

JSM  

---

TELEFRONT

RAPPORT

**Servicemätning via telefon och e-post**

**NORBERG**

Januari 2019

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM  
TEL 010 45 99 100 E-MAIL [info@jsm-telefront.se](mailto:info@jsm-telefront.se)  
[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	
Frågor	15-17
Vanliga frågor och svar	18

## **BAKGRUND**

Norberg Kommun ville erhålla mått på den nuvarande servicenivån i teleservice och e-posthantering.

## **SYFTE**

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 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 en gång per fråga. Totalt 60 sökningar via telefon har genomförts under en femveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post. Bortfallet var två 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.

I rapporten används benämningen handläggare som samlingsnamn för samtlig personal på förvaltningen.

SKL har beslutat att bedömningen av Bemötandet skulle utökas och innefatta även Mycket god. 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. Det resultatet för er kommun har vi rapporterat in till Koladan.

**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**









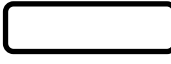


















Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 41 t o m 45.

## **JÄMFÖRELSER**

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (10 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

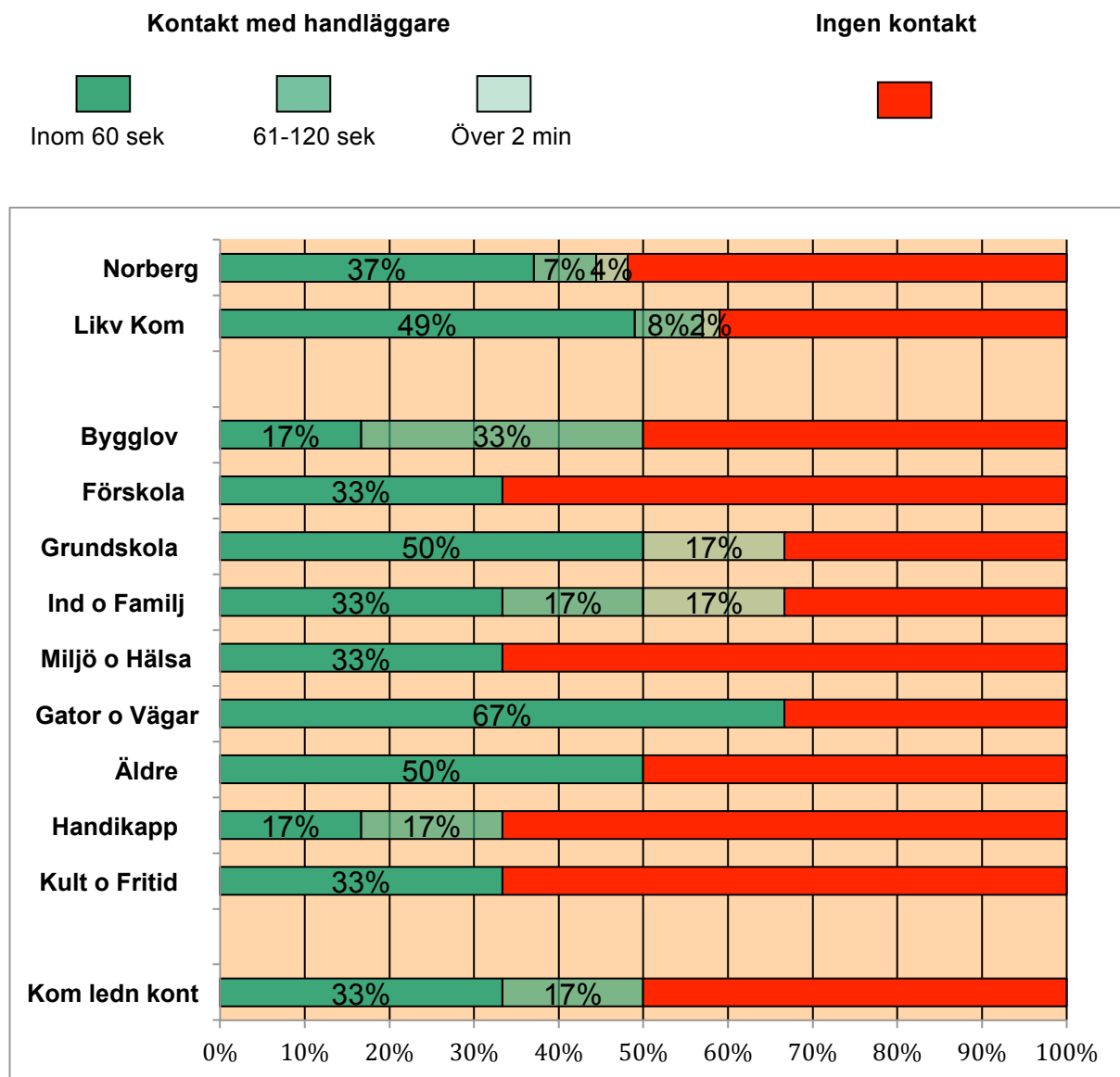
Vi redovisar här en översiktsbild med Norbergs resultat för Telefon o E-post (total andel kontakt via telefoni och andel god inom telefoni, vid bemötande även mkt god) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (10 kommuner med 3 000 – 10 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat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

	<b>Bättre än snittet</b>	<b>I nivå med snittet</b>	<b>Sämre än snittet</b>
			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>TELEFONI</b>			
Tillgänglighet			
Svar på frågan			
Information			
Intresse & engagemang			
Bemötande			
<b>E-POST</b>			
Svar inom 1 dygn			
Andel fullst avs uppgifter			
Svarskvalitet			

## Resultat telefon

### TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



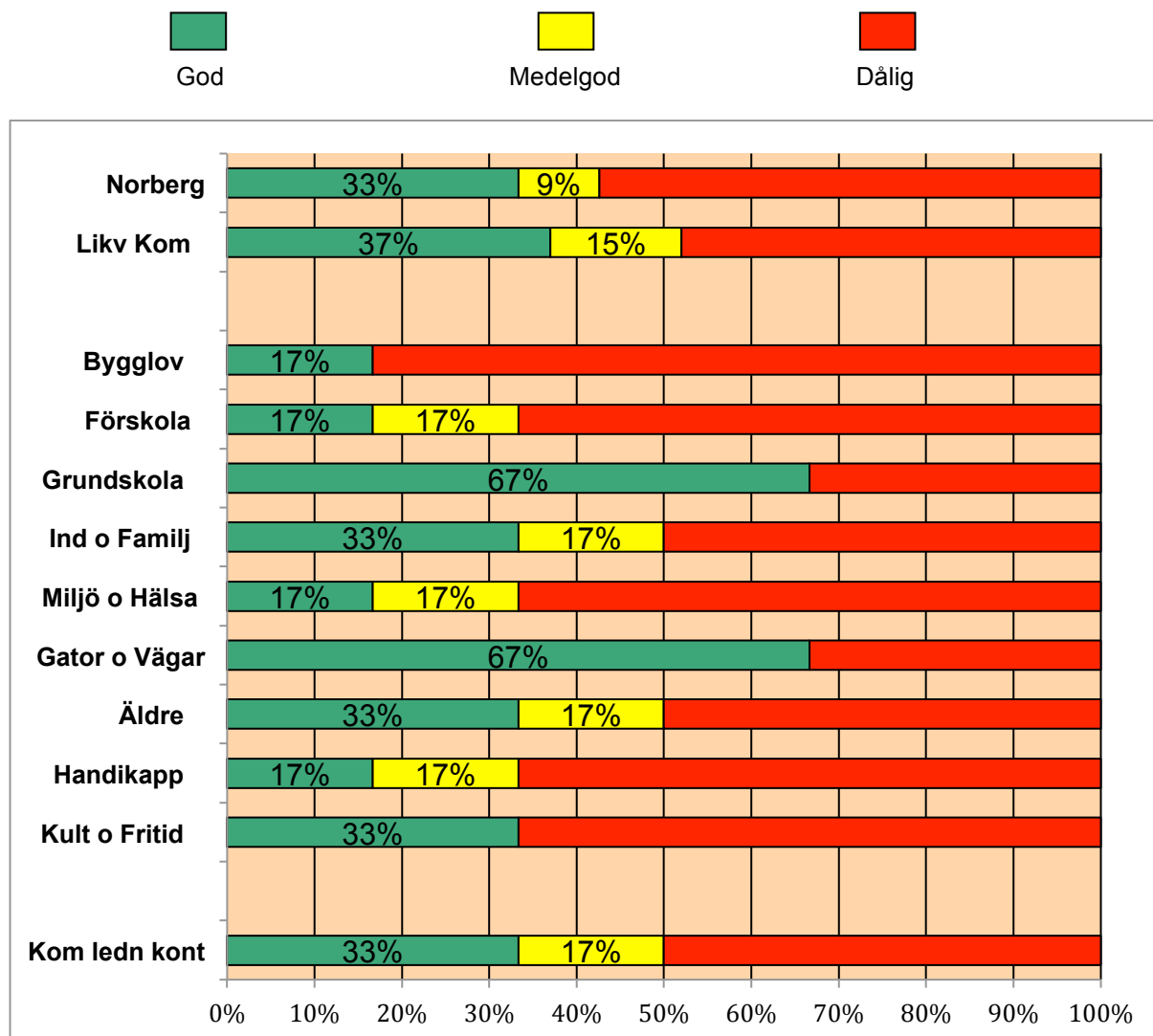
Andelen kontakt med en handläggare är 48 % (37 % + 7 % + 4 %) för kommunen totalt. Det är en lägre andel jämfört med snittet för likvärdiga kommuner (59 %). Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

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

Mått 2 i KKiK: 37 %

## 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.

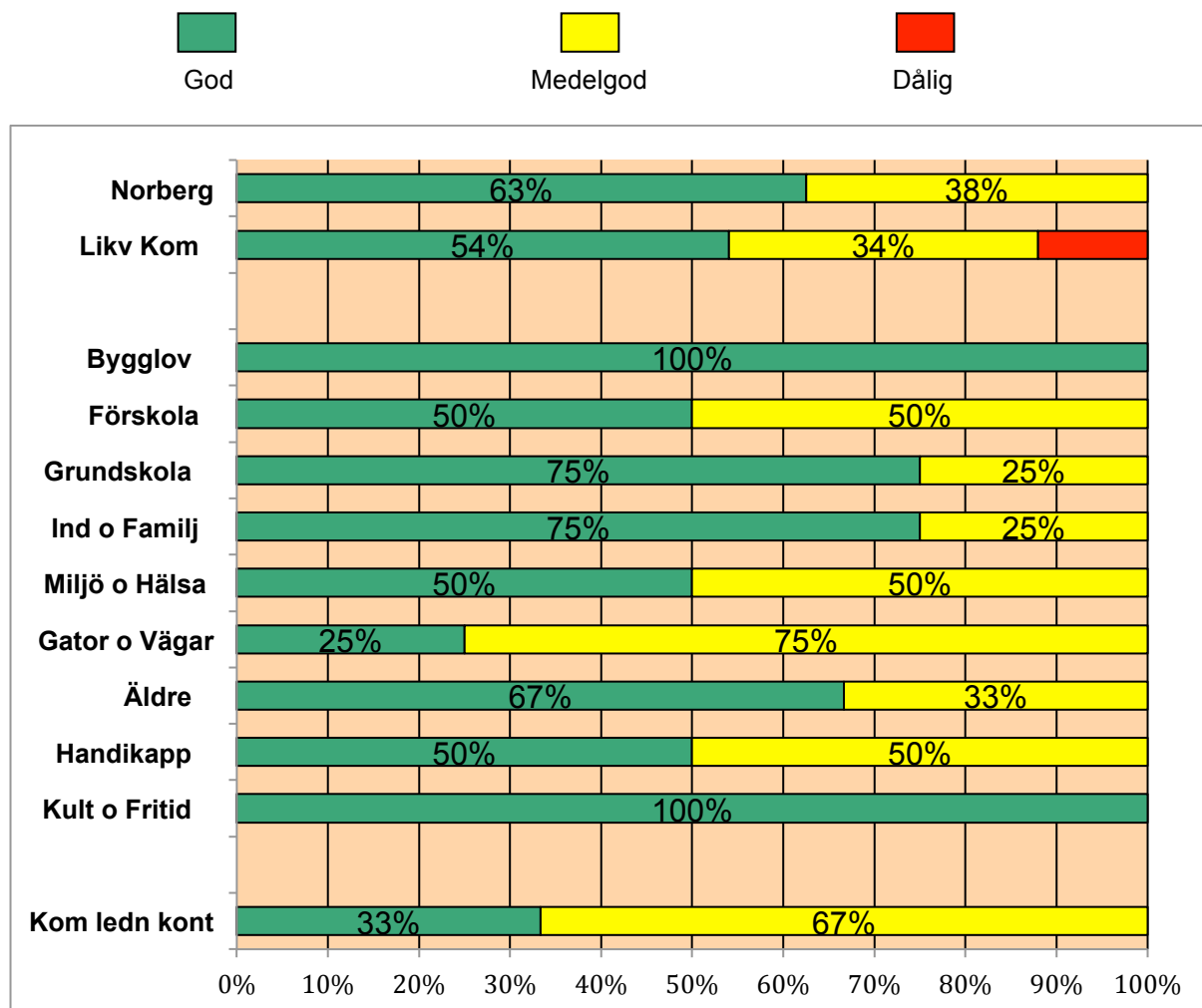


Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur medborgarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått kontakt,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



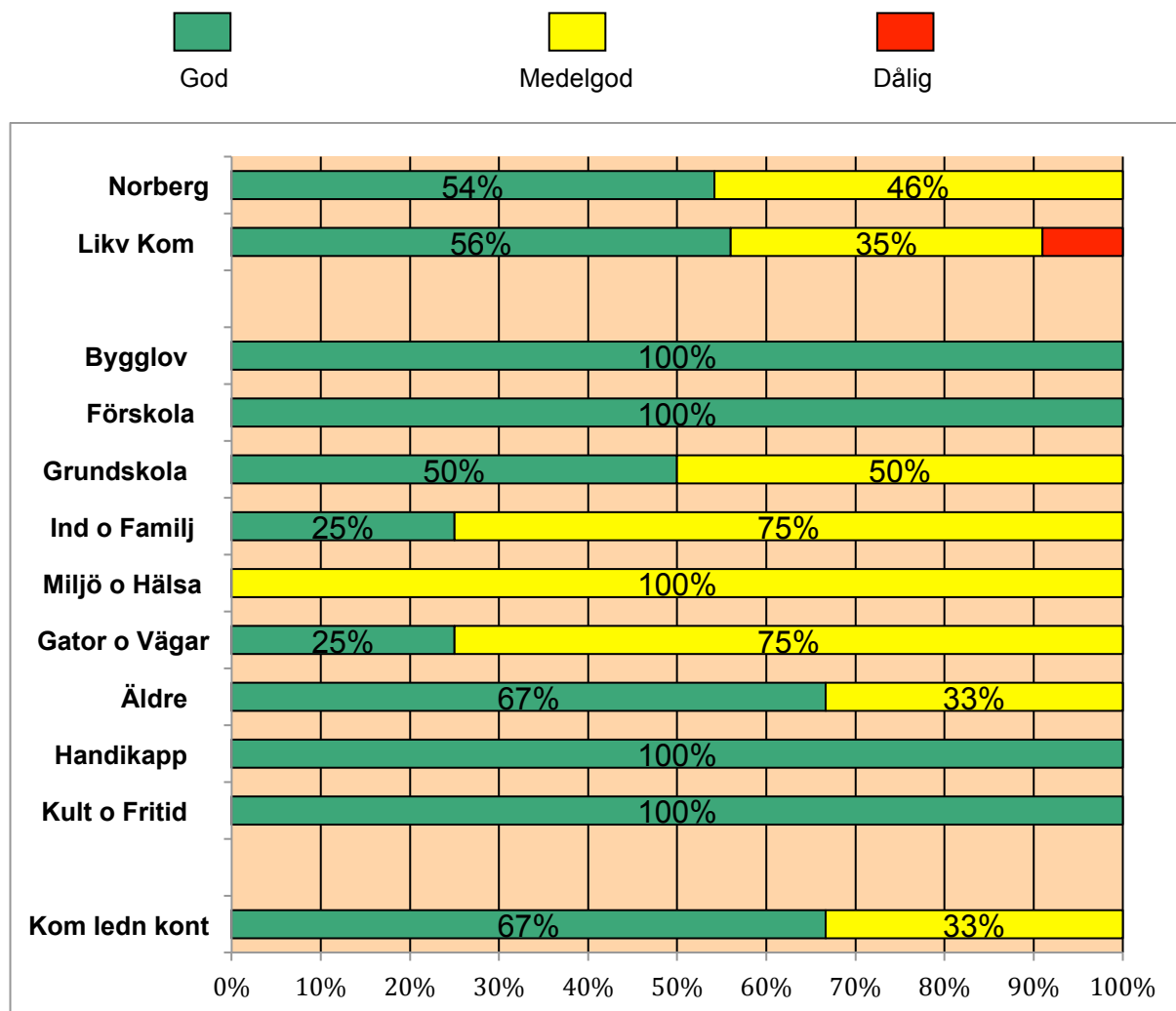
I drygt sex av tio svar har informationen uppfattats som god. Det är något mer än snittet för likvärdiga kommuner.

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

- Ställer lite motfrågor för att säkerställa hennes svar. (Bygg)
- Han gav den information man behöver. (Gator)
- Personen gav inte mer information än nödvändigt. (Gator)
- Handläggaren svarade bara generellt på min fråga och bad mig själv kolla upp mer information på trafikverkets hemsida. Kunde blivit bättre om personen själv hade sökt upp det och gett mig svar. (Handikapp)
- Jag fick bra med information från handläggarens sida men även tips på vad jag skulle tänka på när jag gjorde min ansökan via nätet. (Handikapp)
- Intervjuperson ger information om vilka andra lokaler det finns att hyra som rymmer 50 då kommunens lokaler rymmer mindre. (Kultur o Fritid)
- Gav tydlig och behjälplig information. (Äldre)

## 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 dryga hälften av kontakterna uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Andelen är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

### Intervjuarnas kommentarer:

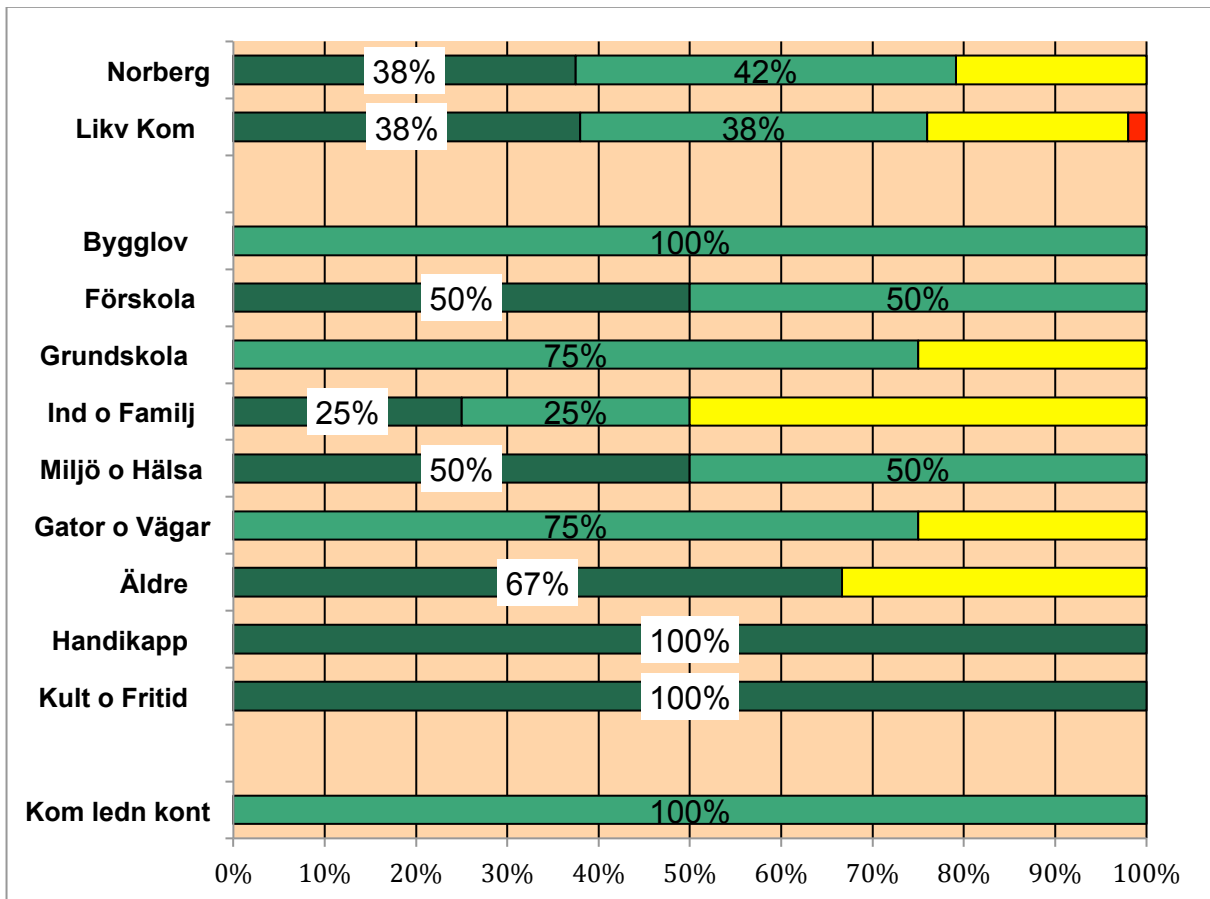
- Visade stort intresse och ställde många motfrågor. (Äldre)
- Handläggaren visade ett någorlunda intresse i att hjälpa mig hitta den information jag sökte. Då personen snabbt hänvisade mig att besöka hemsidan för kommunen. (Miljö)
- Ville verkligen försöka hjälpa mig med information om vad man kan göra i kommunen. (Kultur o Fritid)
- Personen tar sig tiden att hjälpa mig hitta rätt kontaktinformation. (Kultur o Fritid)
- Engagerad, väldigt mån om att hjälpa till, jobbade som familjestödare i Norberg. (IFO)
- Personen visade stort intresse och frågade även sin kollega för att kunna besvara mig bättre. (Handikapp)
- Hon verkade vara intresserad. Hon förklarade hur man får tag på kartan på internet. (Gator)
- Bra intresse för frågan och hjälpte till på ett bra sätt. (Förskola)



## 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 främst bedömts som mycket god eller god.

### Intervjuarnas kommentarer:

- Bemötandet var mycket god från handläggarens sida. Personen var väldigt trevlig mot mig och hjälpsam. (Handikapp)
- Jag tycker att jag blev väl bemött av handläggaren som lyssnade väl på vad jag hade att säga. (Miljö)
- Trevligt och omhändertagande bemötande. (Äldre)

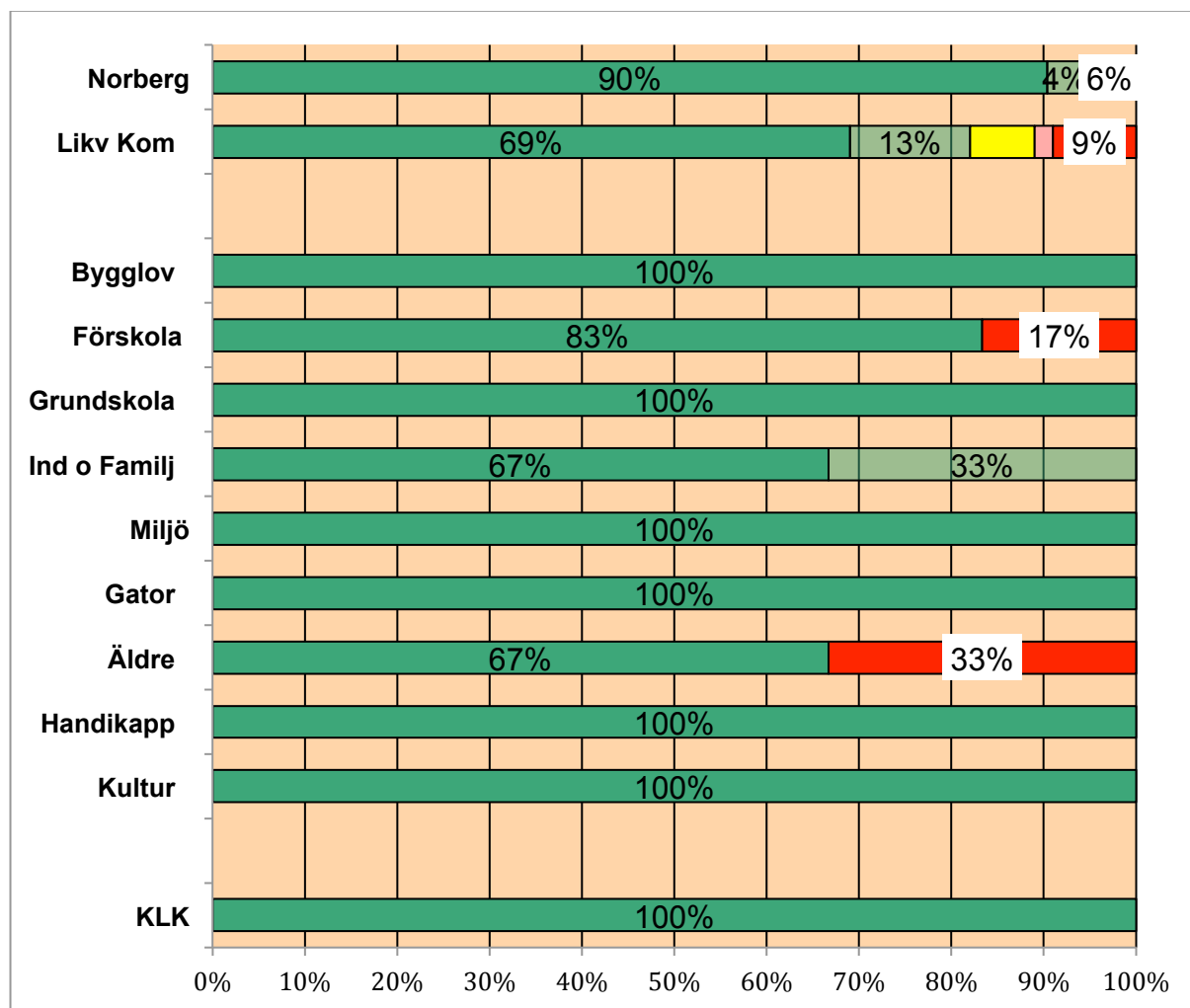
**Kommentarer:** SKL beslutade tidigare att bedömningen av Bemötande till Koladan skulle graderas i Mycket god, God, Medelgod samt Dåligt och redovisas enl beskrivningen på sidan 3 i denna rapport. Er kommuns resultat till Koladan är: Mycket god 9 st, God 10, Medelgod 5 och Dålig 0. Vilket blir 72 %.

Mått 3 i KKiK: 72 %

## Resultat e-post

### SVARSTIDER

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



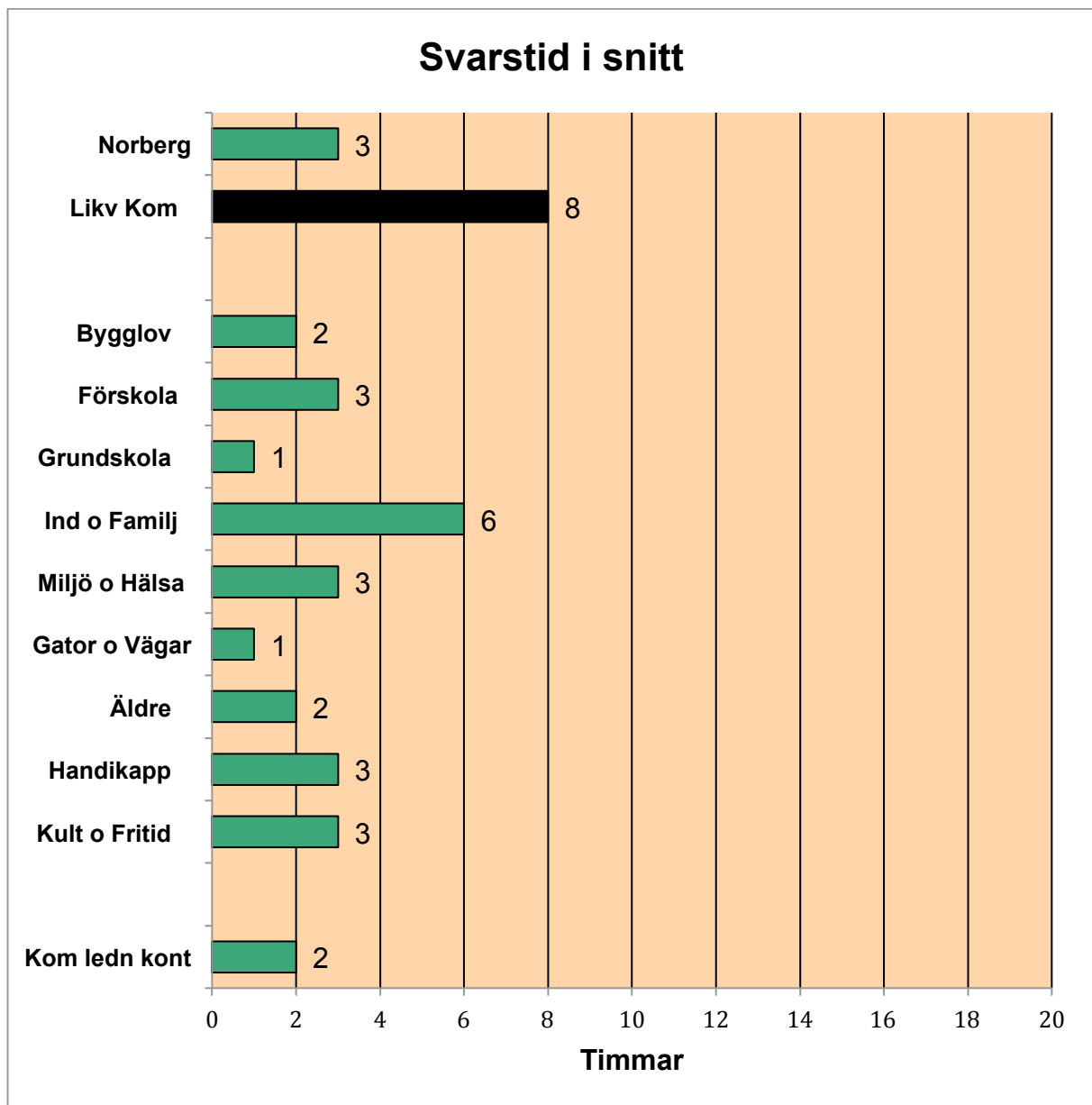
Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 90 % av breven besvarades inom ett dygn, vilket är klart över snittet för likvärdiga kommuner (69 %).

6 % blev obesvarat inom 2 veckor och de har inte besvarats vid rapport-skrivandet.

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

Mått 1 i KKiK: 90 %

## SVARSTIDER forts



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

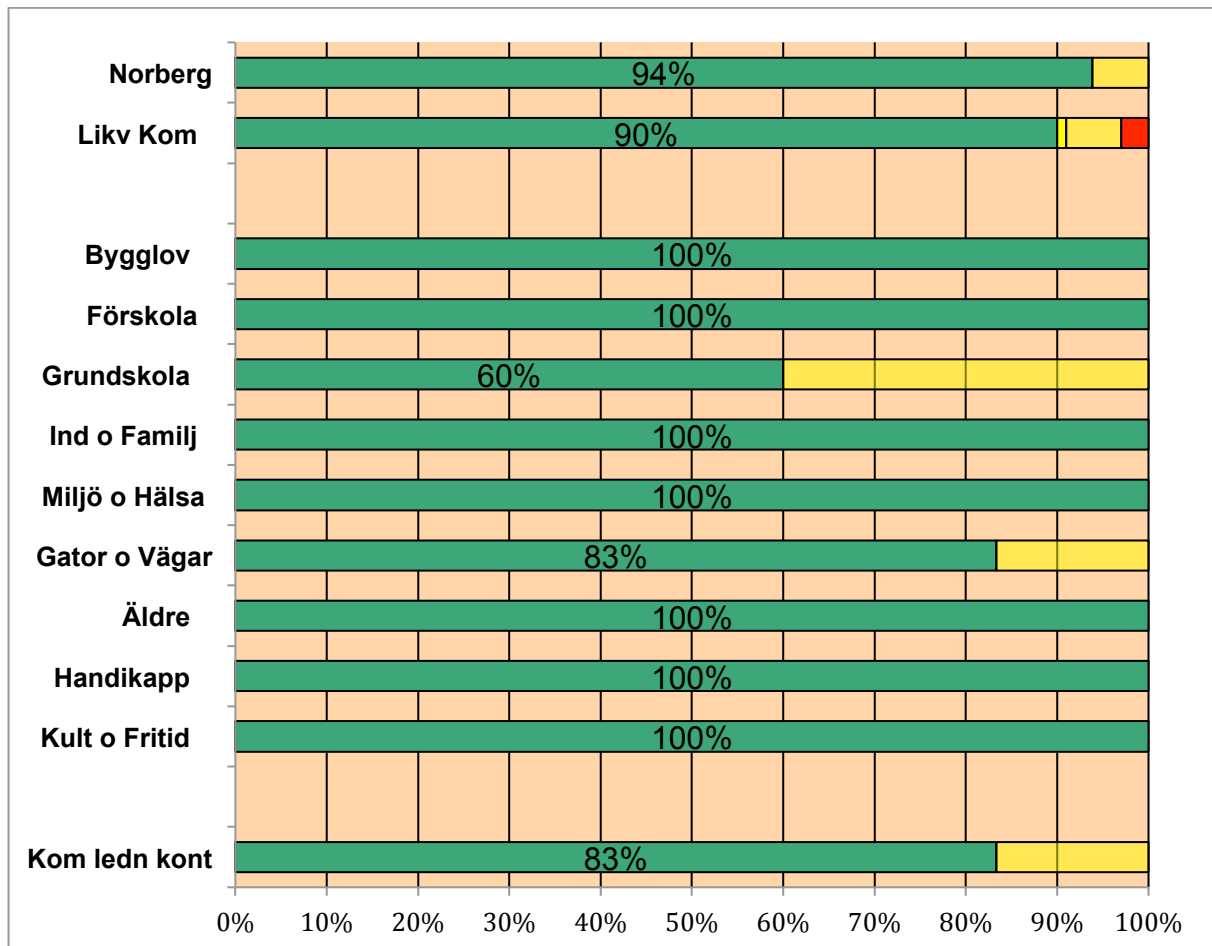
I snitt tog det 3 timmar innan vi fick svar. De andra kommunernas resultat är mellan 3-17 timmar och snittet är 8 timmar.

Kortast svarstid har Grundskola och Gator o Vägar – 1 timma.

## AVSÄNDARE

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

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



Norberg (94 %) är i nivå med snittet (90 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 73-100 %.

”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 %.

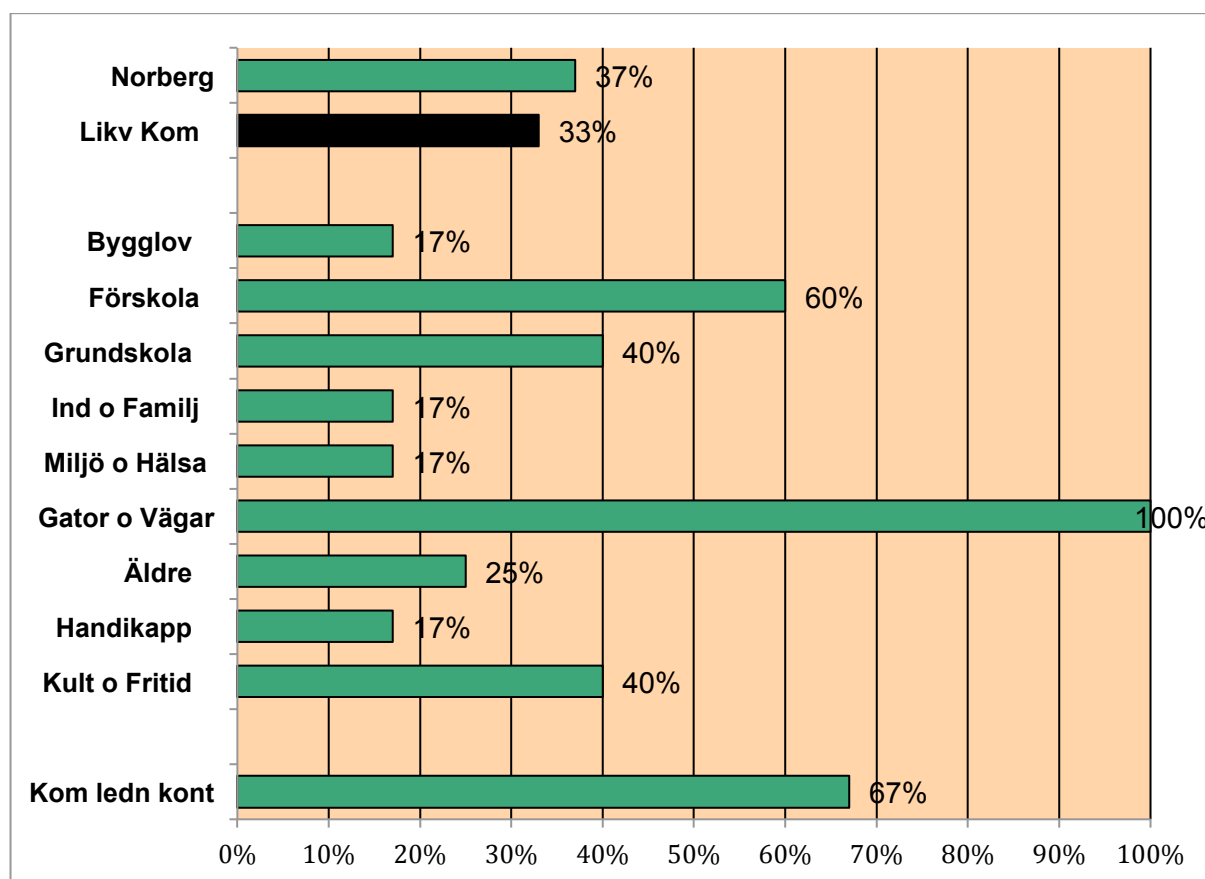
## SVARSKVALITET

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: Vilka kulturstipendier och fonder finns som man kan söka?

Svar: Hej Hanna. Varje år delar Norbergs kommun ut ett stipendium för förtjänstfulla insatser inom kultur- eller idrottsliv. Du kan läsa mer om det på följande länk: <http://norberg.se/sidor/uppleva--gora/foreningar-och-bidrag/stipendium.html>  
Kommunen har inga fonder, men däremot så finns möjlighet att söka bidrag...  
Hör av dig om du har funderingar kring detta så skickar jag mer material. Du hittar ansökninginfo på vår hemsida: [www.norberg.se](http://www.norberg.se) under fliken uppleva & göra, föreningar och bidrag.  
Ha en fin dag, Daniel Magnusson, Näringslivs- och besöksnäringsschef  
Norbergs kommun, 0223-292 60, [daniel.magnusson@norberg.se](mailto:daniel.magnusson@norberg.se)  
[www.norberg.se](http://www.norberg.se), *Norberg – låt dig överraskas*



37 % av svaren från kommunen innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är i nivå med snittet (33 %) för likvärdiga kommuner.

**Kommentar:** Exemplet ovan är ett bra svar från Norberg 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.

**Till:** Förskola

**Fråga:** Finns det någon öppen förskola och hur fungerar den?

**Skickat:** Mån 22/10 12:15

**Till:** Äldreomsorg

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

**Skickat:** Ons 10/10 12:55

**Fråga:** Hur kan jag få information om vad som erbjuds för hjälp av kommunens hemtjänst?

**Skickat:** Mån 8/10 14:25

## Frågor, KKiK, 2018

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 (ställs till de kommuner som beställt det)**

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. Hur ofta följer kommunen upp sin ekonomi och var kan jag som medborgare få del av resultatet?
60. Har jag som medborgare någon möjlighet att ställa frågor till politikerna i kommunen? Och hur går jag tillväga?

## Vanliga frågor och svar

*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.