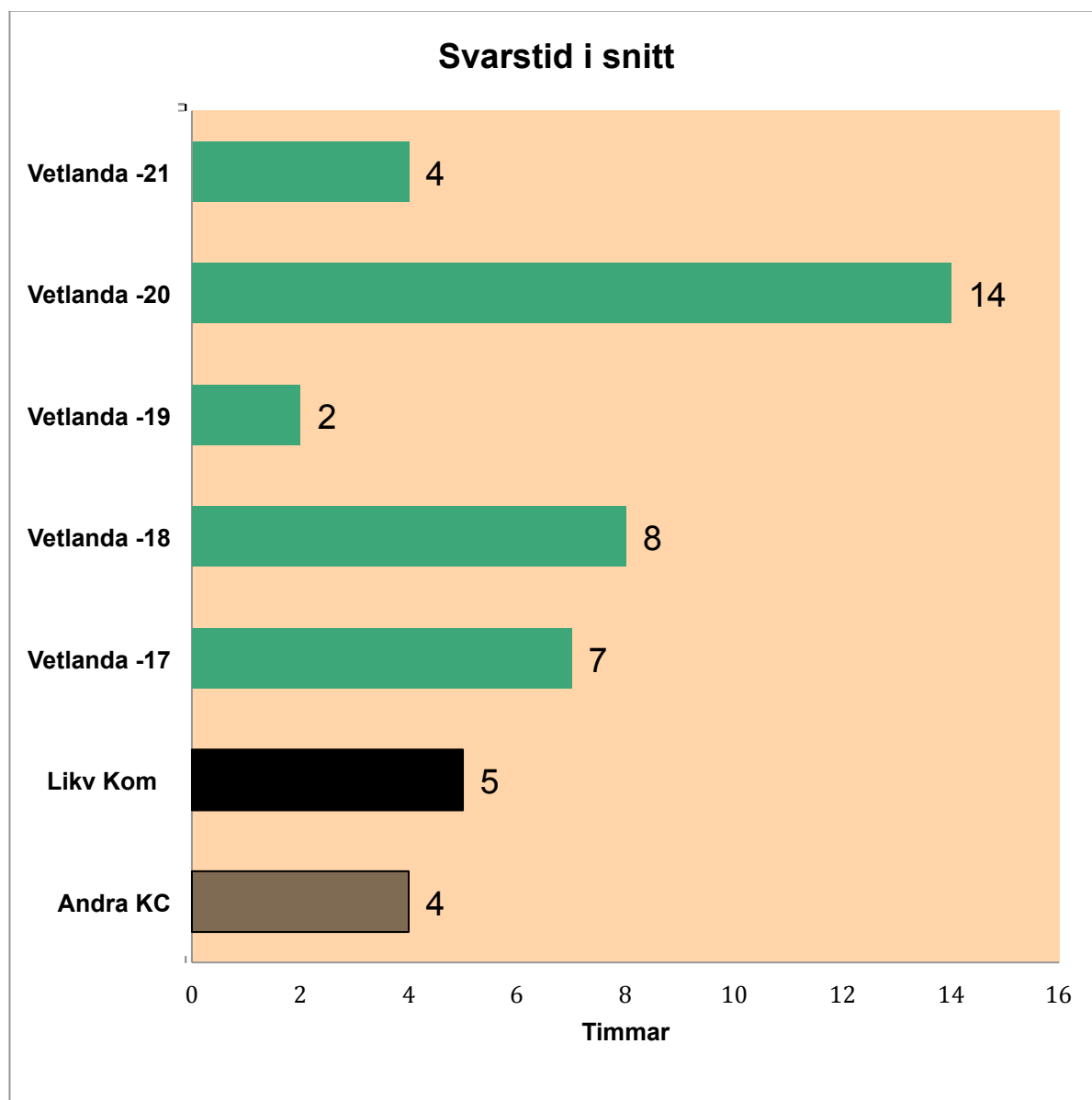
Inom 1 dygn 1-2 dygn 2-5 dygn 1-2 veckor Ej svar inom 2 veckor



Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 94 % av breven besvarades inom ett dygn, vilket är över snittet för likvärdiga kommuner (82 %).

Tidigare mått U00442 i KKiK: 94 %

SVARSTIDER forts



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

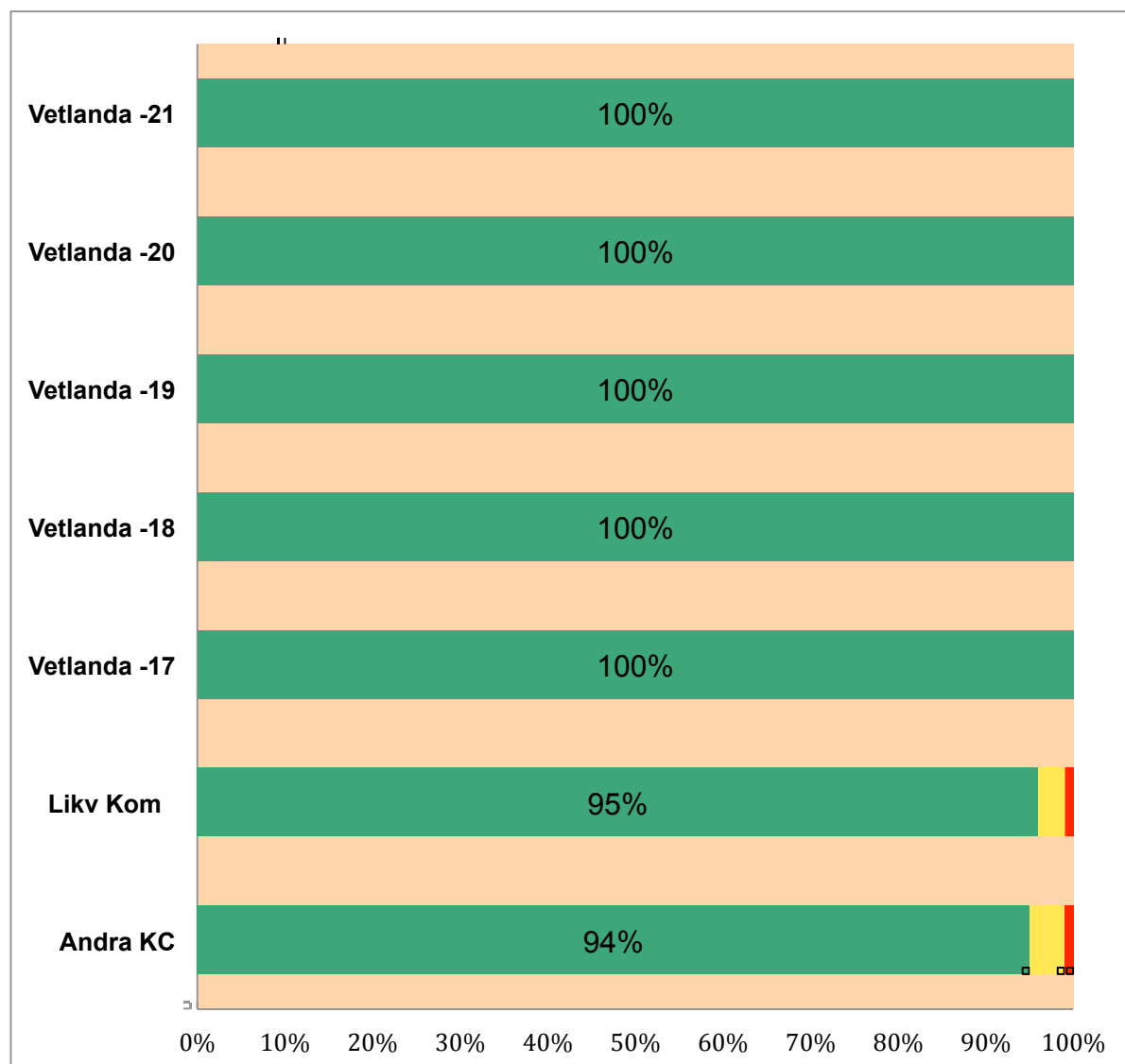
I snitt tog det 4 timmar innan vi fick svar. Vid förra mätningen var det 14 timmar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 1-14 timmar och snittet är 5 timmar.

Kortast svarstid har Förskola och Handikappomsorgen – 2 timmar.

AVSÄNDARE

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

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



Vetlanda (100 %) är i nivå med snittet (95 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 71-100 %.

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 %.

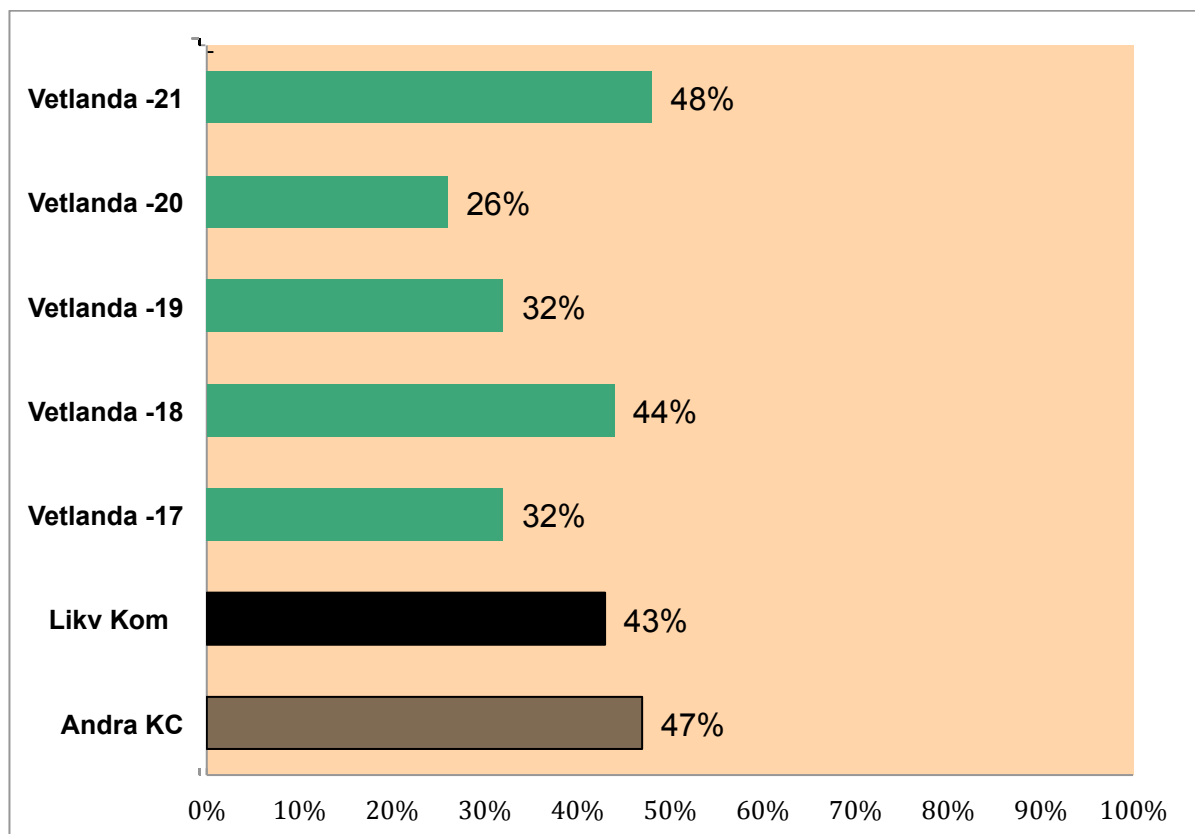
SVARSKVALITET

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: Vi är i husbyggartankar och undrar hur man ställer sig i tomtkö?
Är det kommunen som har hand om det och hur lång är kön?

Svar: Hej! Va kul att ni är i husbyggartankar! Vart i Vetlanda kommun är ni...
Vi har ett pågående tomtsläpp på området Himlabackarna.
Vi har en tomtkö hos Vetlanda kommun. Idag är det ca 95 stycken som...
Ni anmäler er till tomtkön genom att gå in på www.vetlandakommun.se Där söker ni på tomter så finns det en blankett där som ni fyller i och skickar in digitalt. Ni kommer därefter att få en faktura hemskickad på tomtkövgiften som är på 500 kronor. Så snart som vi ser pengarna på vårt konto så ställs ni in i vår tomtkö.
Har ni fler frågor är det bara att ni hör av er igen!
Ha en fortsatt bra tisdagseftermiddag!
Vänliga hälsningar, *Linda Nilsson* Mark & Exploateringshandläggare
Tekniska kontoret, Vetlanda kommun, Telefon: 0383-973...



Det var 48 % av svaren från Vetlanda som innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är i nivå med snittet (43 %) för likvärdiga kommuner.

Kommentar: Exemplet ovan är ett bra svar från Vetlanda och är av utrymmesskal förkortat. Innehåller, förutom svar på frågan, hänvisning med bifogad 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.

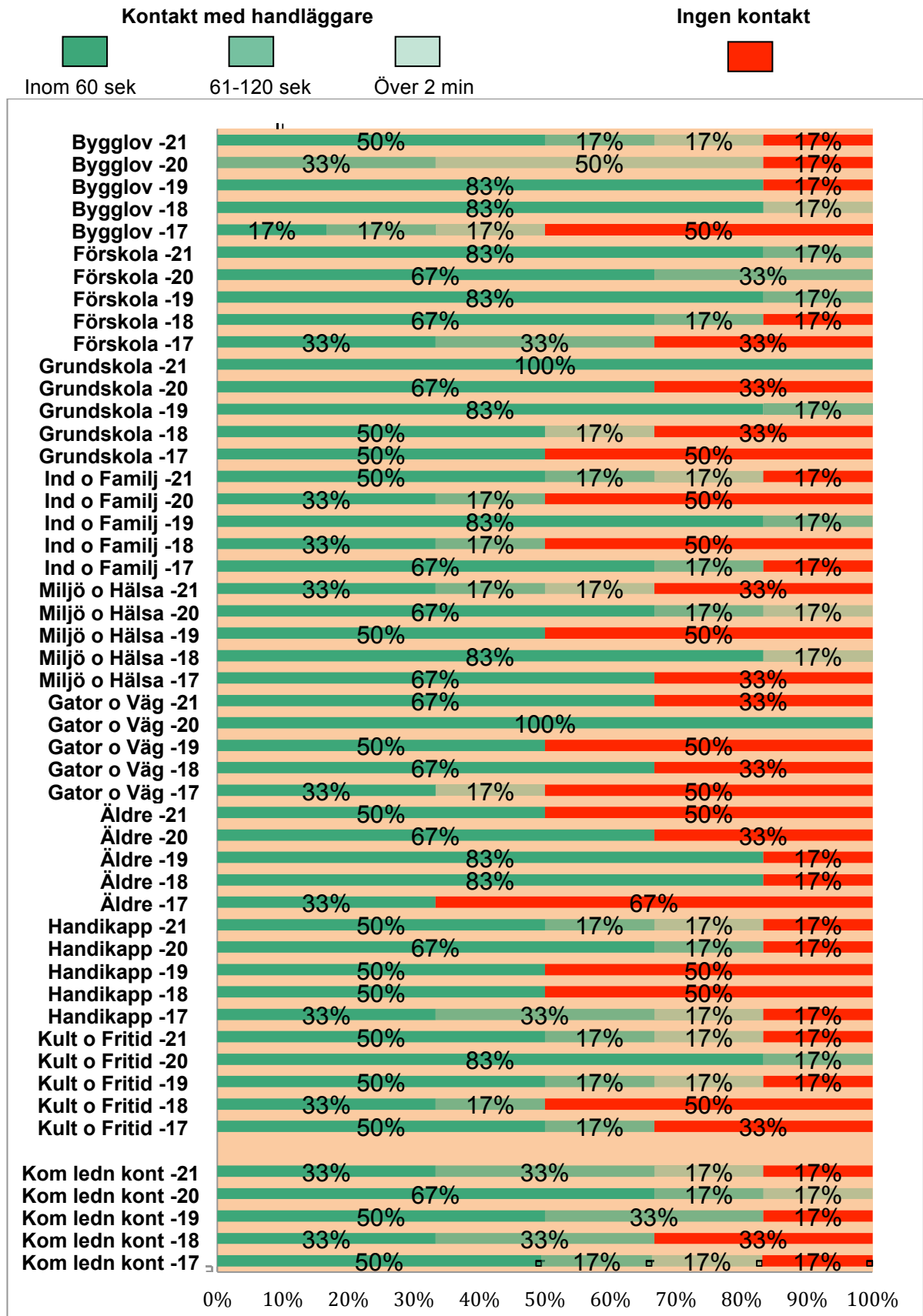
Kommunledningskontoret

Fråga: Hur har Coronapandemin påverkat kommunekonomin? Är det några planerade kommunala skattehöjningar/sänkningar på gång?

Skickat: Ons 27/10 21:35

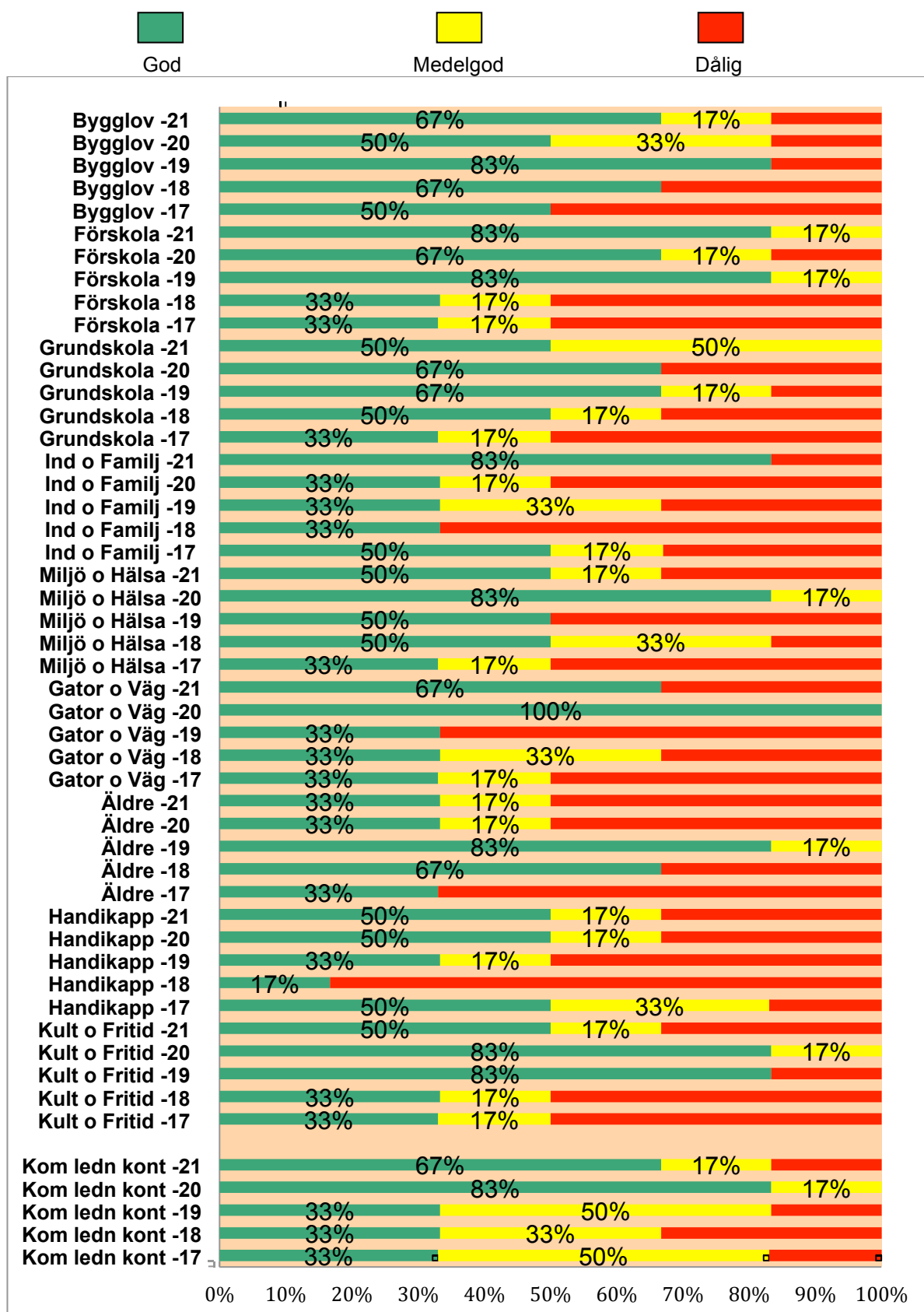
Bilagor TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



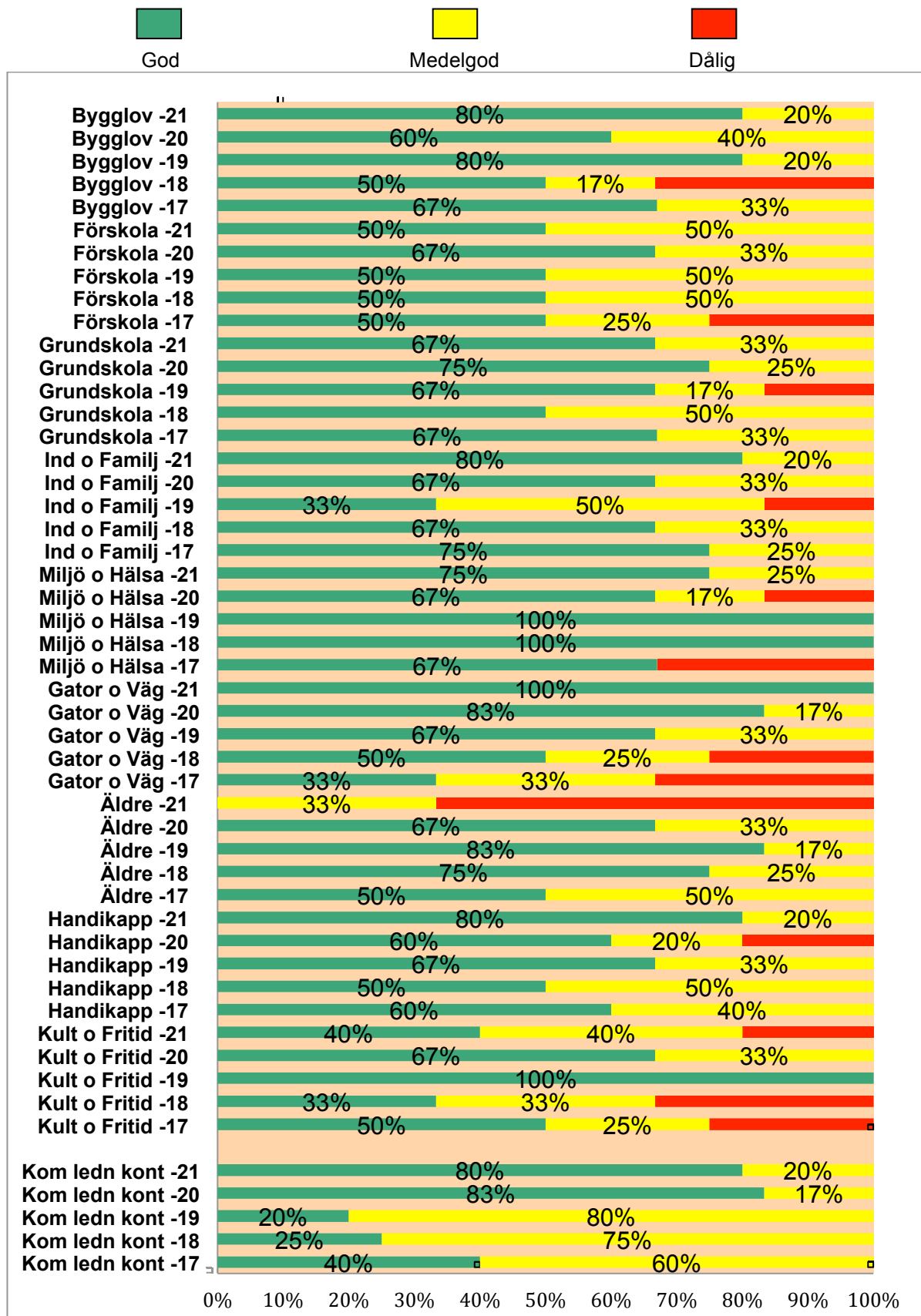
SVAR PÅ FRÅGAN

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.



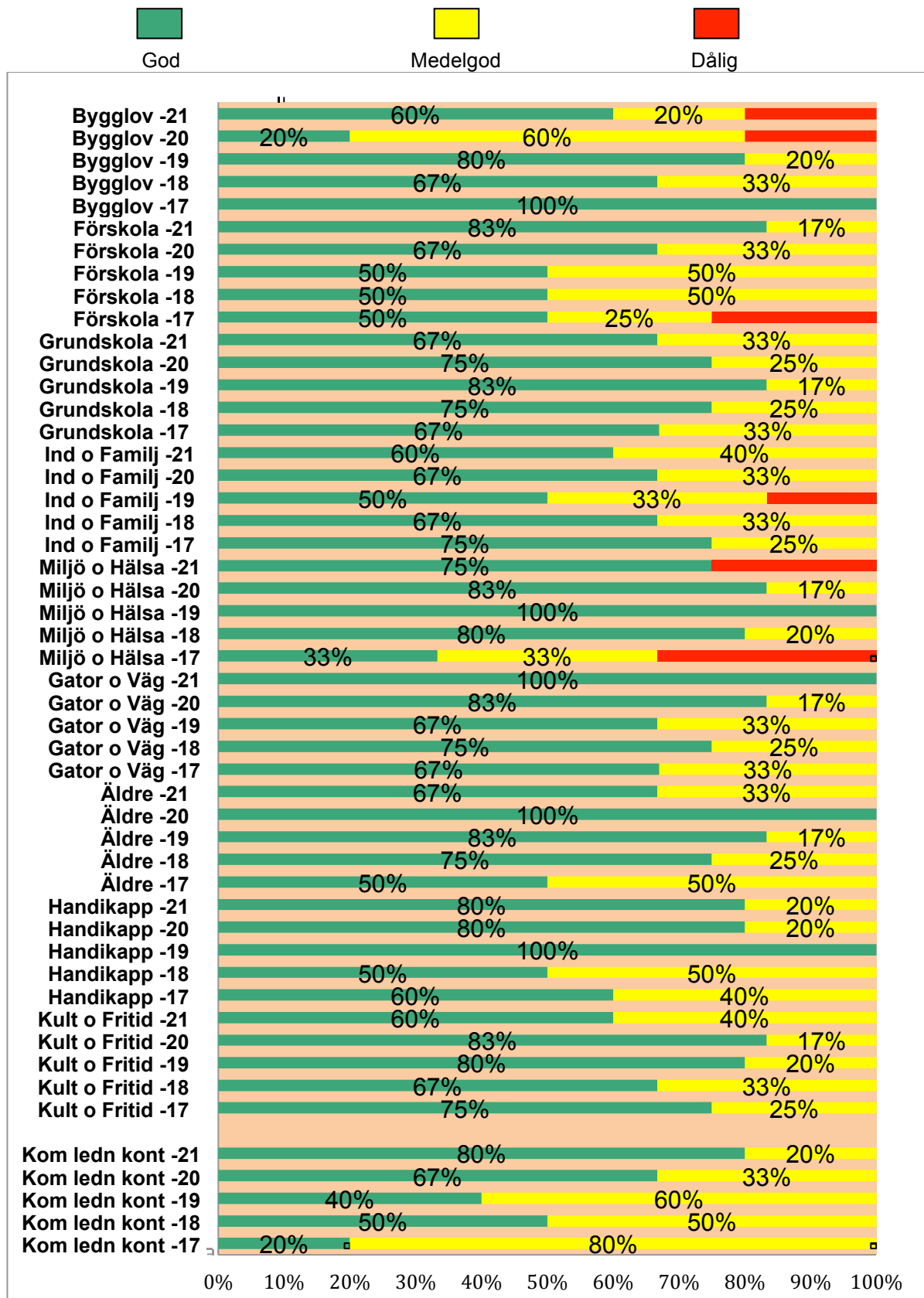
INFORMATION

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.



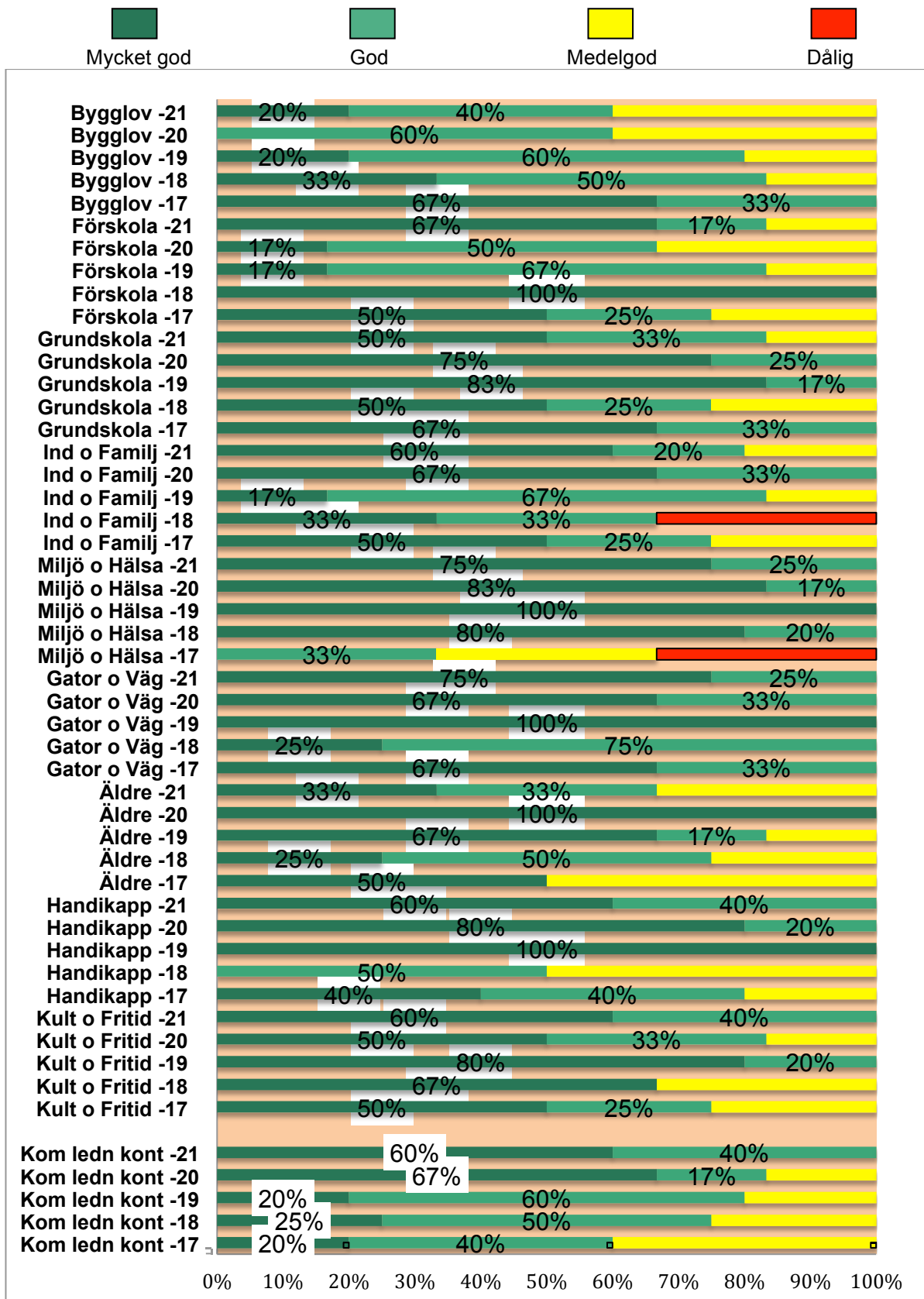
INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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.



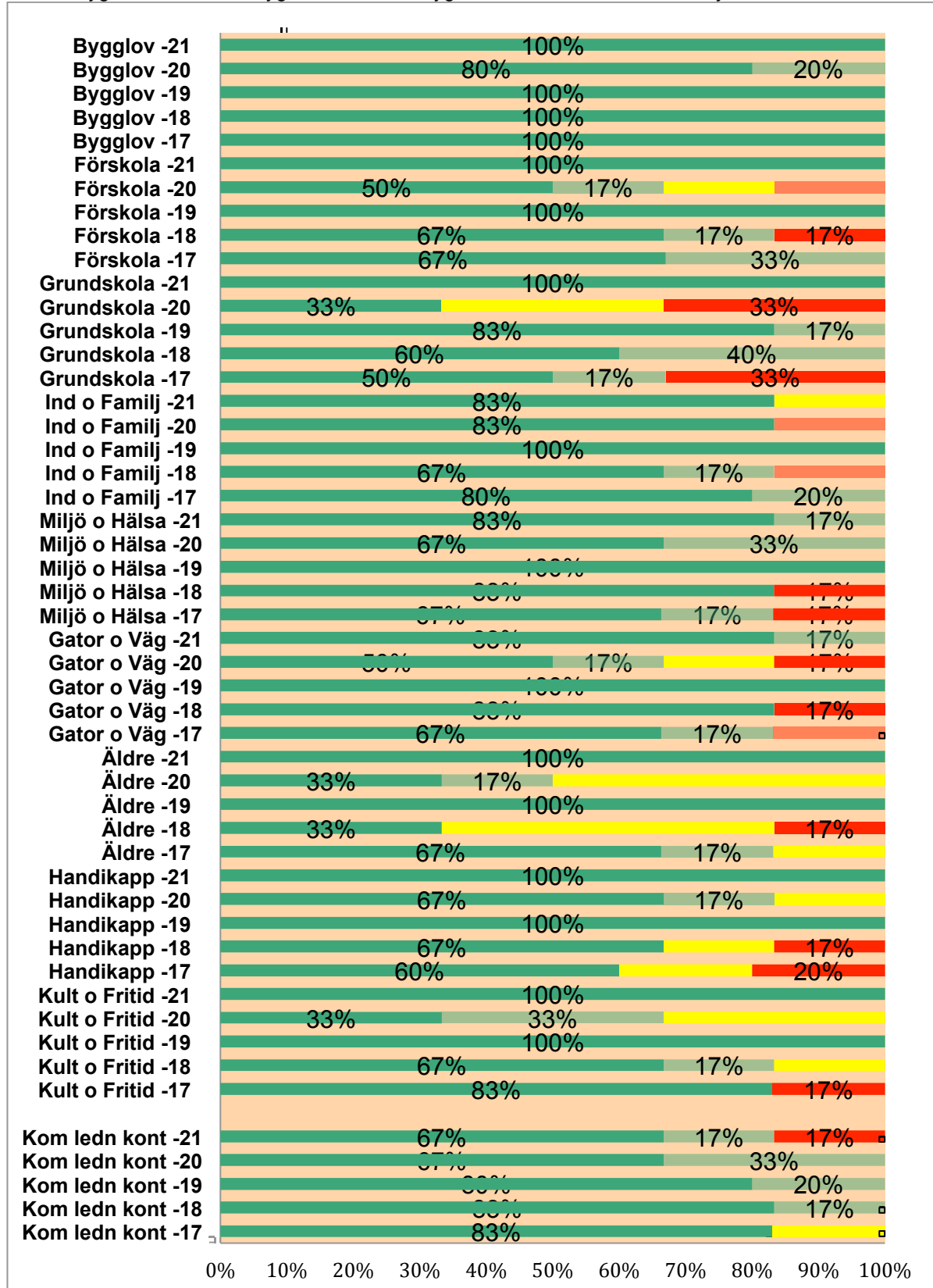
BEMÖTANDE

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.

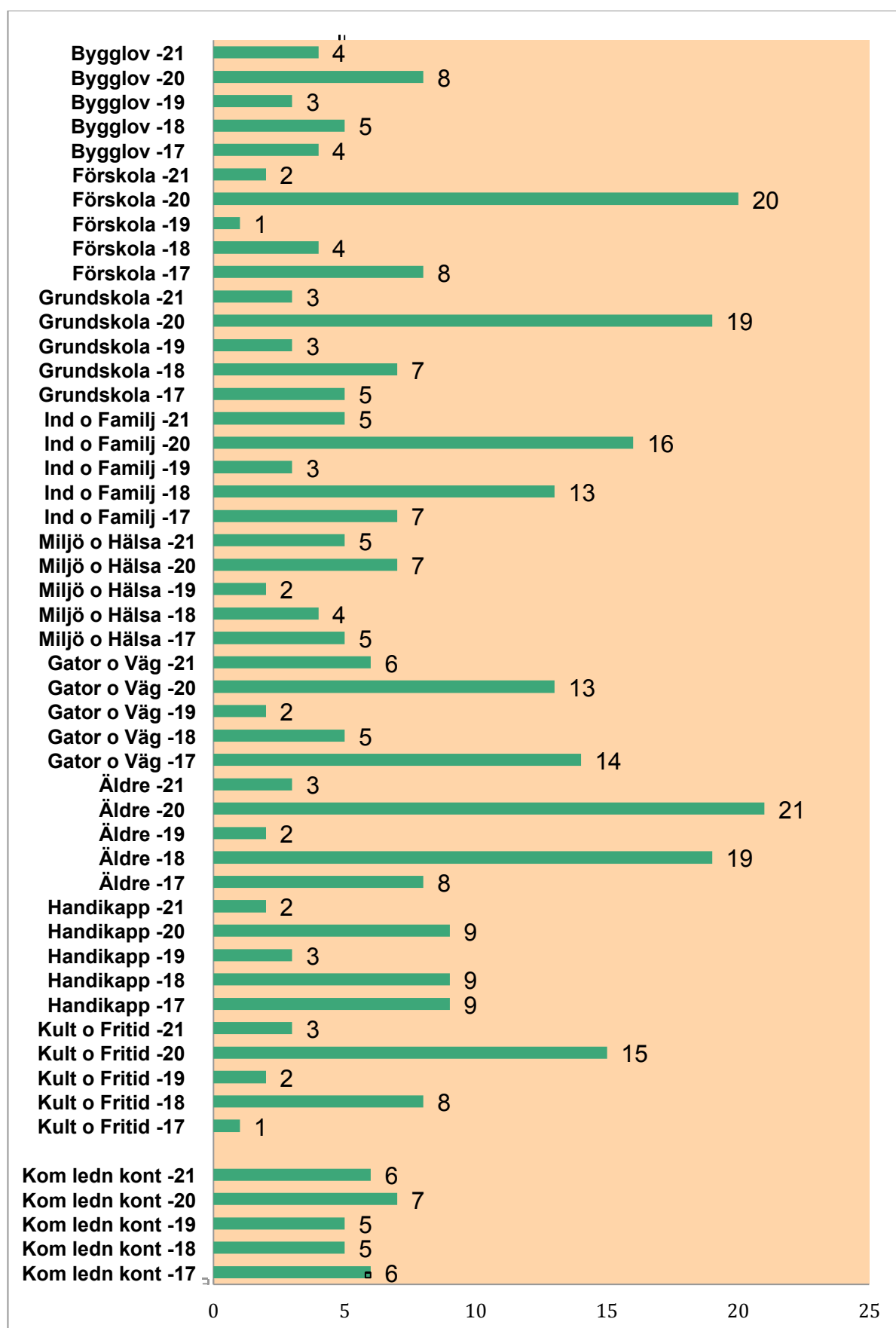


SVARSTIDER

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



SVARSTIDER forts, i timmar



AVSÄNDARE

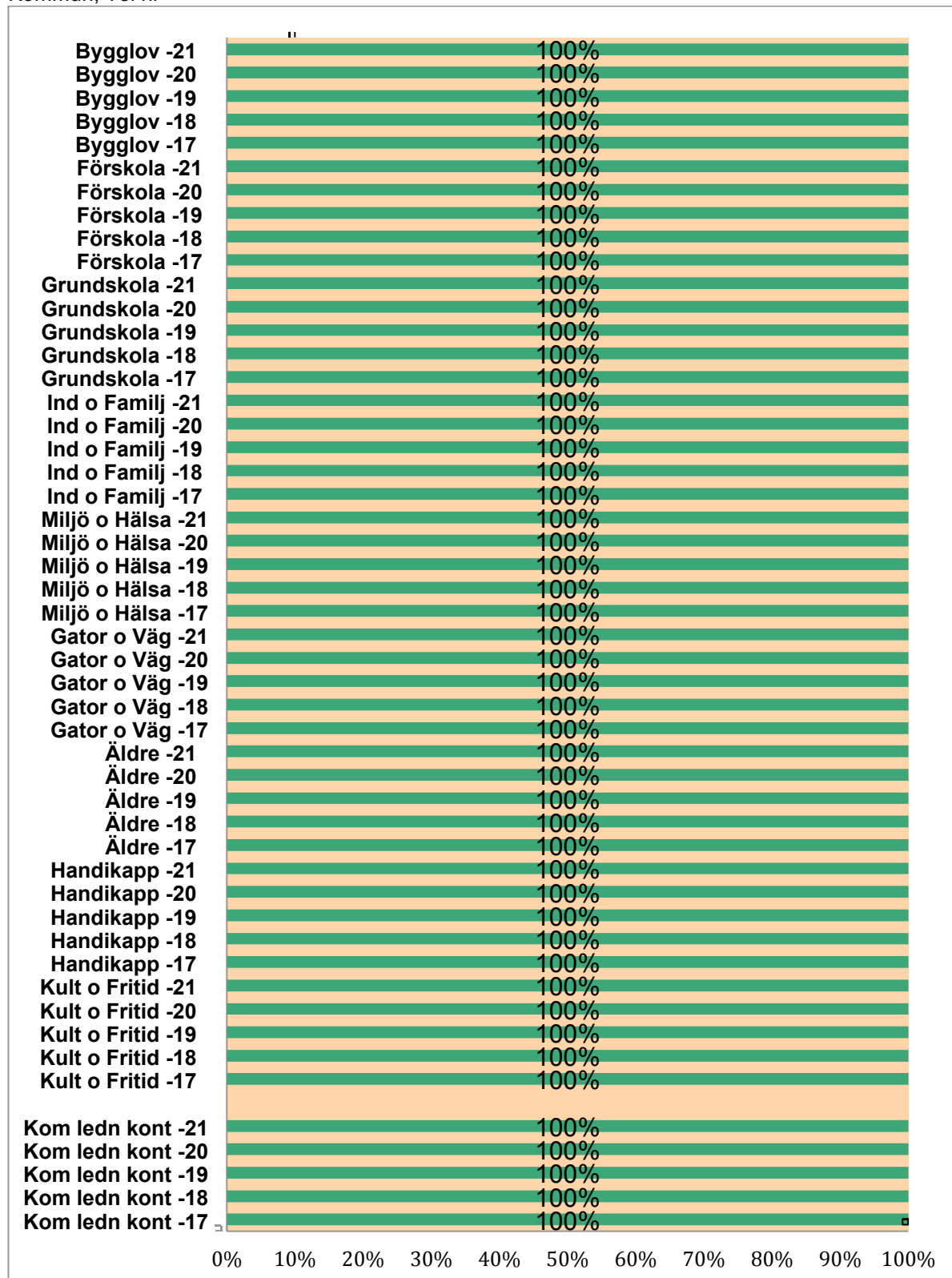
Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

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

 Namn+Tel

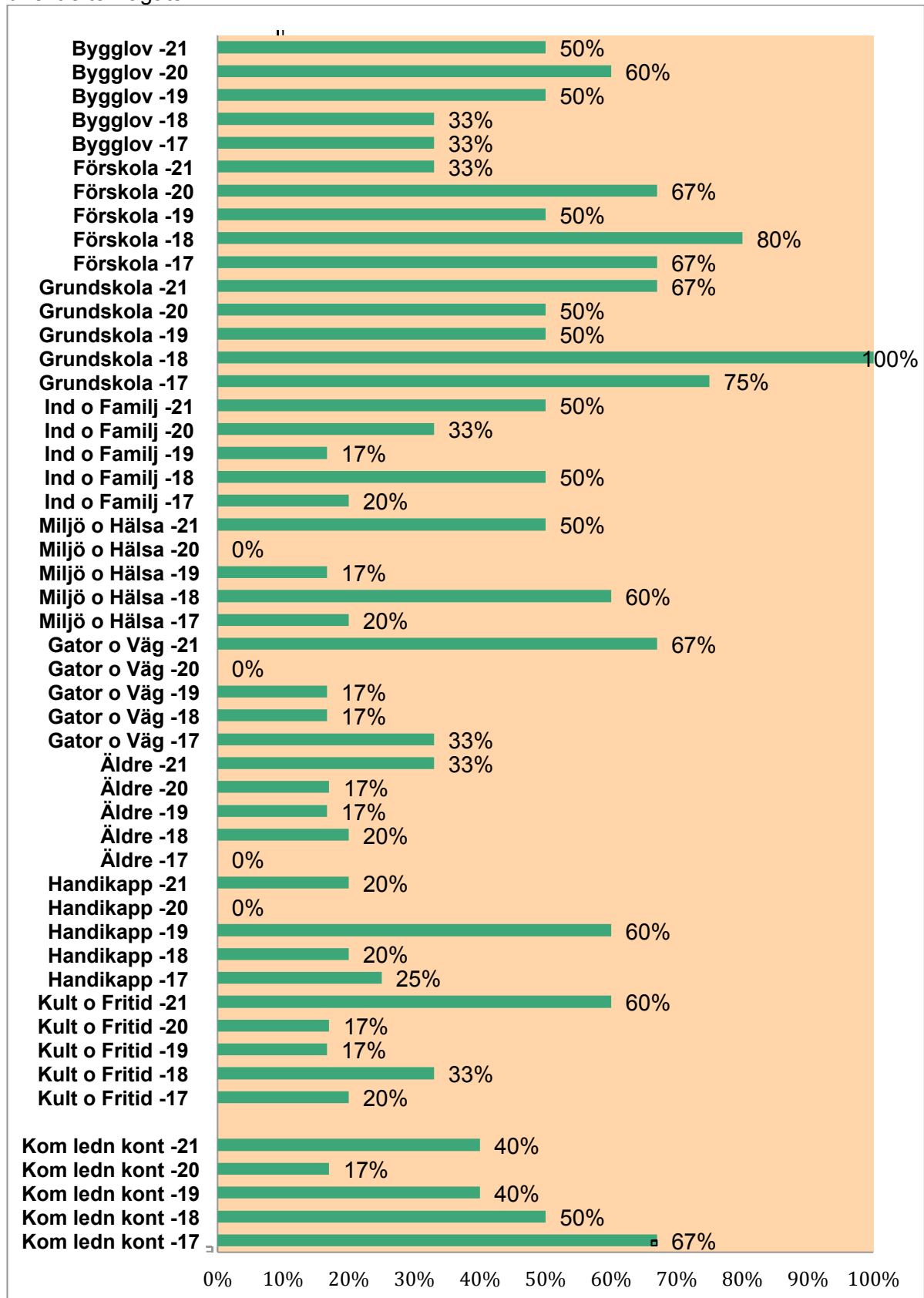
 Namn+Förvaltn

 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, 2021

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

Bygg

1. Hur ställer man sig i tomtkö i X kommun? Är det kommunen som har hand om det?
2. När behövs det rivningslov? Har tänkt att riva ett litet större uthus på tomten?
3. Jag tror att min granne bygger svart, vad ska jag göra?
4. Har tänkt att hjälpa svärföräldrarna att bygga ett växthus. Måste dom söka bygglov eller är det fritt fram att ha ett växthus på tomten?
5. Skulle vilja veta vilken skillnad det är på ett villkorsbesked, ett förhandsbesked och ett bygglov? Finns det någon generell regel?
6. Hur lång tid, ungefär, tar det att få ett bygglov? Jag har tänkt att lämna in ett framöver

Förskola

7. Vem kontaktar jag om jag vill jobba extra inom barnomsorgen?
8. Kan jag göra en ansökan till förskolan via webben?
9. Vår dotter kommer att bo hos oss ett tag och jag undrar om det finns det någon öppen förskola i kommunen och om dom har öppet nu i Coronatider?
10. Kan ni informera mig om hur jag ansöker om barnomsorg?
11. Snart dags att söka förskoleplats och jag undrar vilka öppettider kommunens förskolor har? Har tänkt att jobba en del kvällstid och vissa helger.
12. Var kan jag hitta en förteckning över vilka olika förskolor som finns i kommunen?

Grundskola

13. Kan vi ansöka om skola då vi ännu inte har flyttat till kommunen?
14. Har två barn i grundskolan och undrar hur dom är försäkrad genom skolan?
15. Har kommunen någon friskola? Hur söker man i så fall till den?
16. Jag skulle vilja veta vem som får läsa en kommunal vuxenutbildning och kostar det något?
17. Jag har hört att barnen bara kan få gå på fritids fram till de är 12 år, stämmer det? Men vad finns det sen? Finns det fritidsklubb för äldre barn?
18. Min son går i femman och vi har pratat om att byta skola. Hur går det till att byta?

Individ o Familj

19. Jag undrar vad som krävs för att man ska ha rätt till försörjningsstöd och vilka uppgifter man måste lämna vid ansökan.
20. Finns det möjlighet att söka försörjningsstöd om man har hoppat av gymnasiet?
21. Erbjuder ni familjerådgivning och i så fall vilka problem kan man ta upp på familjerådgivningen?
22. Måste man sälja sin bostadsrätt för att få chans till försörjningsstöd?
23. Hur stor skuld måste man ha för att kunna få skuldsanering och hur går det till?
24. Min man och jag är eventuellt intresserade av att bli ett familjehem. Hur gör man?

Miljö o Hälsa

25. Vi tittar runt för att köpa hus, men det pratas en del om radon senaste tiden. Hur kan man kontrollera om huset har radon? Gör kommunen det?
26. Var hittar jag information om avfallssortering? Vad får slängas och var?
27. Vi ska tömma en bostad på gamla saker och en del skräp nästa helg. Var finns det någon återvinningstation?
28. Hur går en livsmedelskontroll till? Hur ofta gör ni dom?
29. Jag vill bli av med min gamla soffa och TV. Kan jag få de hämtade? Kostar?
30. Jag och några kompisar pratade nyligen om vad man får lämna och inte på en återvinningscentral. Vad gäller?

Gator och vägar

31. Har kommunen några el-parkeringsplatser för allmänheten? Kostar det något extra att stå där? (Du har elbil och ska besöka kommunen)
32. Vad gäller rent generellt med blomlådor som farthinder på en gata? Kan vem som helst ställa ut blomlådor på gatan?
33. Vi pratade på jobbet om parkeringsböter och jag undrar vilken är den högsta boten och vad gäller den?
34. Vilket ansvar har jag som fastighetsägare när det gäller häckar och annan växtlighet ut mot gatan?
35. Finns det några cykelleder i kommunen? Kartor på nätet?
36. Jag har fått en parkeringsanmärkning som jag tycker är fel. Hur överklagar jag?

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. Min gamla mamma bor på annan ort. Kan hon söka äldreboende i X kommun?
40. Jag tycker att min gamla mamma skulle behöva någon form av hemservice (ex hjälp med tvätt och handla). Finns den hjälpen och hur söker hon?
41. Om man behöver en rullator, var vänder jag mig? Kostar det något?
42. Jag undrar om man kan få köpa hjälp med städning och andra hushållsnära tjänster av kommunen?

Handikappomsorg

43. Vilka regler gäller för att man ska kunna få ett parkeringstillstånd till handikapparkering?
44. Vem kan få ett trygghetslarm? Vad kostar det?
45. Finns det några typer av daglig verksamhet för funktionshindrade nu i Coronatider?
46. Var kan man få hjälp med avlastning när man har barn med funktionshinder?
47. Kan min mamma få hjälp med bostadsanpassning när pappa fått ett funktionshinder?
48. Vilka möjligheter finns att låna hjälpmedel för nedsatt hörsel och syn av kommunen?

Kultur o Fritid

49. Finns det någon karta över fiskevatten i kommunen? Krävs det fiskekort?
50. Finns det någon information om vandringsleder inom kommunen?
51. Finns det någon festlokal att hyra för ett bröllop?

52. Vilka utflyktsmål finns det att besöka i kommunen nu i "Coronatider"?
53. Vilka motionsspår finns det i kommunen som har belysning?
54. Vilka kulturstipendier och fonder finns att söka?

Kommunledningskontoret

55. Det pratas mycket om dålig ekonomi i kommunerna pga av Corona, är det några planerade kommunala skattehöjningar på gång?
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.