

**JSM**  

---

**TELEFRONT**

RAPPORT

**Servicemätning via telefon och e-post**

**VETLANDA**

Januari 2016

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM  
TEL 08 783 82 90 E-MAIL [info@jsm-telefront.se](mailto:info@jsm-telefront.se)  
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19  
[www.jsm-telefront.se](http://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	15-33
Tillgänglighet	
Svar på frågan	
Information	
Intresse och engagemang	
Bemötande	
Svarstider	
Avsändare	
Svarskvalitet	
Frågor	

## BAKGRUND

Vetlanda 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 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 fyraveckors period. Samma 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.

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

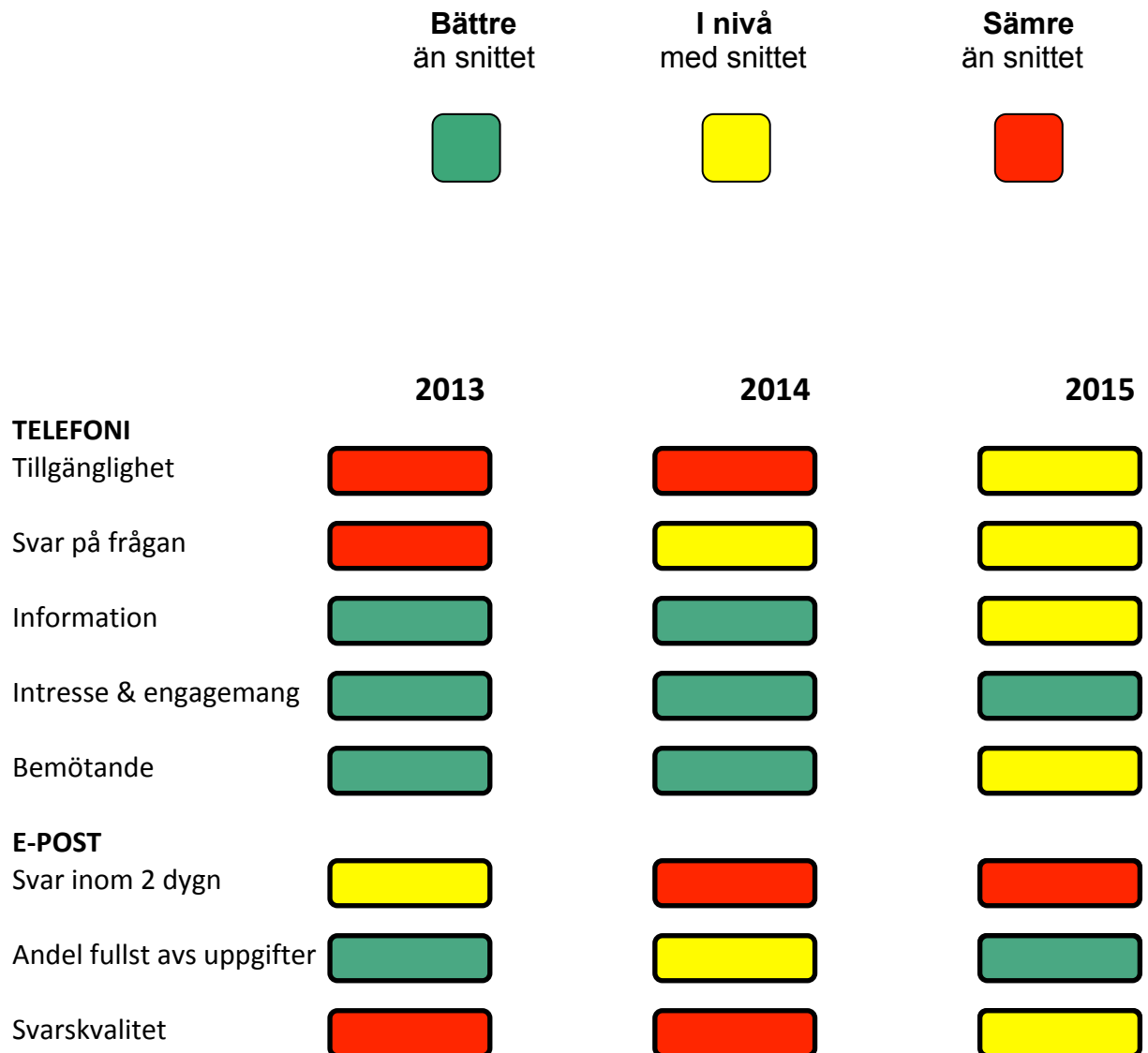
Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 43 t o m 46.

## JÄMFÖRELSE

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (18 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.

## SAMMANFATTNING

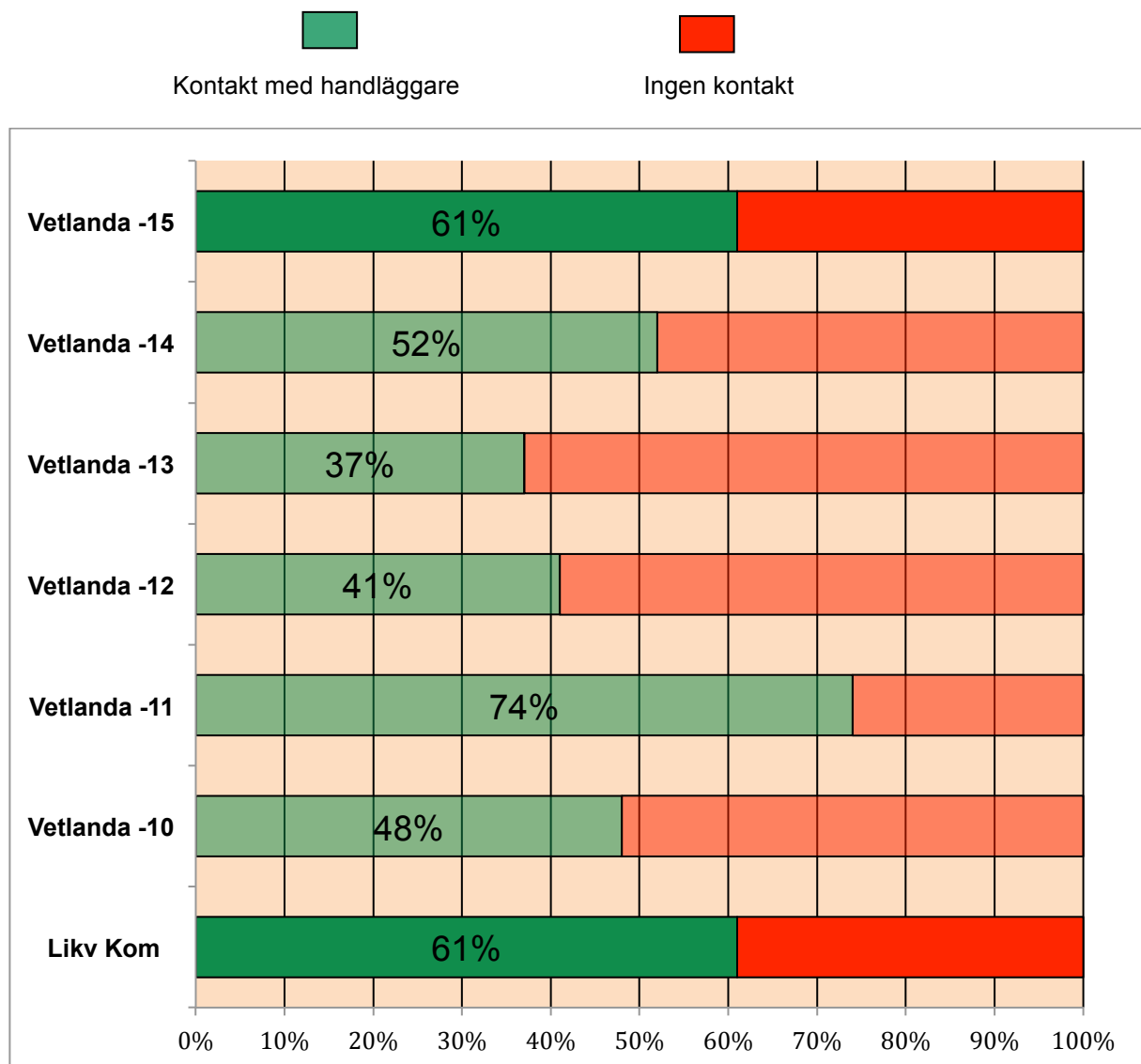
Vi redovisar här en översiktsbild med Vetlandas resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (18 kommuner med 20 000 – 40 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.



## Resultat telefon

### TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 61 % för kommunen totalt. Vetlanda är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (61 %).

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

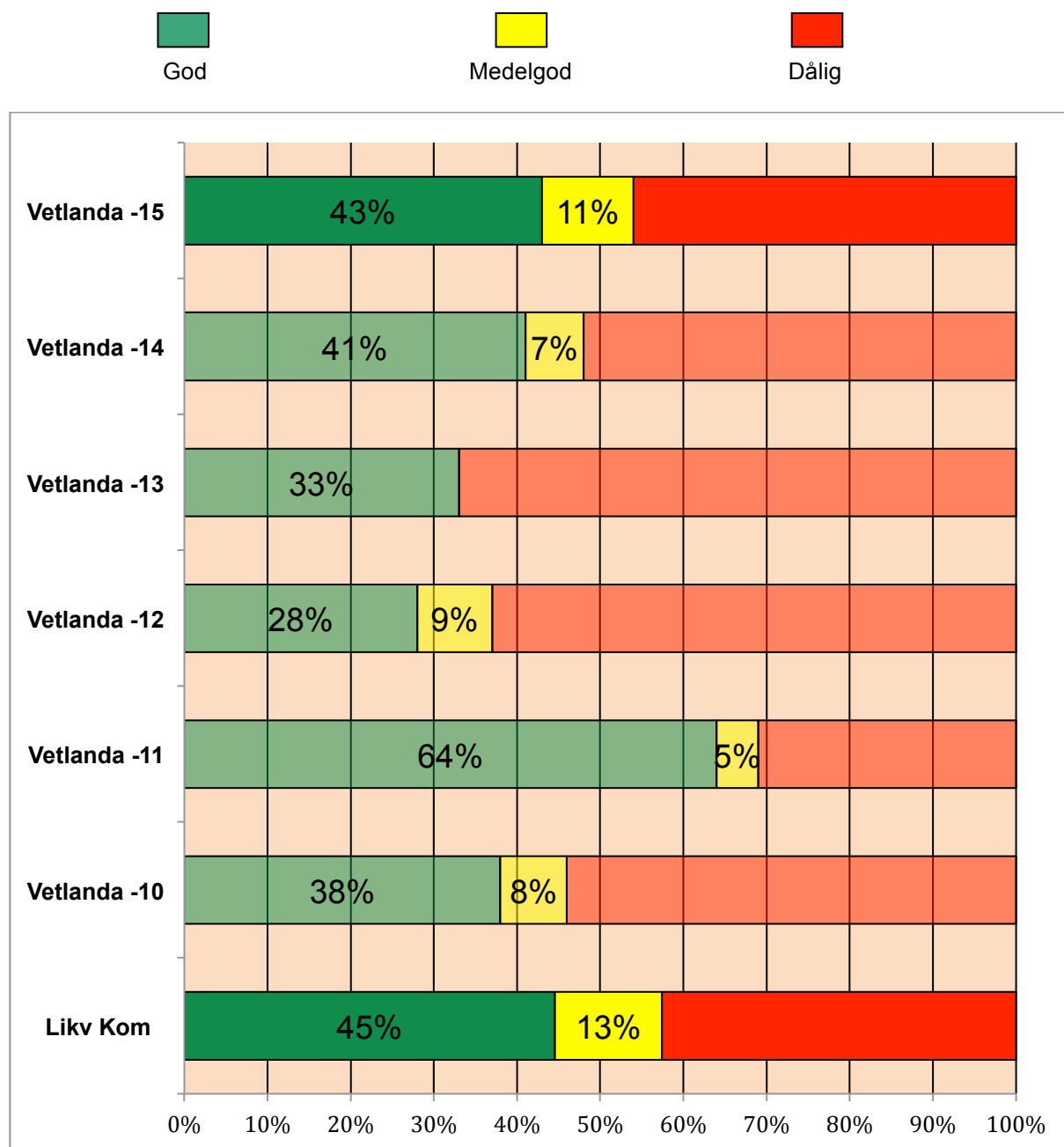
Andelen Kontakt enligt den nya bedömningen är 59 % (0-60 sek) respektive 0 % (61-120 sek). Se nedan.

**Kommentar:** SKL ändrade för några år sedan hur vi skulle bedöma Tillgängligheten. Fick vi inte svar på huvudnumret inom en minut, skulle vi klassa det som Ingen kontakt. JSM har i alla år väntat tills vi fått svar på huvudnumret. Vi har fortsatt med det förhållningssättet och det är det som vi redovisar i diagrammet ovan, så att ni kan jämföra er med likvärdiga kommuner och med tidigare mätningar. Vid uppringningen till huvudnumret gör vi dock en notering vid en respektive två minuter och de resultaten rapporterar vi in till KKIK.

## 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.

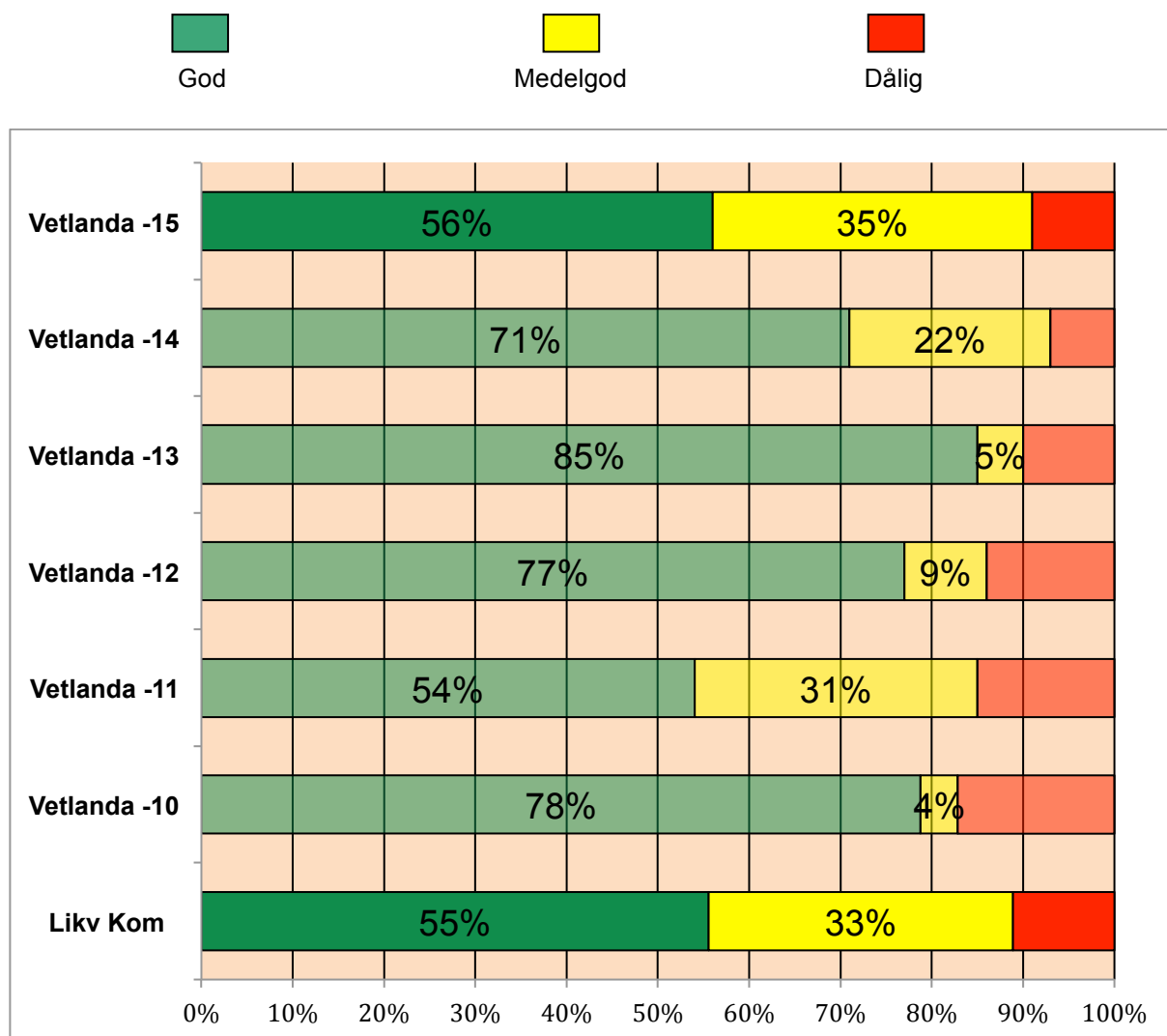


Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur kommuninvånarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått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



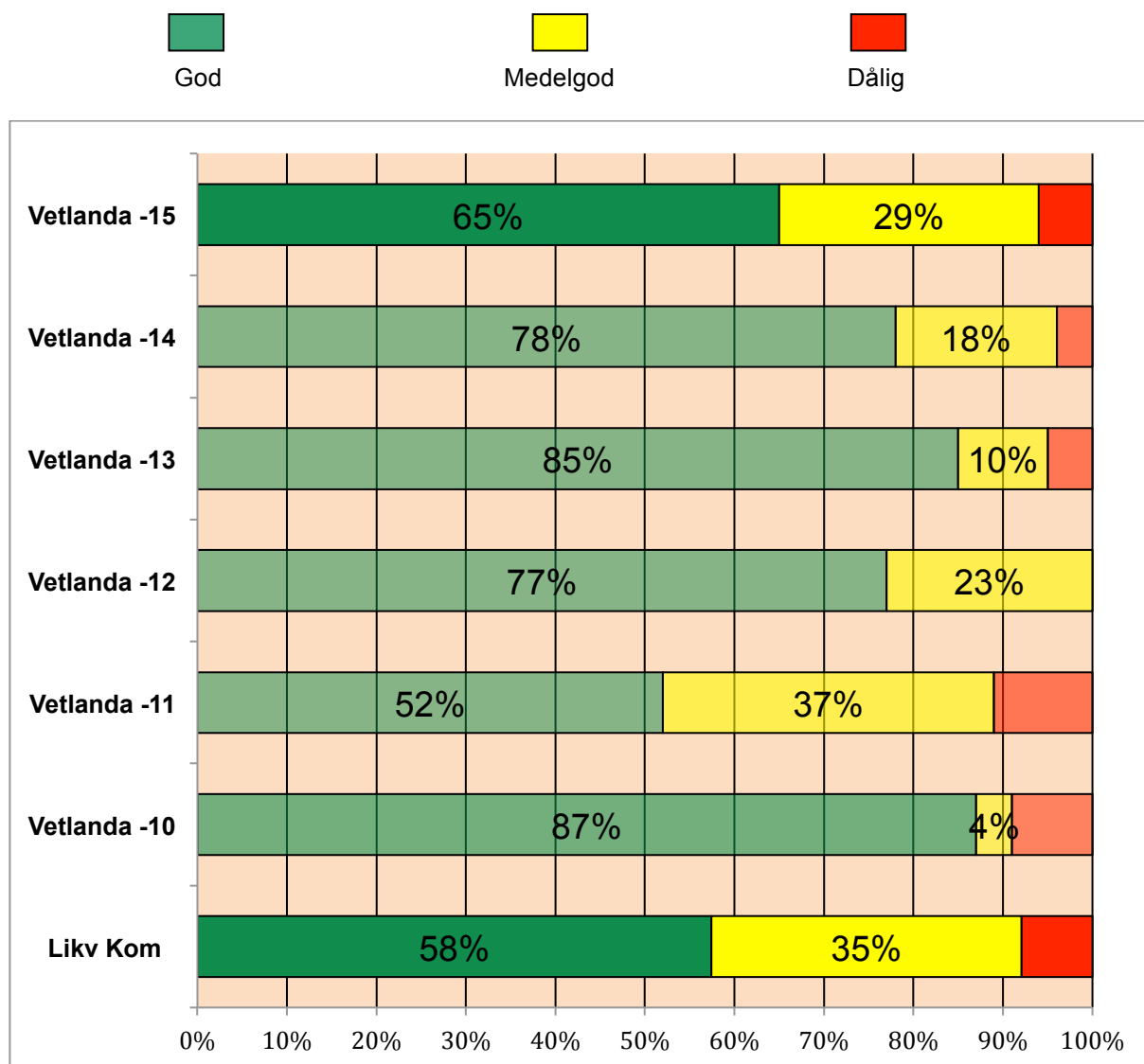
I nära sex av tio svar har informationen uppfattats som god. Det är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

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

- Kunde inte ge specifikt svar då det beror på individ, men gav information om hur processen går till. (Handikapp)
- Fick info på alla punkter jag frågade om och lite extra. (Handikapp)
- Jag fick lite information om generella bestämmelser. (Gator)
- Fick en del information som delvis svarade på frågan. (Miljö)
- Guida mig till rätt ställe på hemsidan. Jättetrevlig person. (Förskola)
- Fick mer information än vad frågan krävde. (Bygg)
- Heltäckande information men något tekniskt språk. (Grundskola)
- Jag blev bara hänvisad till hemsidan även om hen nämnde att kommunens hemsida inte innehöll sådan information. (KLK)

## 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 två tredjedelar av kontakterna uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Det är något över snittet för likvärdiga kommuner.

### Kommentarer från intervjuarna:

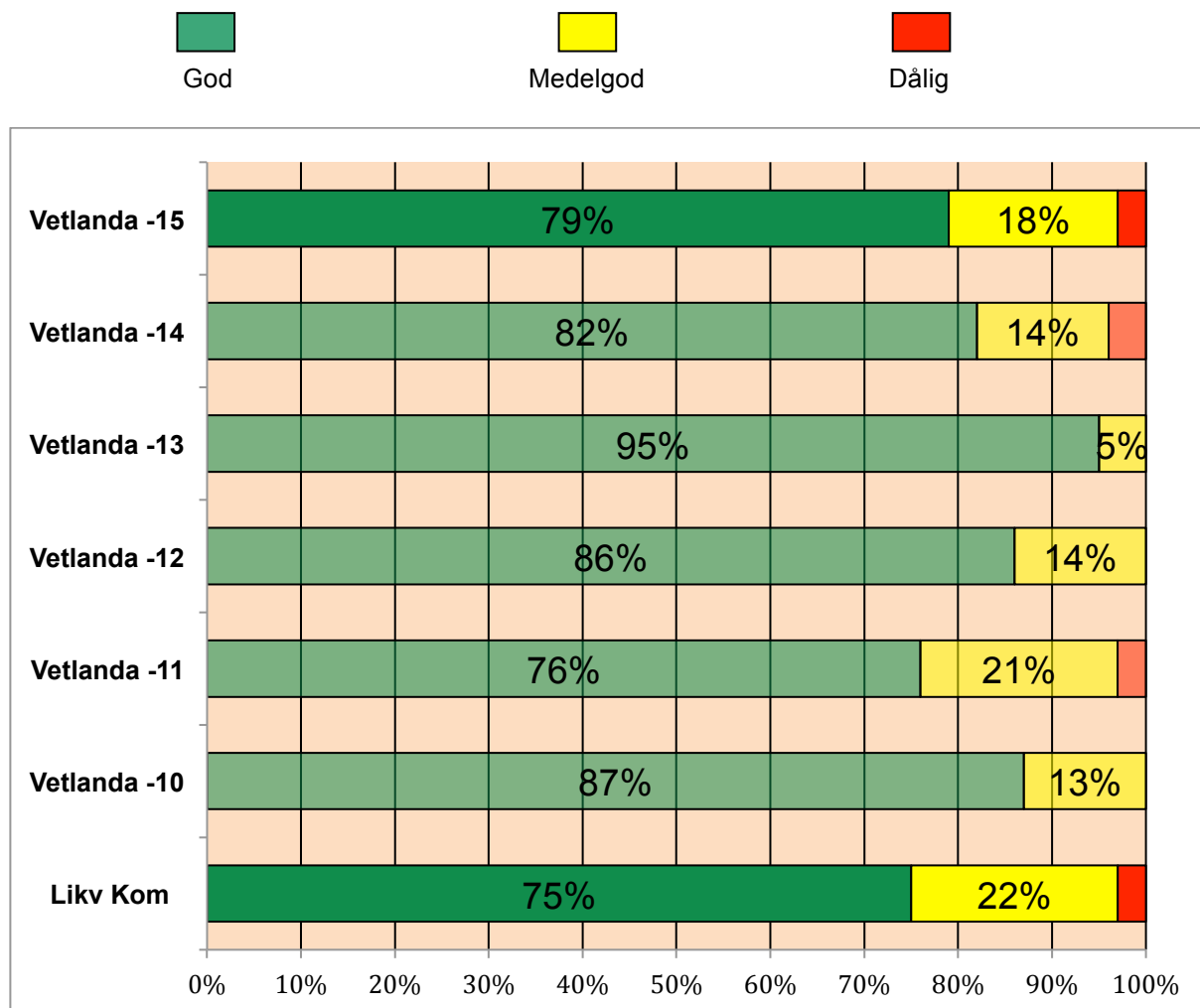
- Handläggaren ger många idéer på hur jag kan nå politikerna. Tydlig. (KLK)
- Intresserad av frågan. (Handikapp)
- Tog sig tid för att förklara hur man gör och vad som behövs. (Bygg)
- Mycket engagerad i att vara så hjälpsam som möjligt genom att låta skicka hem nödvändiga papper. (Handikapp)
- Tog sig tid för att besvara frågan och för att ge ytterligare information. (Bygg)



## 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. Andelen god är i nivå med snittet.

### Kommentarer från intervjuarna:

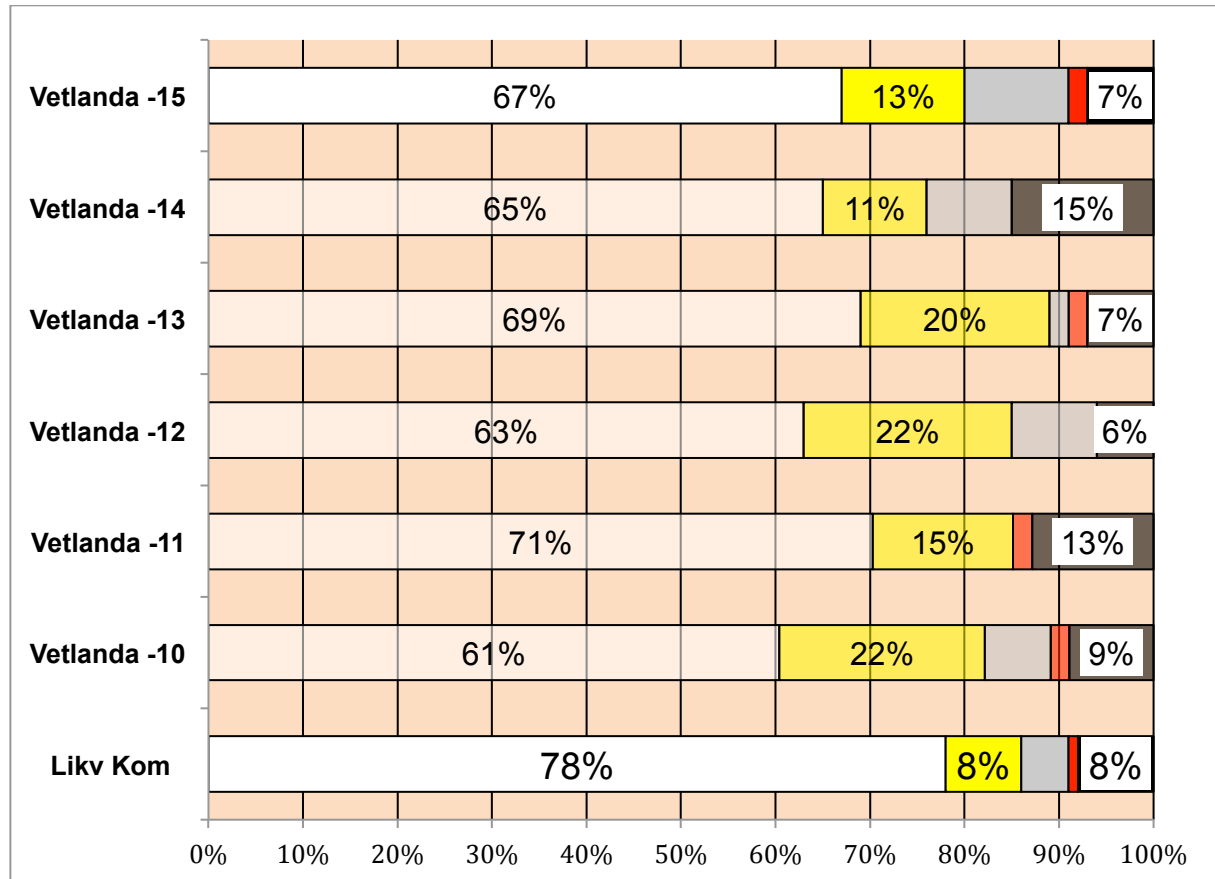
- Lite väl mycket frågor för att besvara frågan som egentligen inte behövde förklaras. (Bygg)
- Mycket stressad. (IFO)
- Lugn och trevlig i telefon. (Bygg)
- Det kändes professionellt och korrekt. (Miljö)
- Inget att anmärka på. (Gator)
- Lät stressad i telefon. (Äldre)
- Trevlig men något uttråkad. (Handikapp)
- Ytterst trevlig och glad i telefon. (Handikapp)
- Väldigt trevlig. (Bygg)

## 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



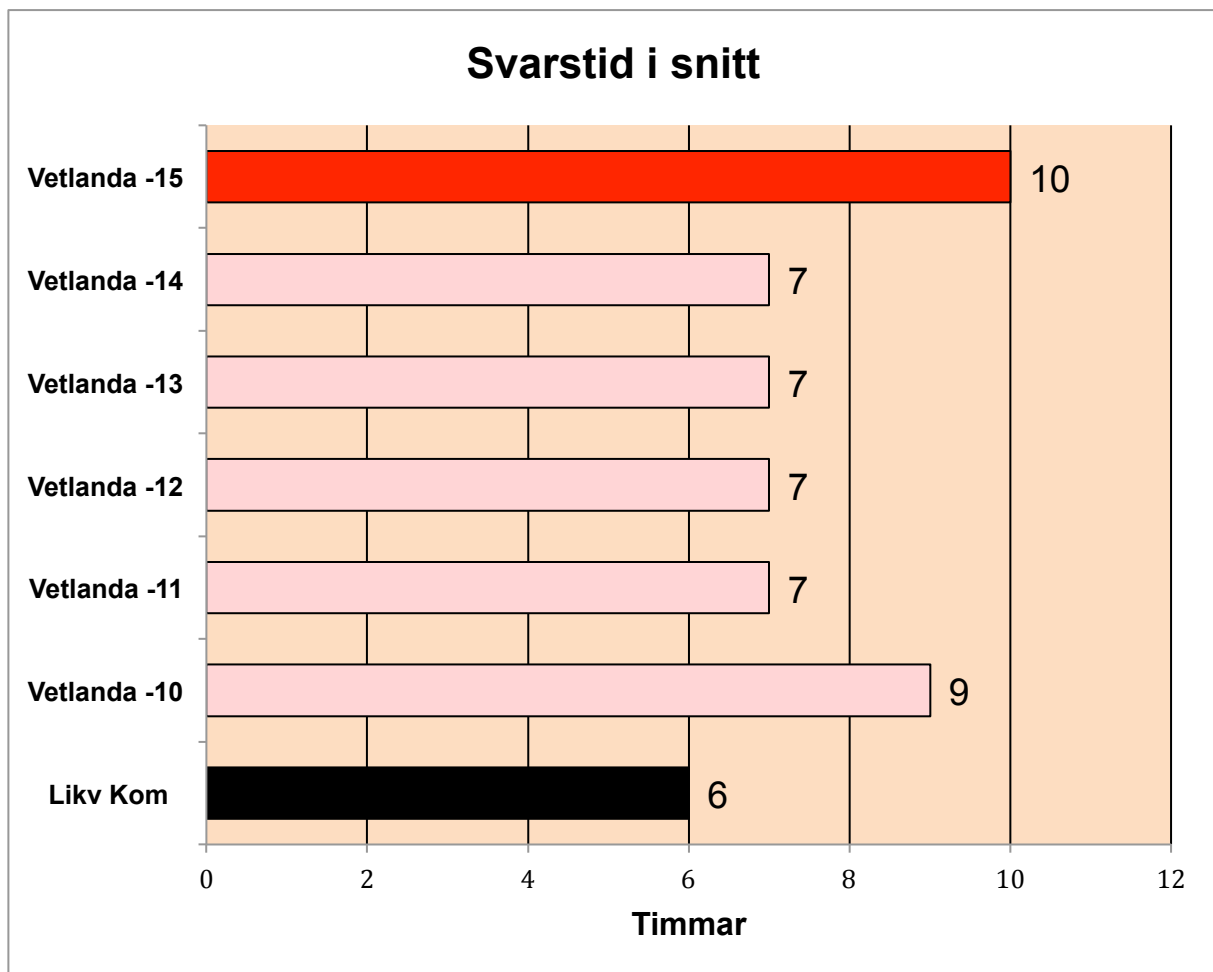
Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 80 % (67 % + 13 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är något under snittet för likvärdiga kommuner (86 %).

Grundskola besvarade alltid inom ett dygn.

7 % 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



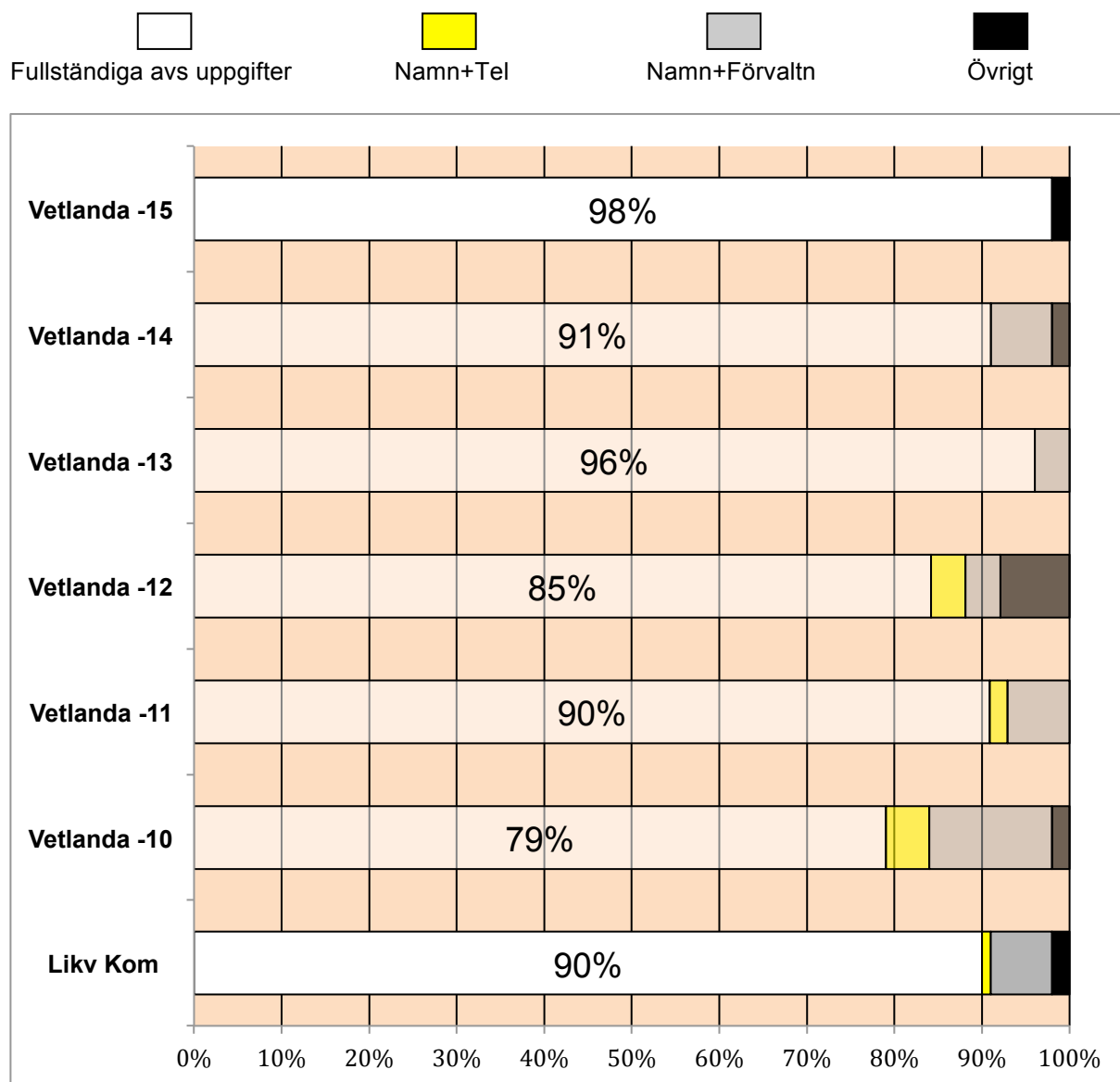
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

I snitt tog det 10 timmar innan vi fick svar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 1-10 timmar och snittet är 6 timmar.

Kortast svarstid har Kommun ledn kontoret – 2 timmar.

## AVSÄNDARE

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



Vetlanda (98 %) är något bättre än snittet (90 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 59-100 %.

"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: Finns det några utställningar på museer inom kommunen kommande helg? Eller några andra kulturella aktiviteter?

Svar: Hej Eva!

Det finns många kulturella aktiviteter kommande helg i Vetlanda kommun, just allhelgonahelgen är en riktig kulturhelg i hela Småland då Smålands kulturfestival är igång för fullt. Förhoppningsvis finns det något som passar dig.

Här ser du programmet för Smålands kulturfestival i Vetlanda:

<http://www2.destinationvetlanda.se/sv/evenemang?filter=t%3Dsm%C3%A5lands...>

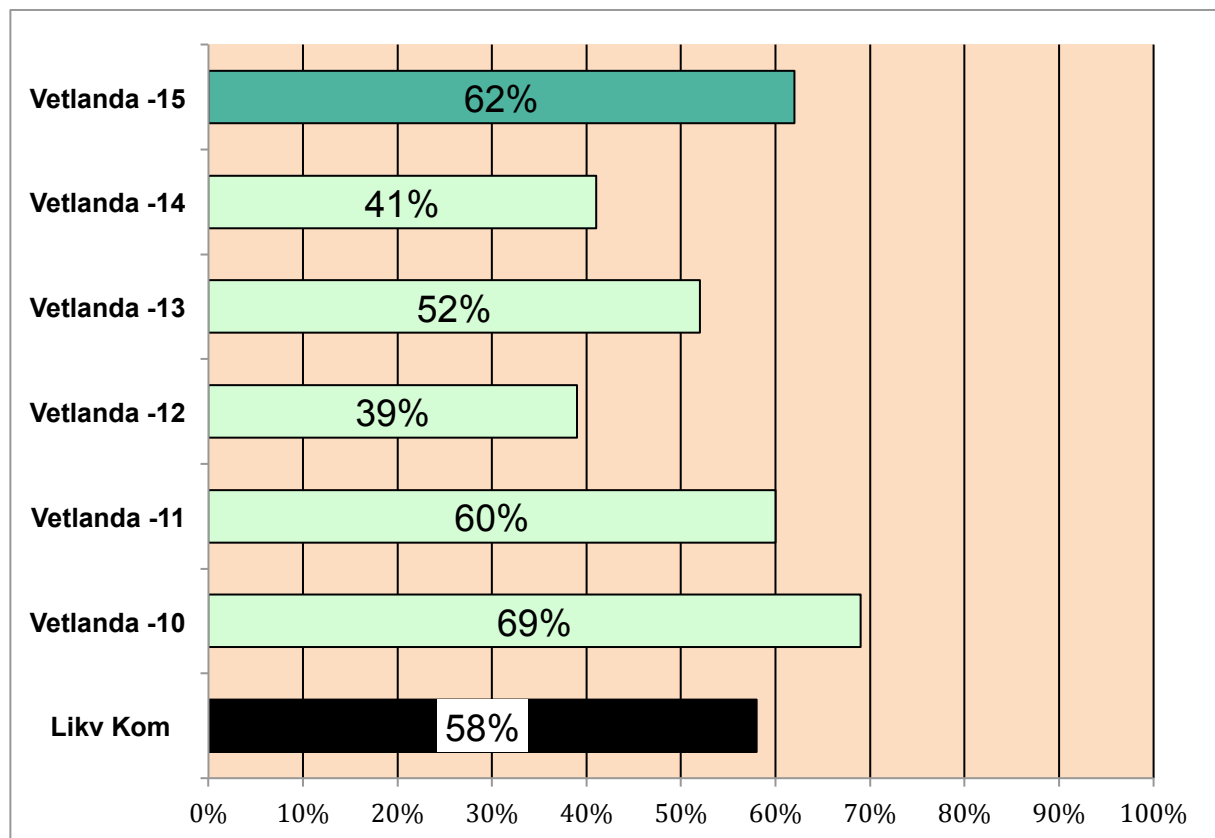
Och här finns mer läsning om festivalen i sin helhet:

<http://smalandskulturfestival.se/om-festivalen/>

Hör gärna av dig om du vill att jag ska skicka informationsmaterial med vanlig...

När det gäller vad som är på gång på Vetlanda museum och övriga museer kommer...

Med vänlig hälsning, Ann-Mari Forsberg Kultursekreterare Kultur- och fritidsförvaltningen, Vetlanda kommun Telefon: 038397458 , 070-519 74 58 E-post: [annmari.forsberg@vetlanda.se](mailto:annmari.forsberg@vetlanda.se)...



62 % av svaren från Vetlanda innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är i nivå med snittet (58 %) för de andra kommunerna.

**Kommentar:** Exemplet ovan är ett bra svar från Vetlanda och är av utrymmesskäl förkortat. Innehåller tips med hänvisning och bifogad länk som underlättar för frågeställaren.

### **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:** Hur ansöker jag om rivningslov?

**Skickat:** Tis 27/10 16:25

**Till:** Förskola

**Fråga:** Kan jag göra en ansökan till förskolan via webben?

**Skickat:** Sön 1/11 12:25

**Till:** Miljö o Hälsa

**Fråga:** Vad gäller kring rökförbud i kommunen?

**Skickat:** Sön 25/10 11:15

**Till:** Handikappomsorg

**Fråga:** Vilka typer av daglig verksamhet för funktionshindrade finns det i kommunen?

**Skickat:** Tors 29/10 09:35

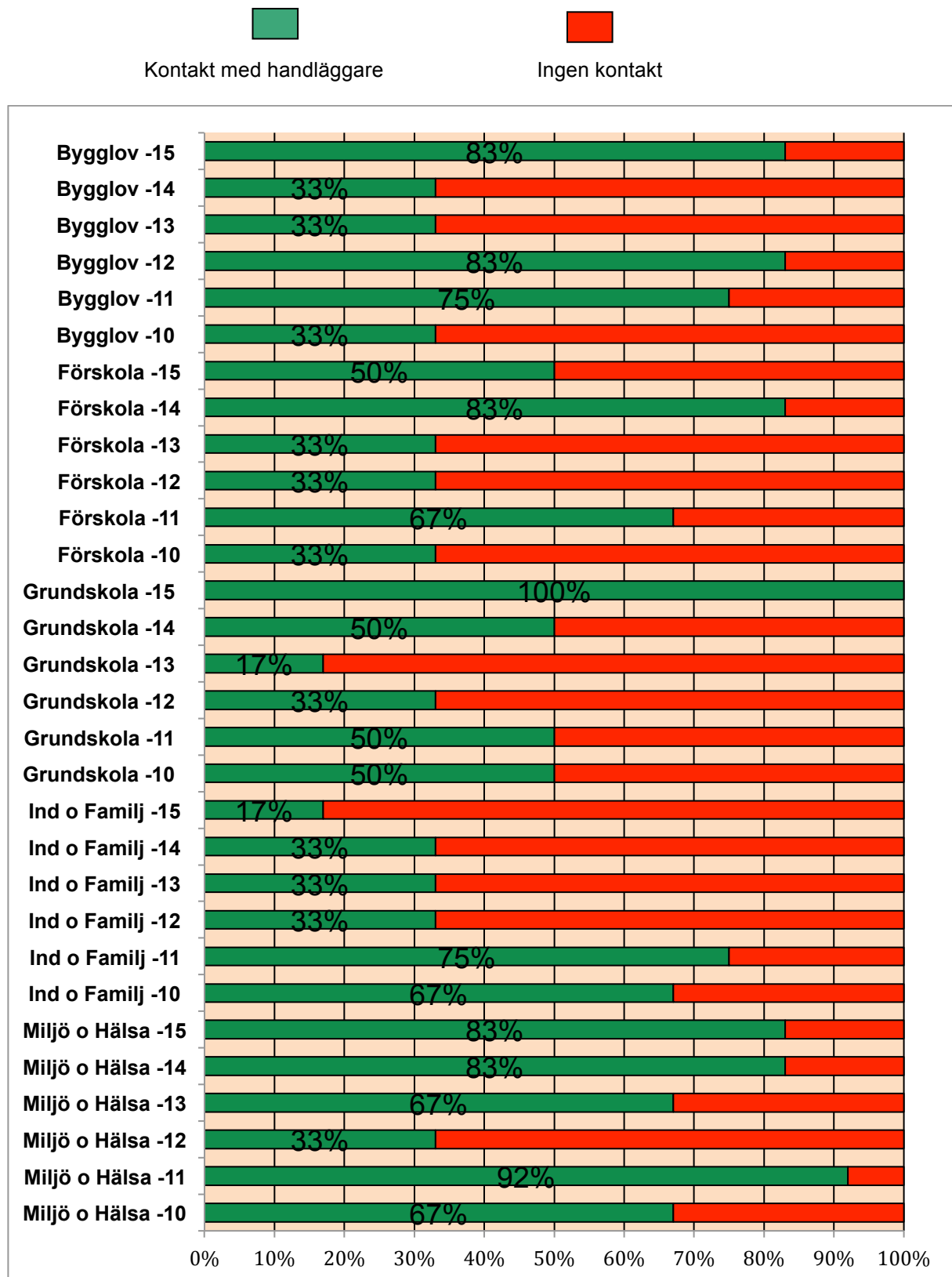
**Till:** Kommunledningskontoret

**Fråga:** Hur kan jag få information om kommunens aktuella lediga tjänster? Hur annonserar ni dem? Olika sätt?

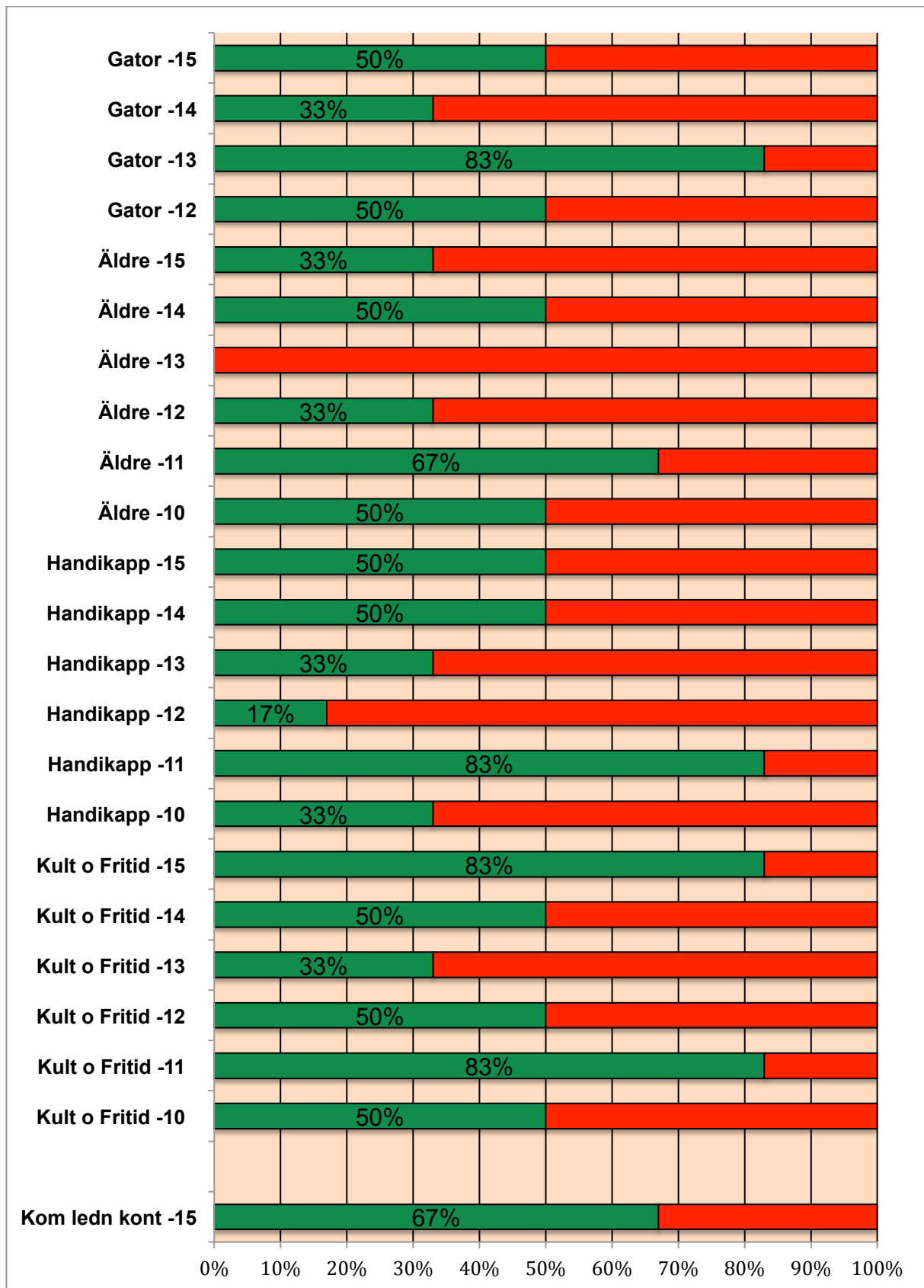
**Skickat:** Ons 4/11 14:40

**Bilagor**  
**TILLGÄNGLIGHET**

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



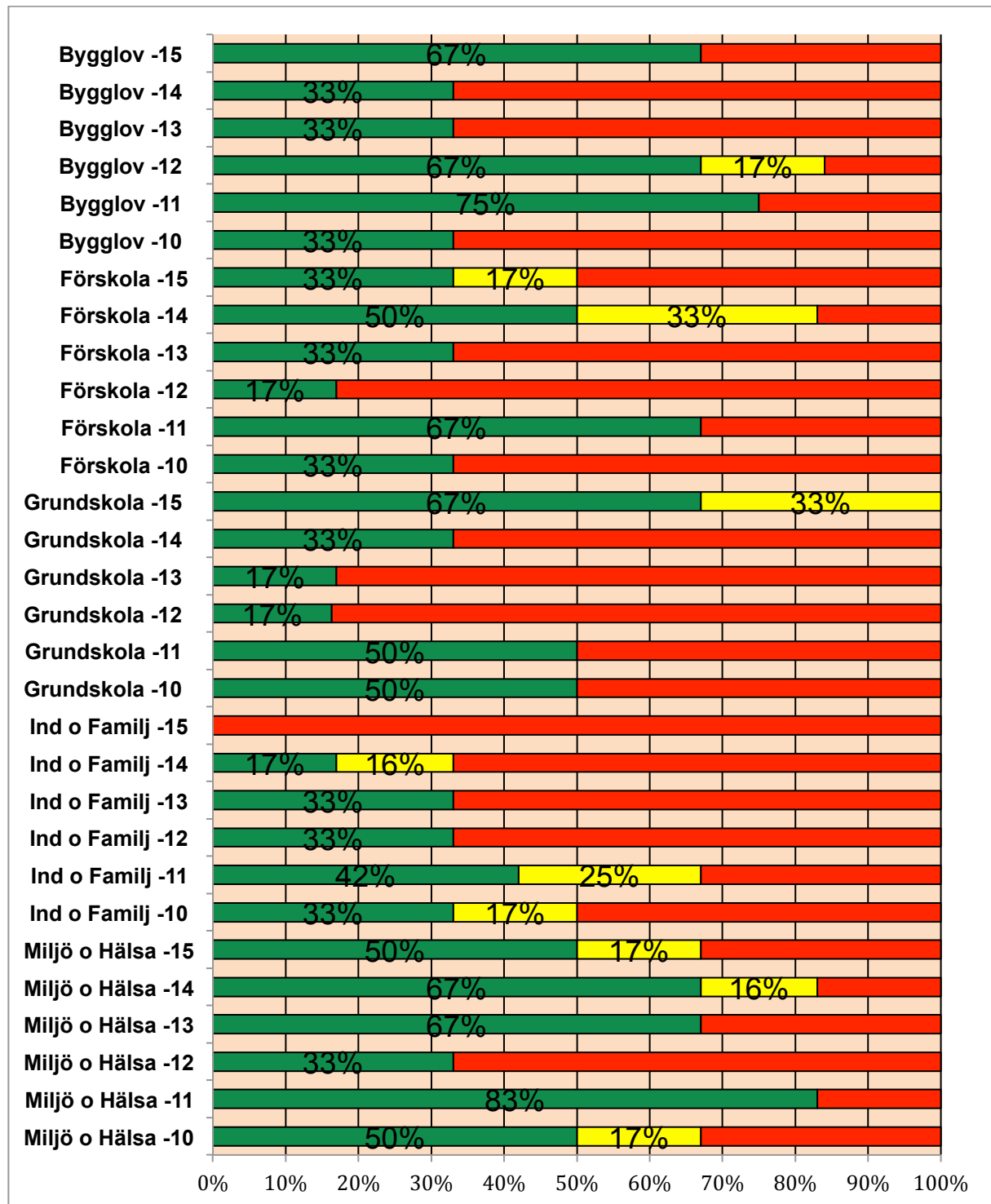
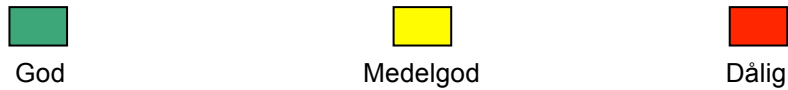
## TILLGÄNGLIGHET forts



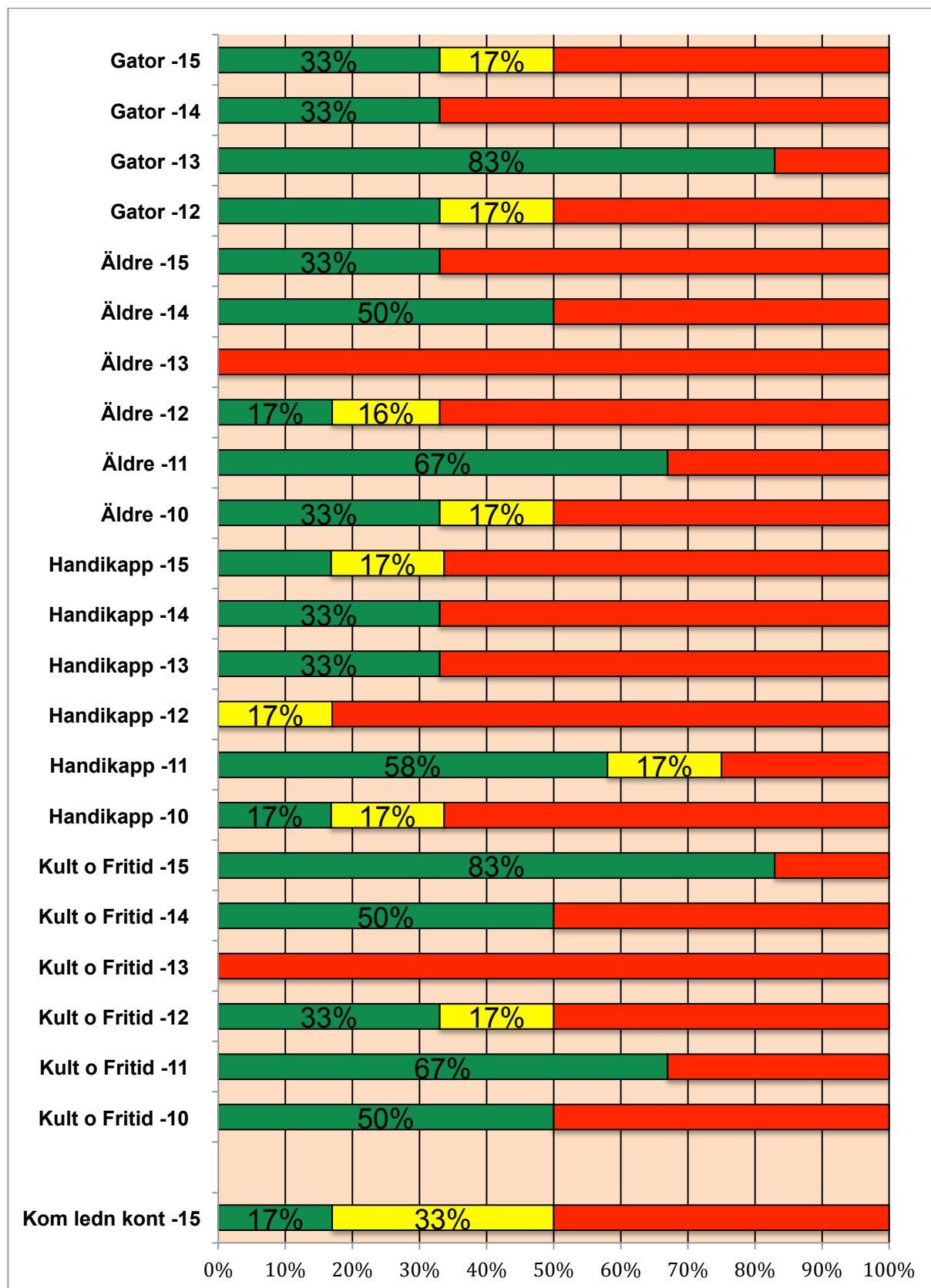


## SVAR PÅ FRÅGAN

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.



## SVAR PÅ FRÅGAN forts



## 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.



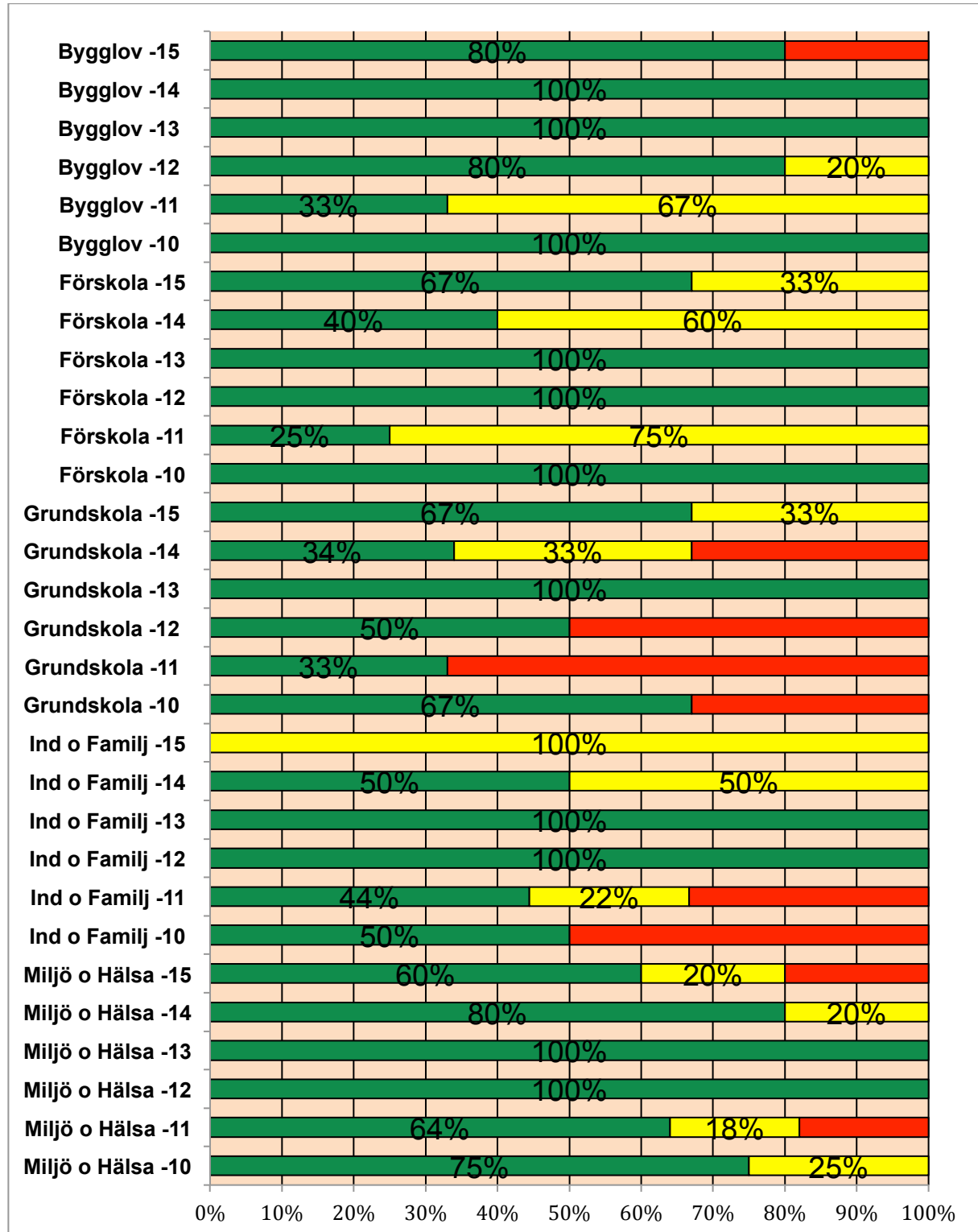
God



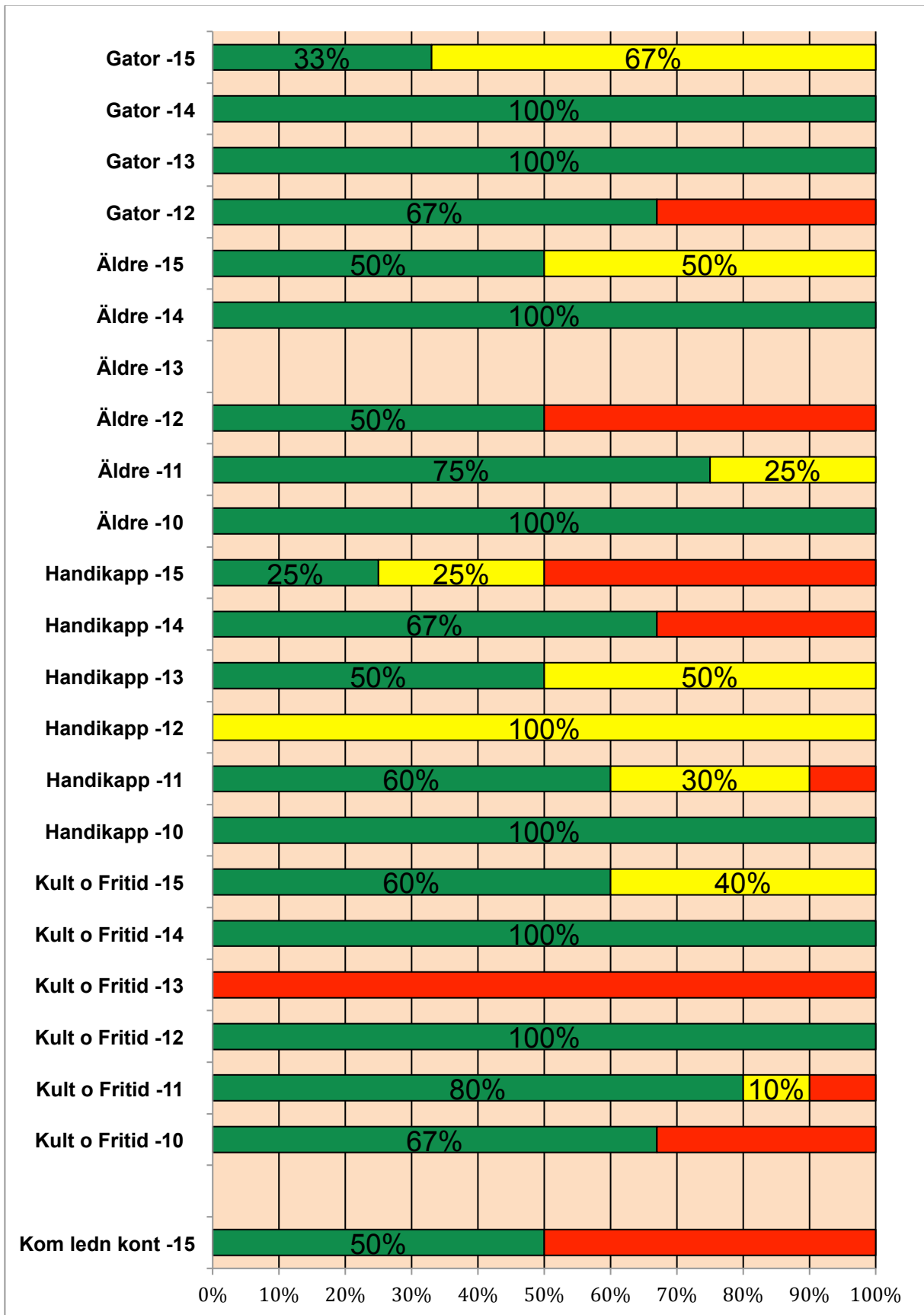
Medelgod



Dålig

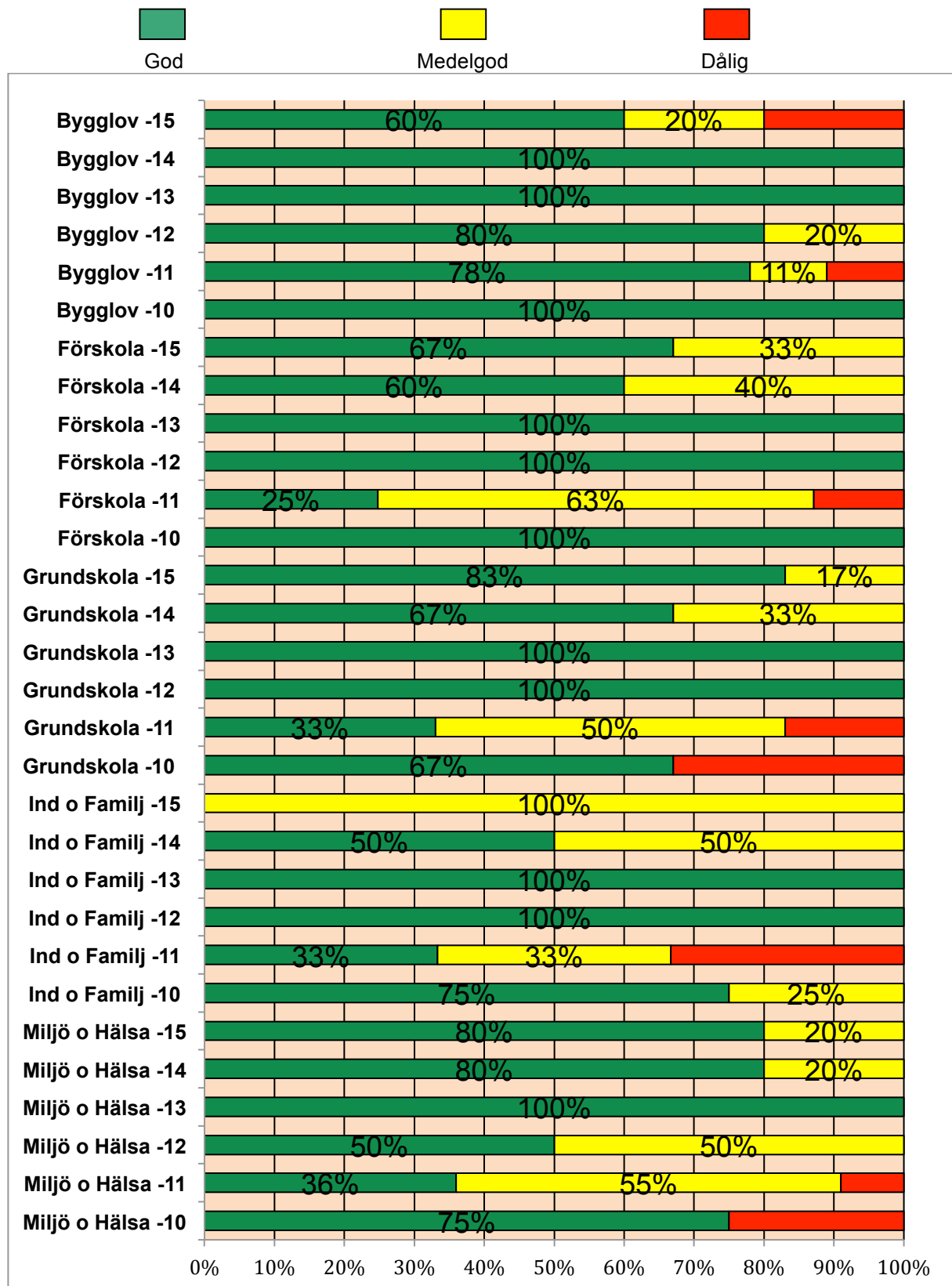


INFORMATION forts

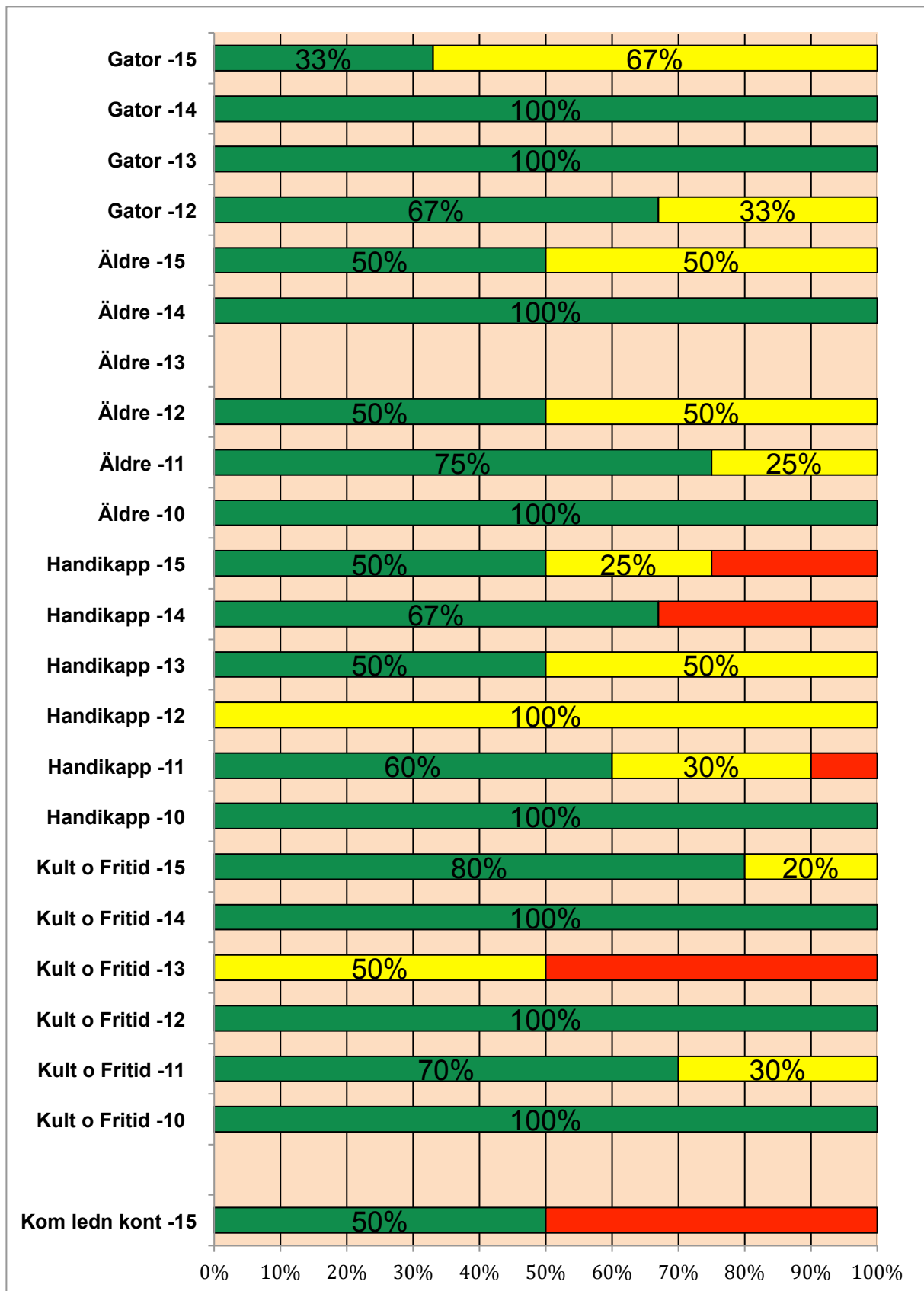


## INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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.

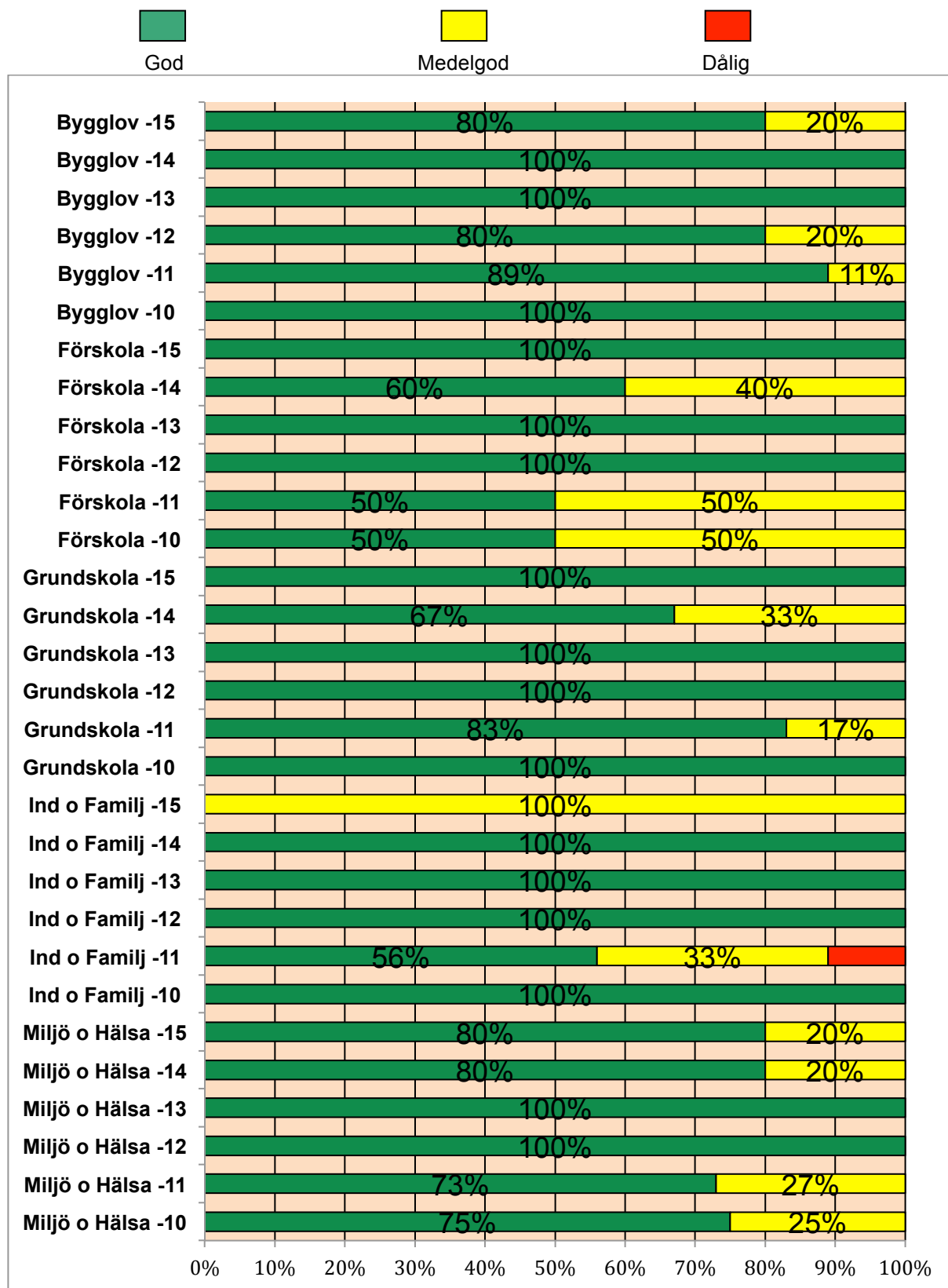


## INTRESSE OCH ENGAGEMANG forts

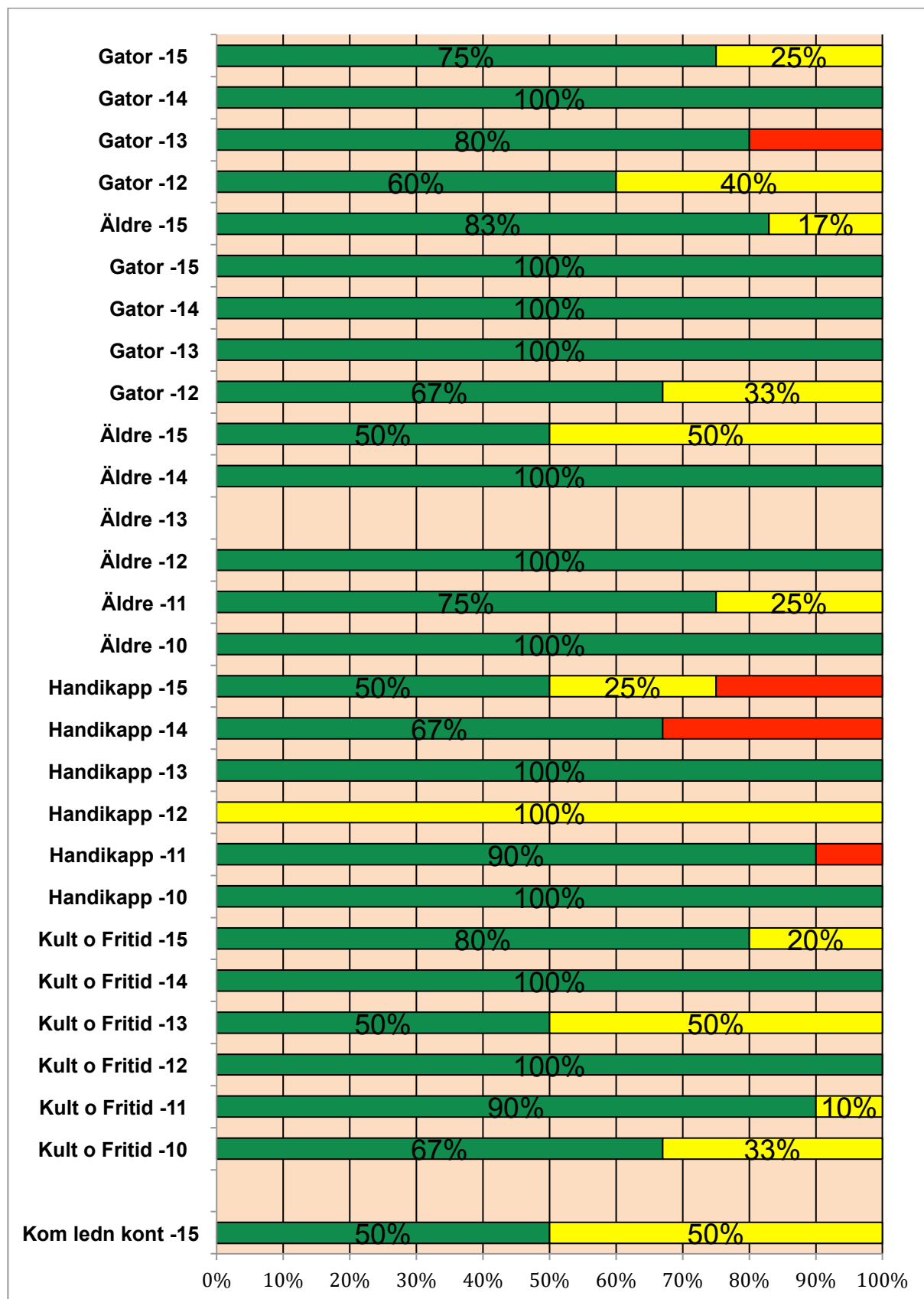


## BEMÖTANDE

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.



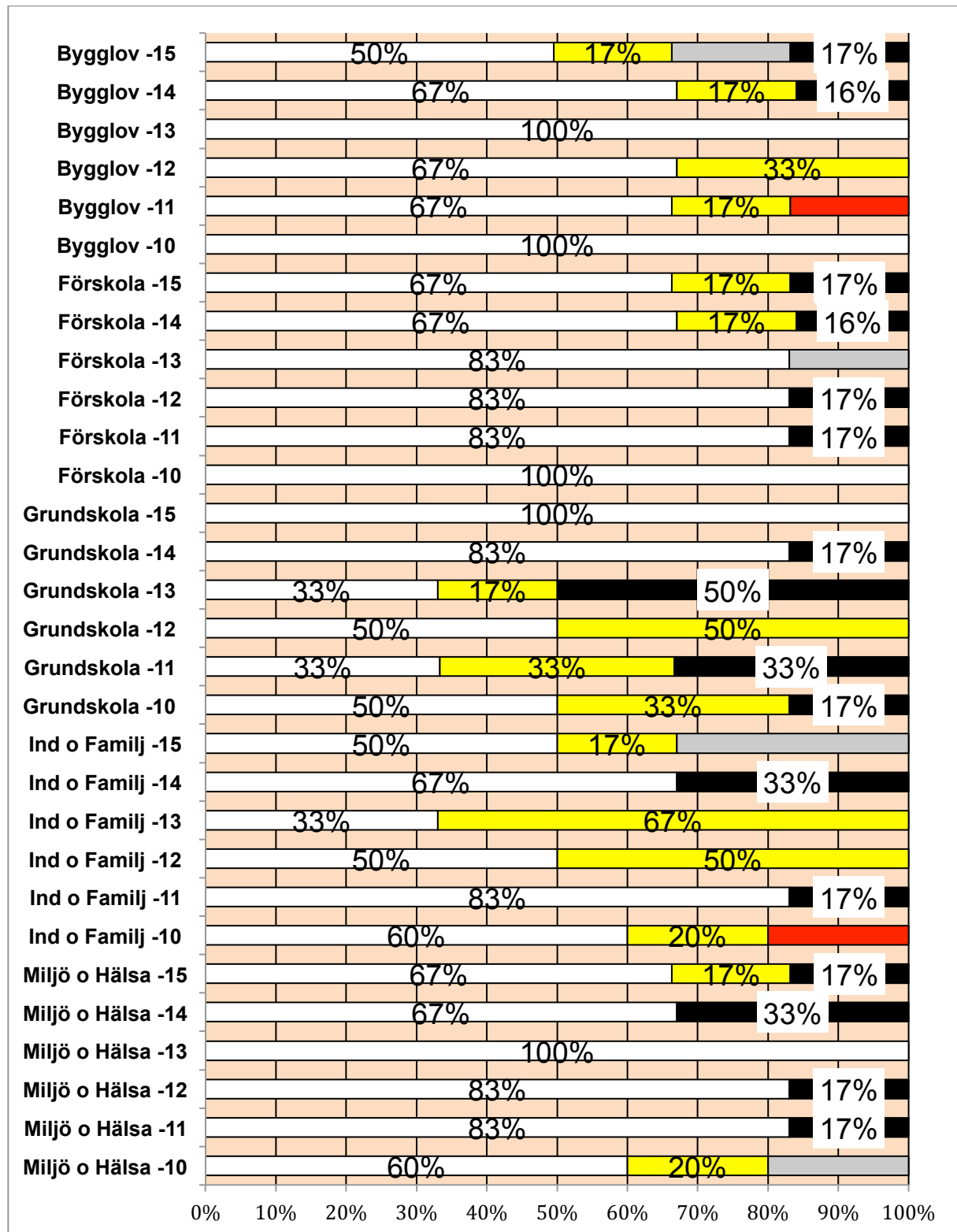
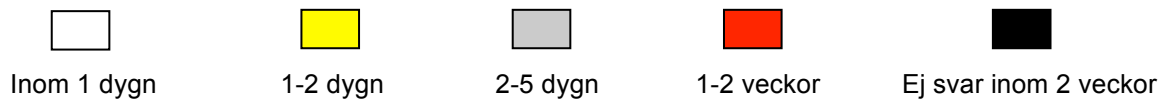
## BEMÖTANDE forts



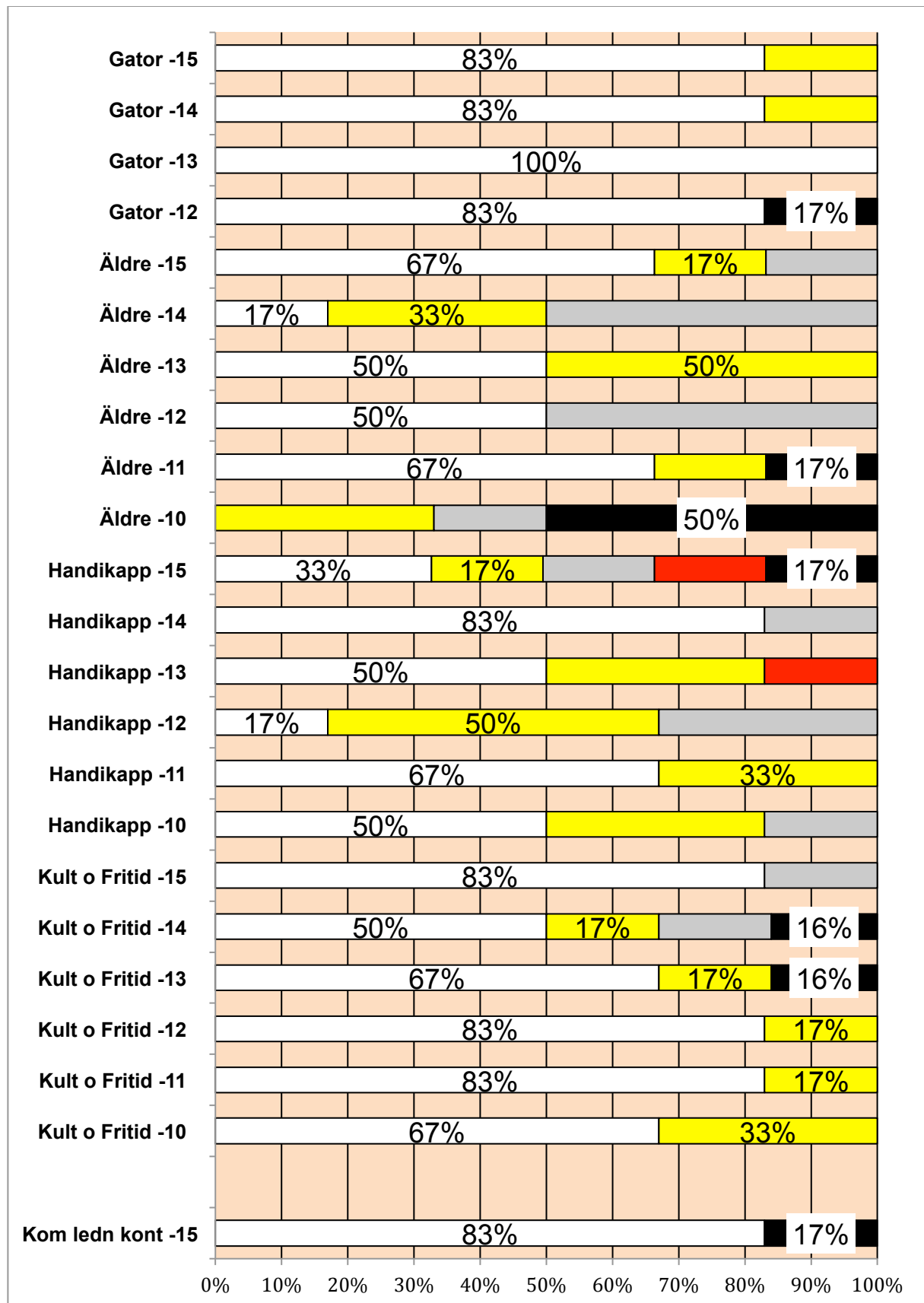


## SVARSTIDER

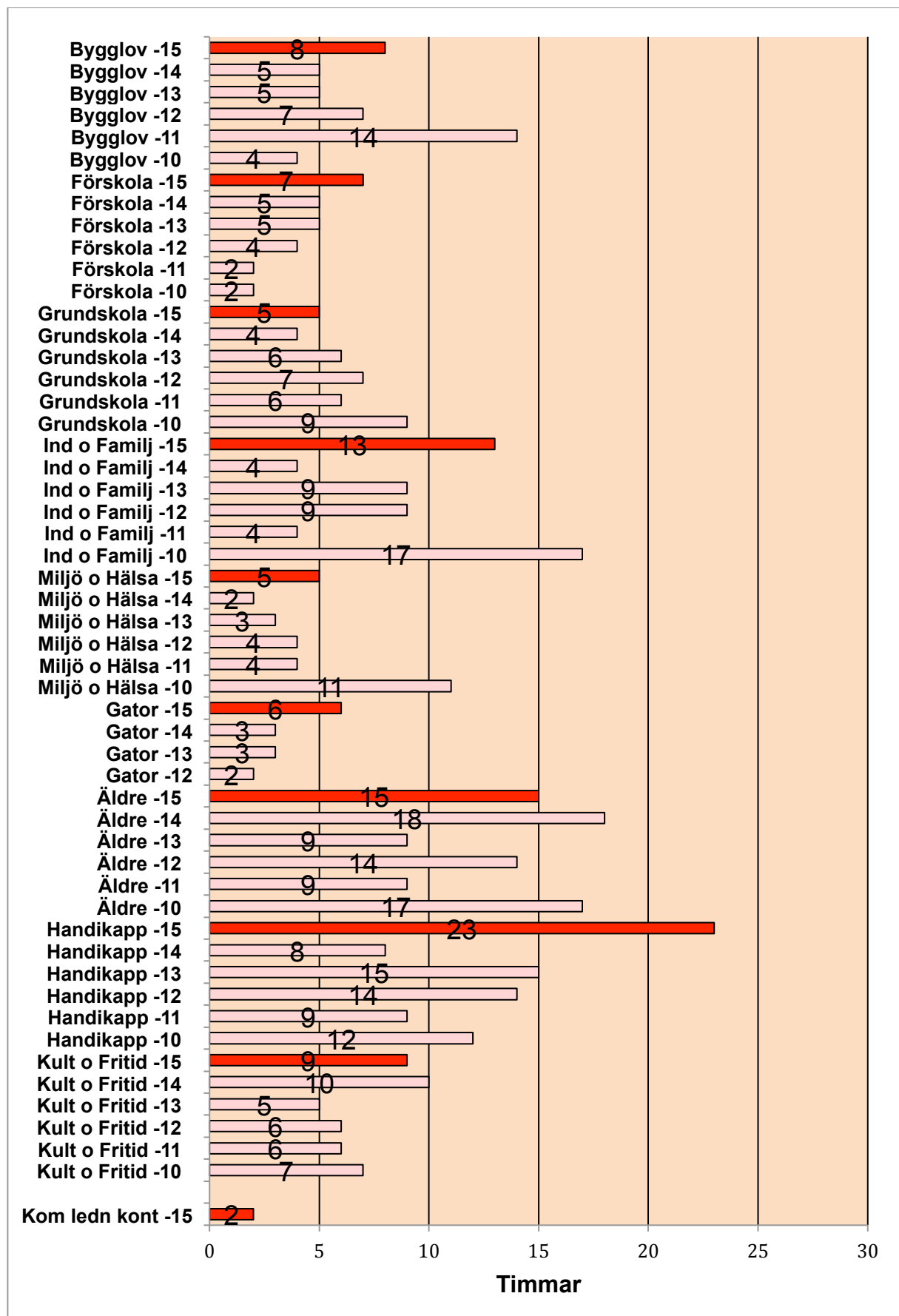
Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).



## SVARSTIDER forts

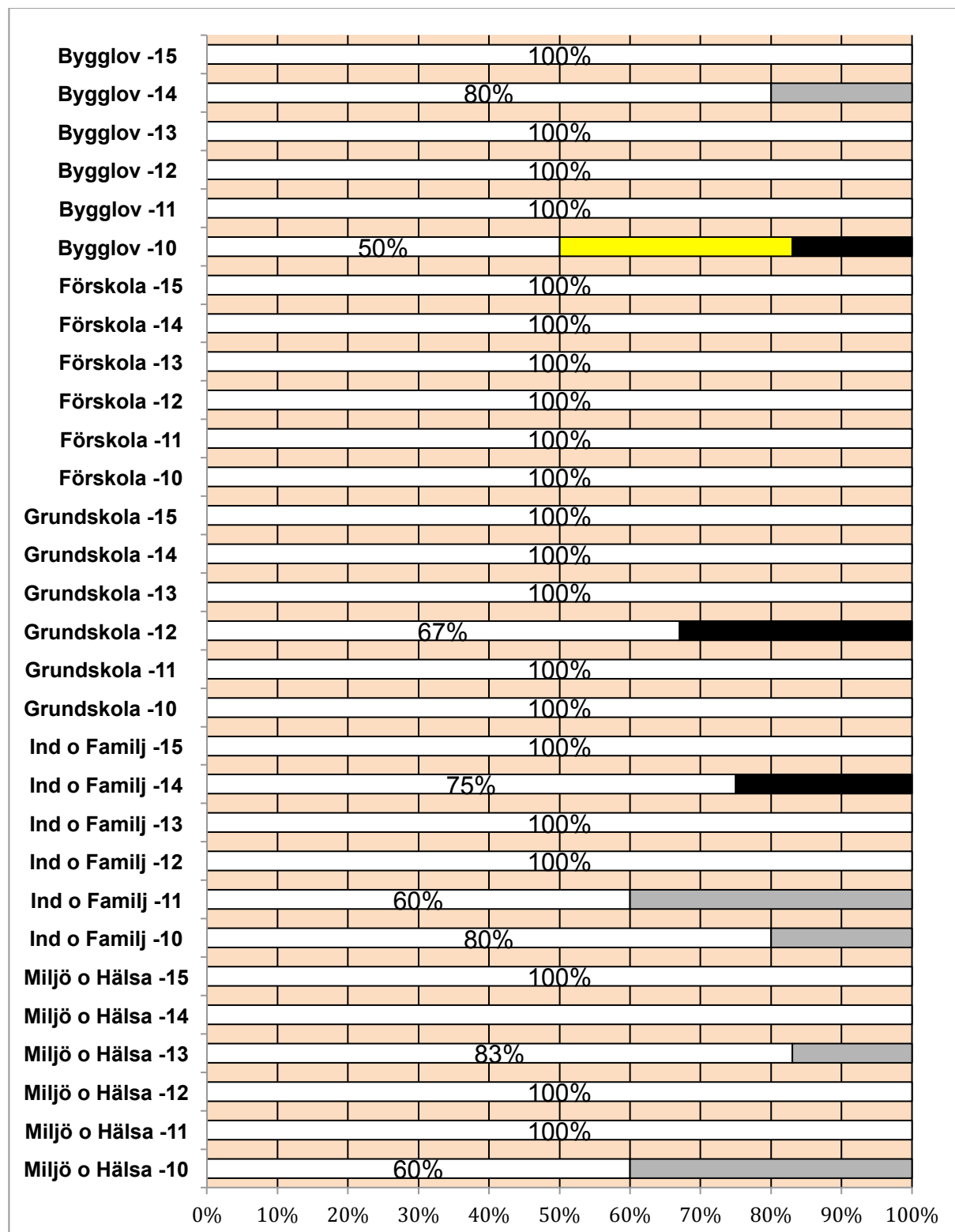


## SVARSTIDER forts, i timmar

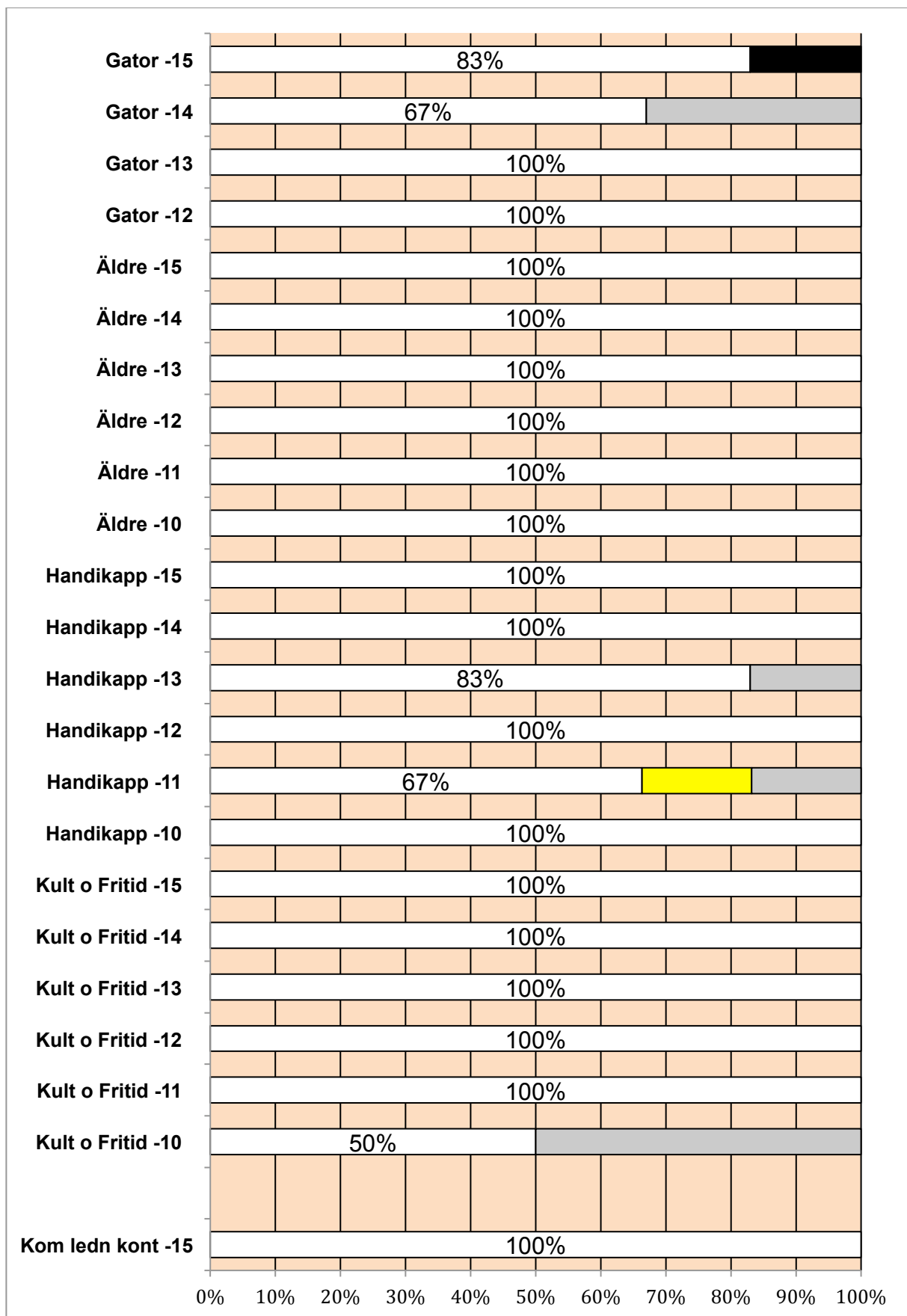


## AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

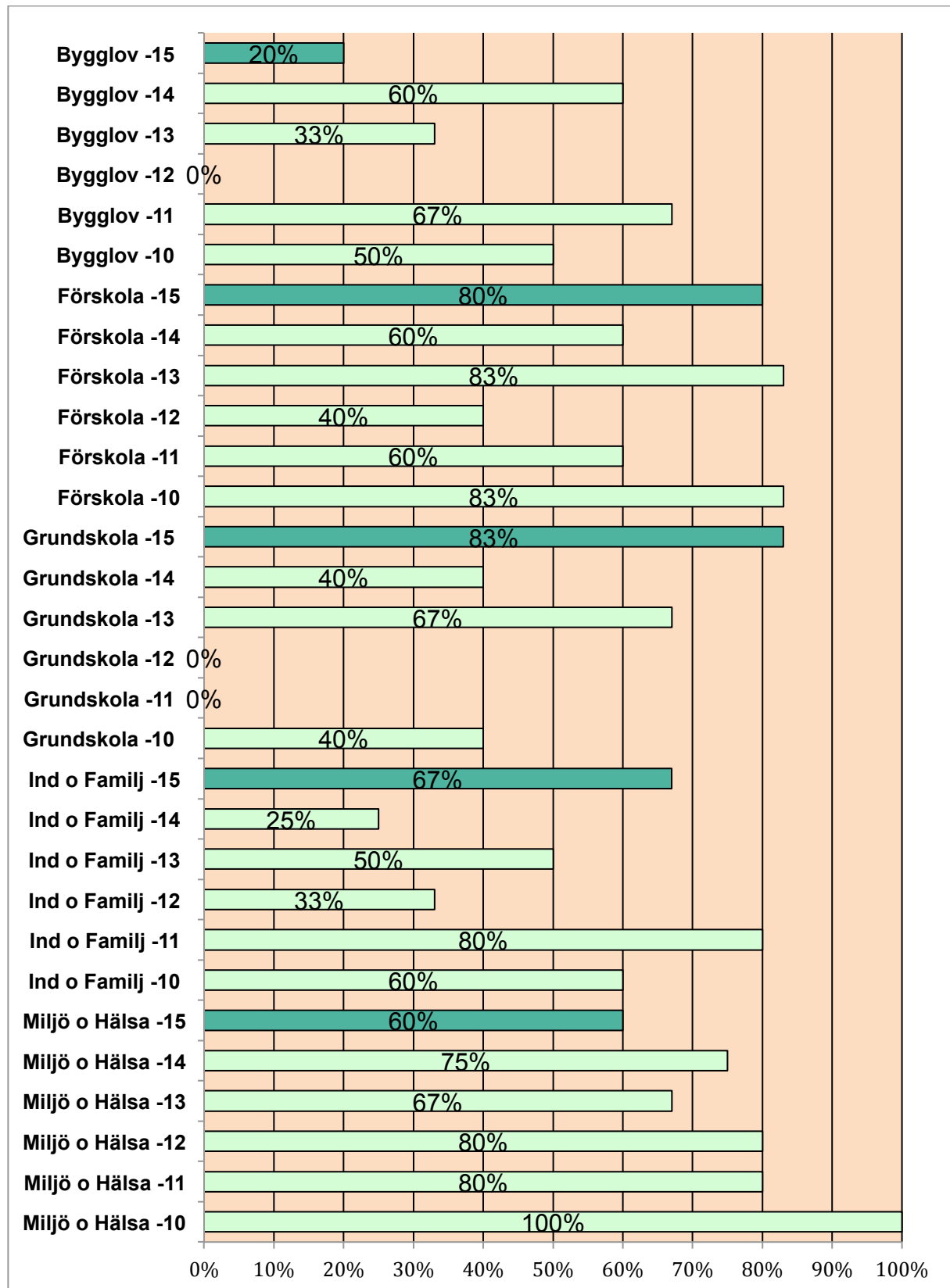


## AVSÄNDARE forts

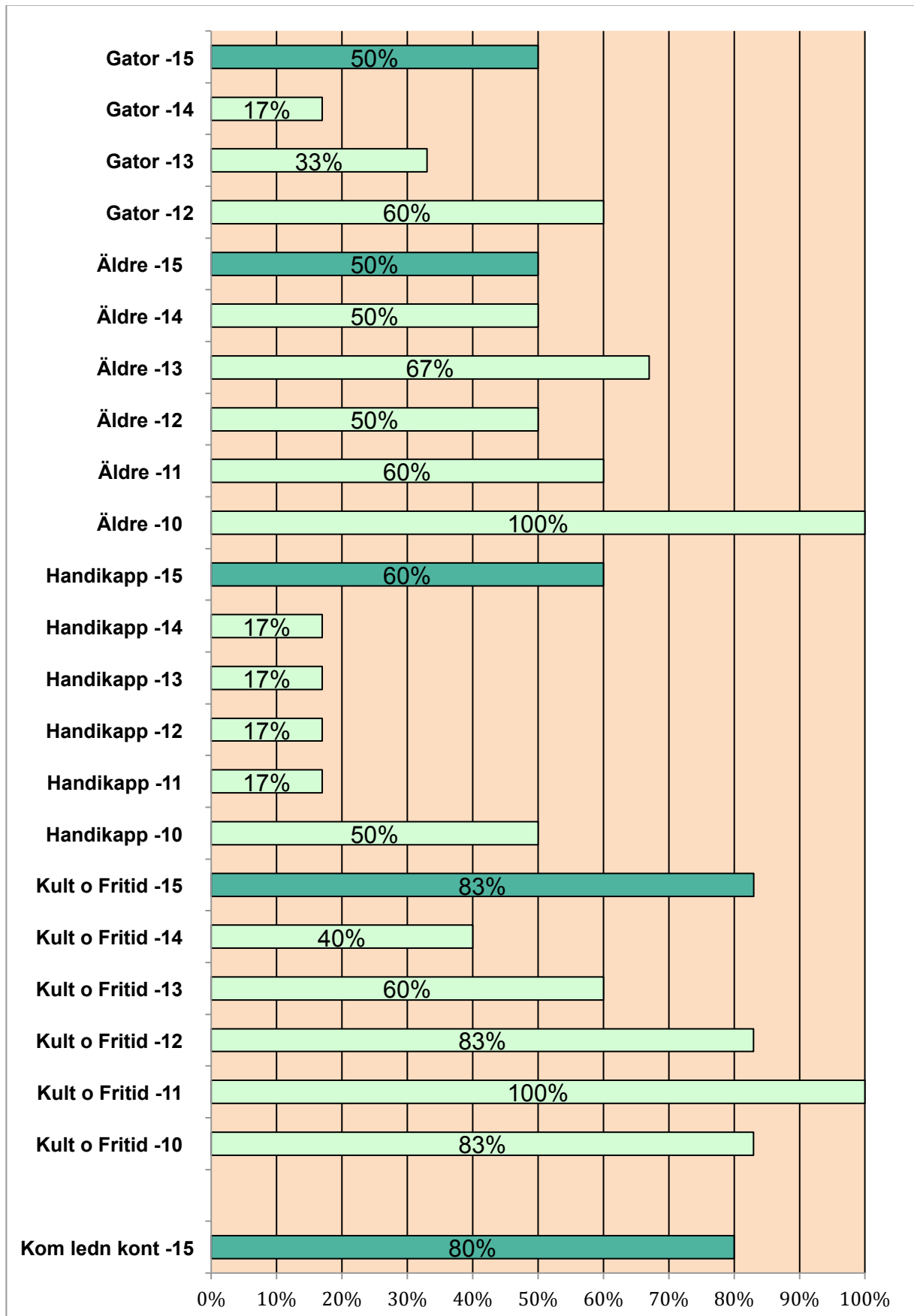


## SVARSKVALITET

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.



## SVARSKVALITET forts



## Frågor 2015

Frågorna ställs en gång vid ordinarie mätning och två gånger vid utökad

### 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 väfflor 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?
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 klagomål på gatubelysning. Hur gör jag?
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 i X-stad?
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?
42. Kan kommunen erbjuda hushållsnära tjänster?

### **Handikappomsorg**

43. Vilka regler gäller för att man ska kunna få ett parkeringstillstånd till handikapparkering?
44. Har kommunen någon tillgänglighetsguide (exempelvis på nätet) 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 familje- medlem 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 stipendier och fonder kan man söka?

### **Kommunledningskontoret**

55. Vad är kommunalskatten i kommunen? När höjdes den senast och är det några planerade höjningar?
56. Hur kan jag få information om kommunens aktuella lediga tjänster? Hur annonserar ni dem?
57. Min sambo och jag vill gifta oss borgerligt i sommar. Vilka papper krävs och hur gör man? När måste man boka?
58. Har jag som medborgare någon möjlighet att ställa frågor till politikerna i kommunen? Och hur går jag tillväga?
59. Har kommunen någon särskild information till nyinflyttade och var kan jag hitta den?
60. Vad krävs för att bli God man? Är det någon speciell utbildning eller yrkeserfarenhet? Ersättning?