

**JSM**  
**TELEFRONT**

RAPPORT

**Servicemätning via telefon och e-post**

**MOTALA**

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; resultat per avdelning	15-27
Tillgänglighet	
Svar på frågan	
Information	
Intresse och engagemang	
Bemötande	
Svarstider	
Avsändare	
Svarskvalitet	
Frågor	
Vanliga frågor och svar	

## **BAKGRUND**

Motala och ett stort 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 två gånger per fråga. Totalt 120 sökningar via telefon har genomförts under en femveckors 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.

SKL har beslutat tidigare 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 KLiK.

## **GENOMFÖRANDE**

Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 41 t o m 45.

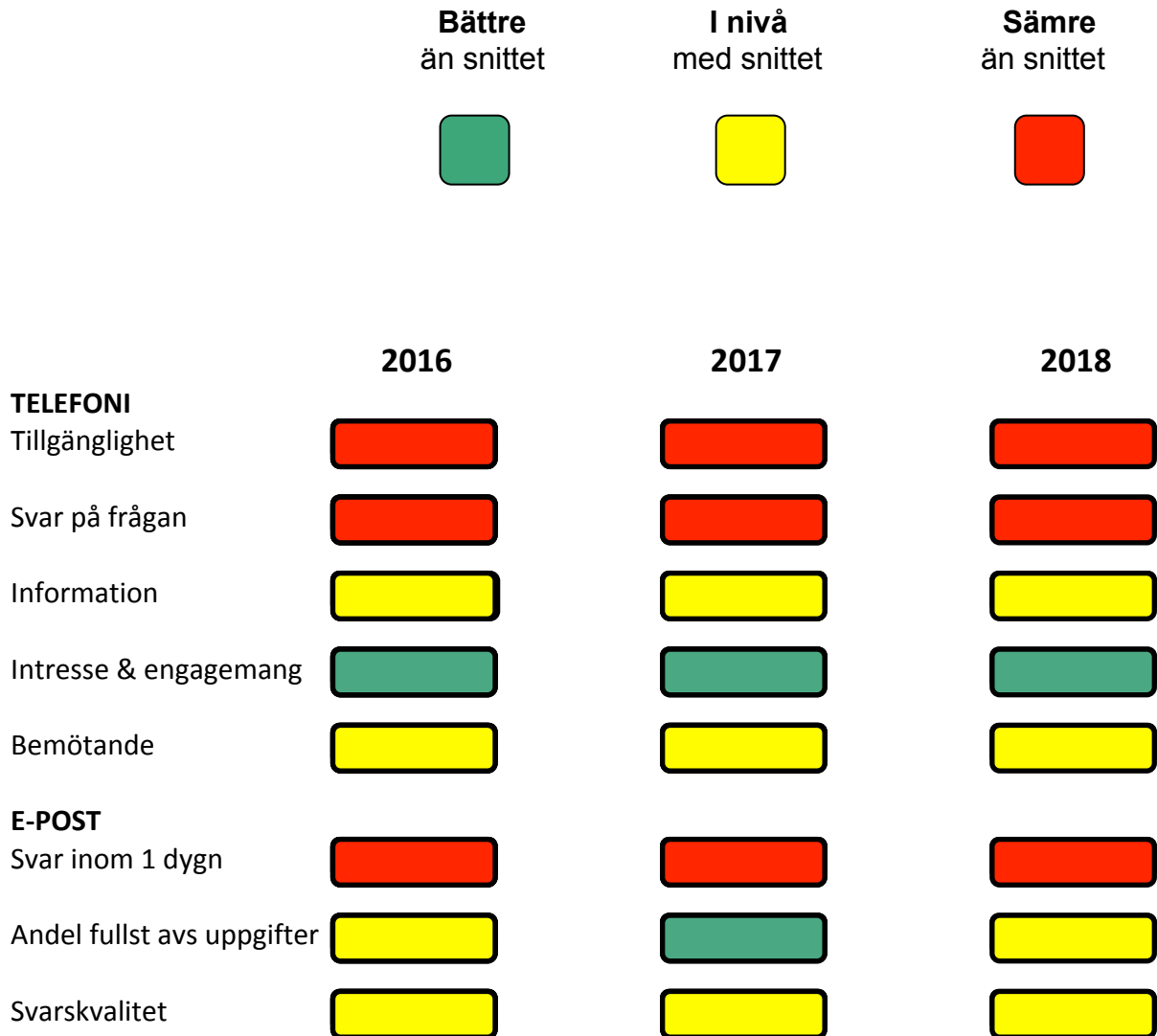
## **JÄMFÖRELSER**

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (8 kommuner med 40 000 – 75 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.

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

## SAMMANFATTNING

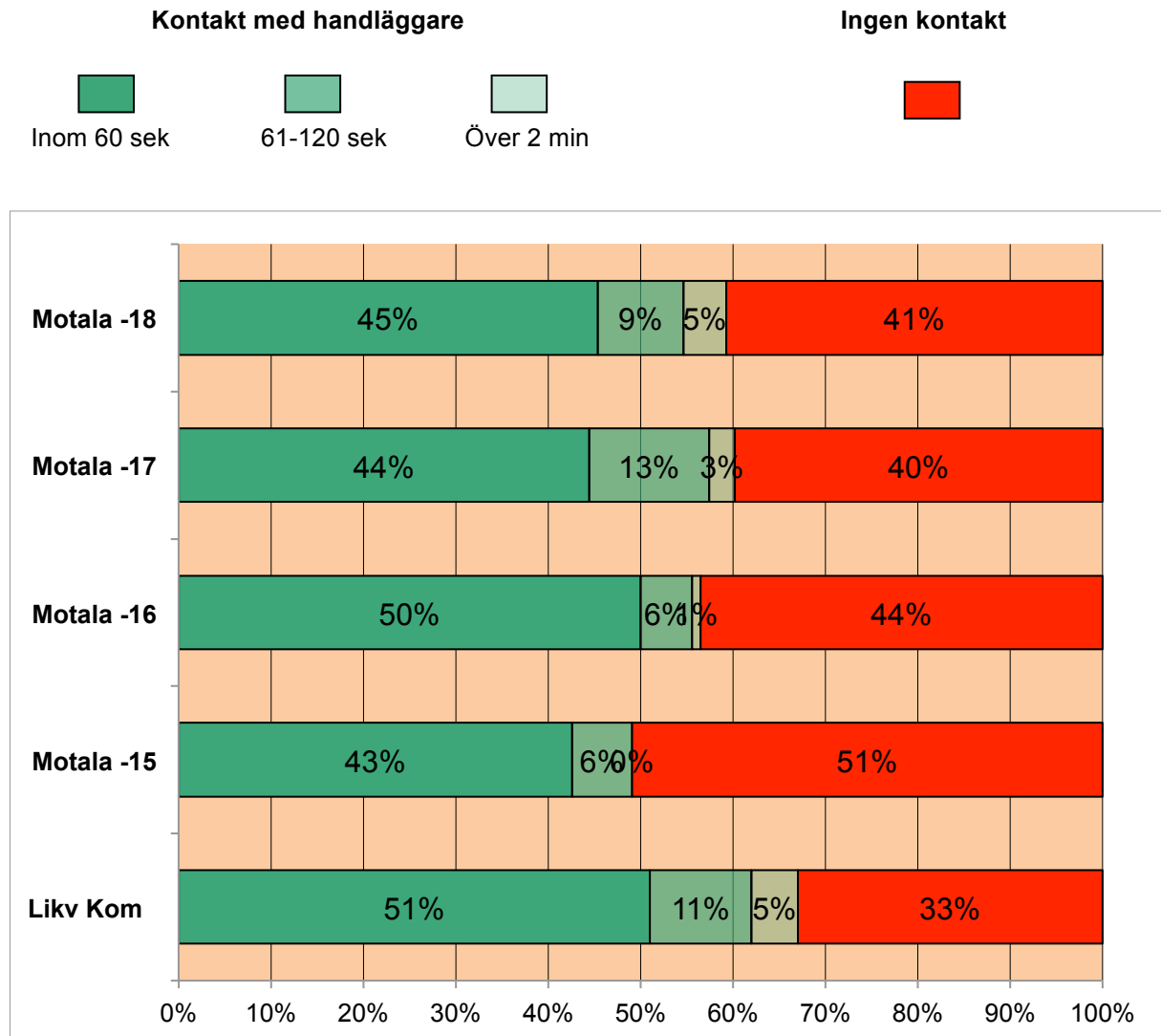
Vi redovisar här en översiktsbild med Kommunens resultat för Telefon o E-post (total andel kontakt via telefoni och andel god inom telefoni, vid bemötande även mkt god) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (8 kommuner med 40 000 – 75 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat 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 59 % (45 % + 9 % + 5 %) för kommunen totalt. Det är i nivå med förra mätningen men något under snittet för likvärdiga kommuner (67 %). Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

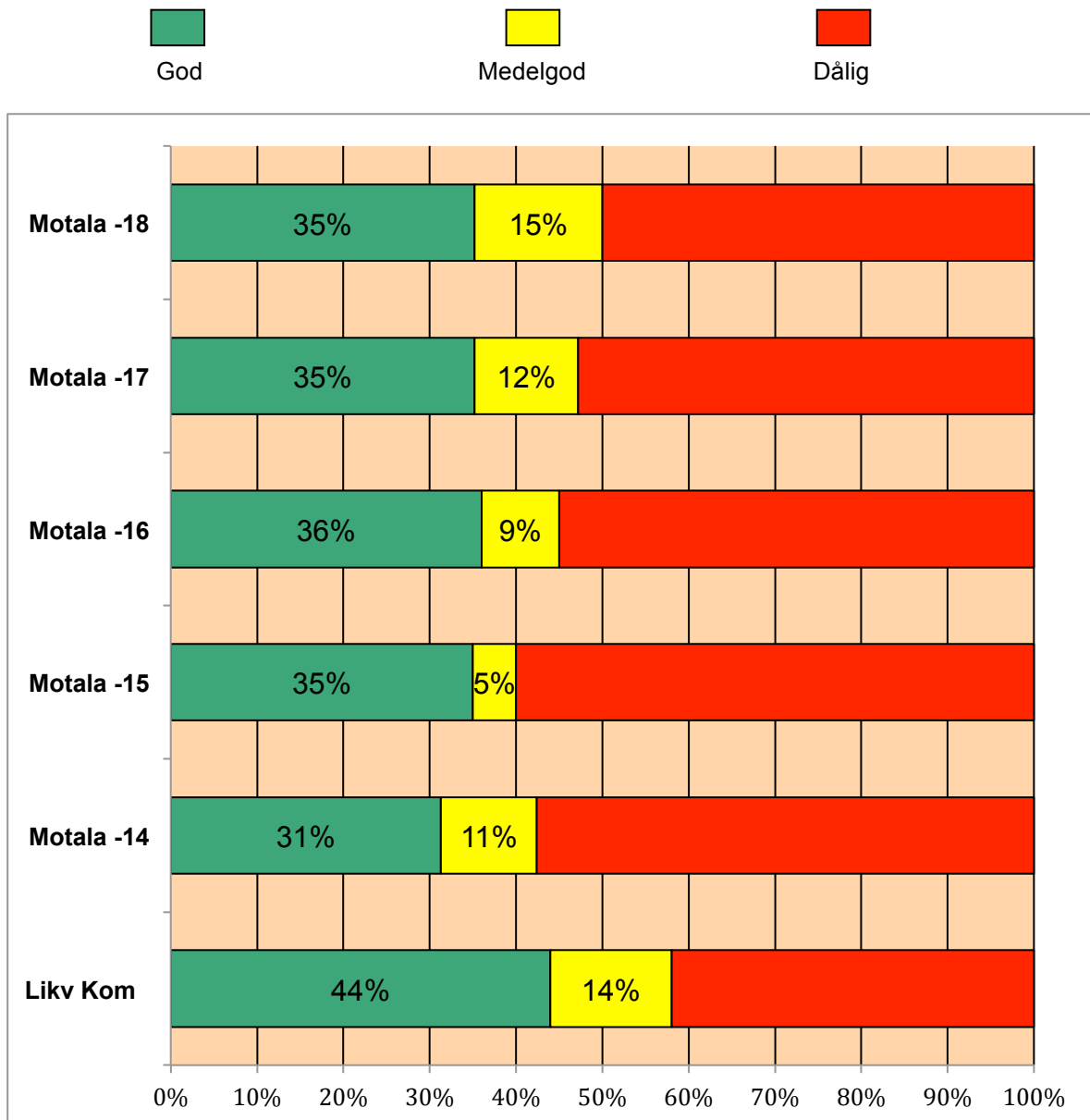
**Kommentar:** Till KKiK rapporterar vi kontakten inom 60 sek. Se nedan.

Mått 2 i KKiK: 45 %

## 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.

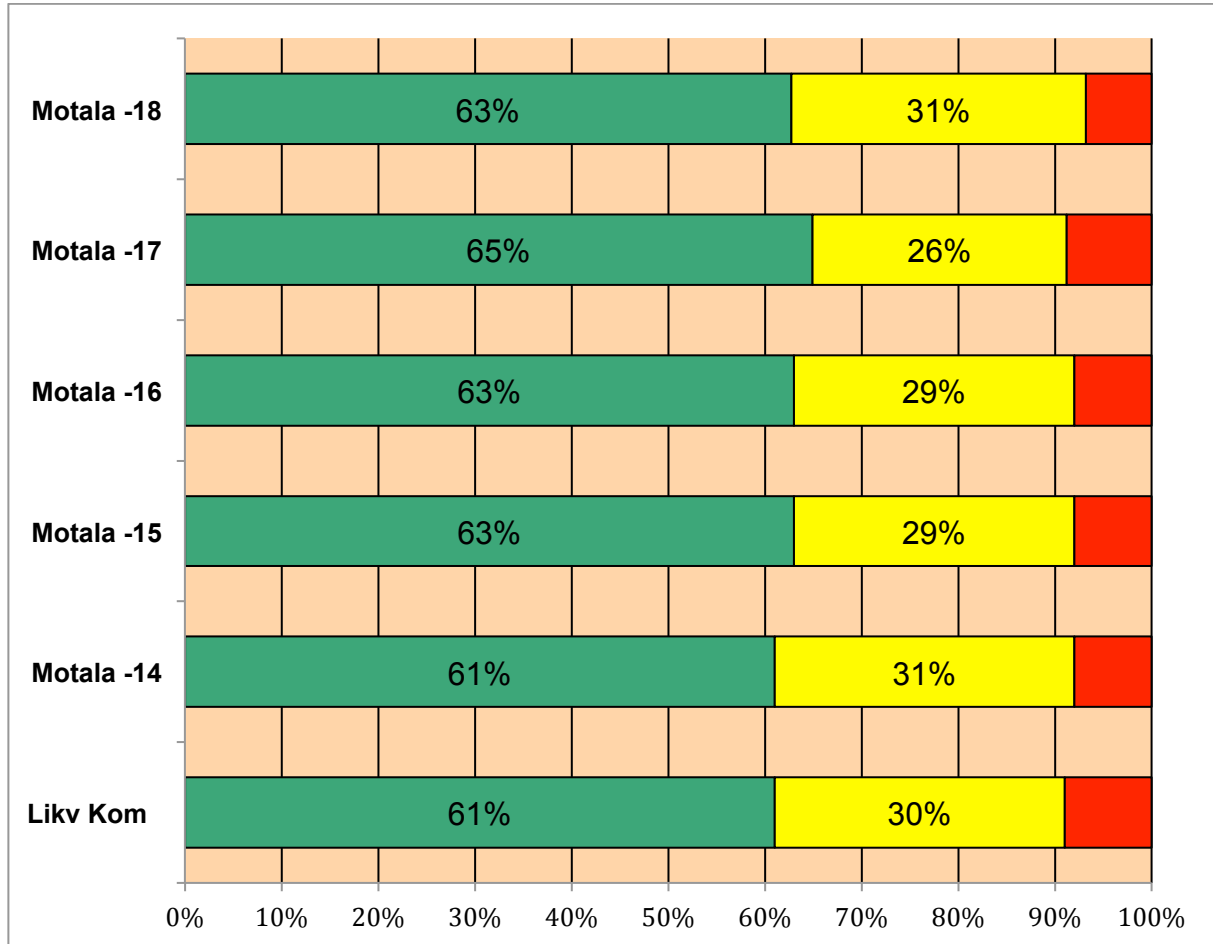
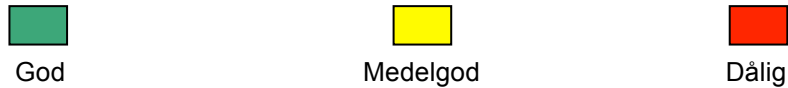


Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur medborgarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått kontakt,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



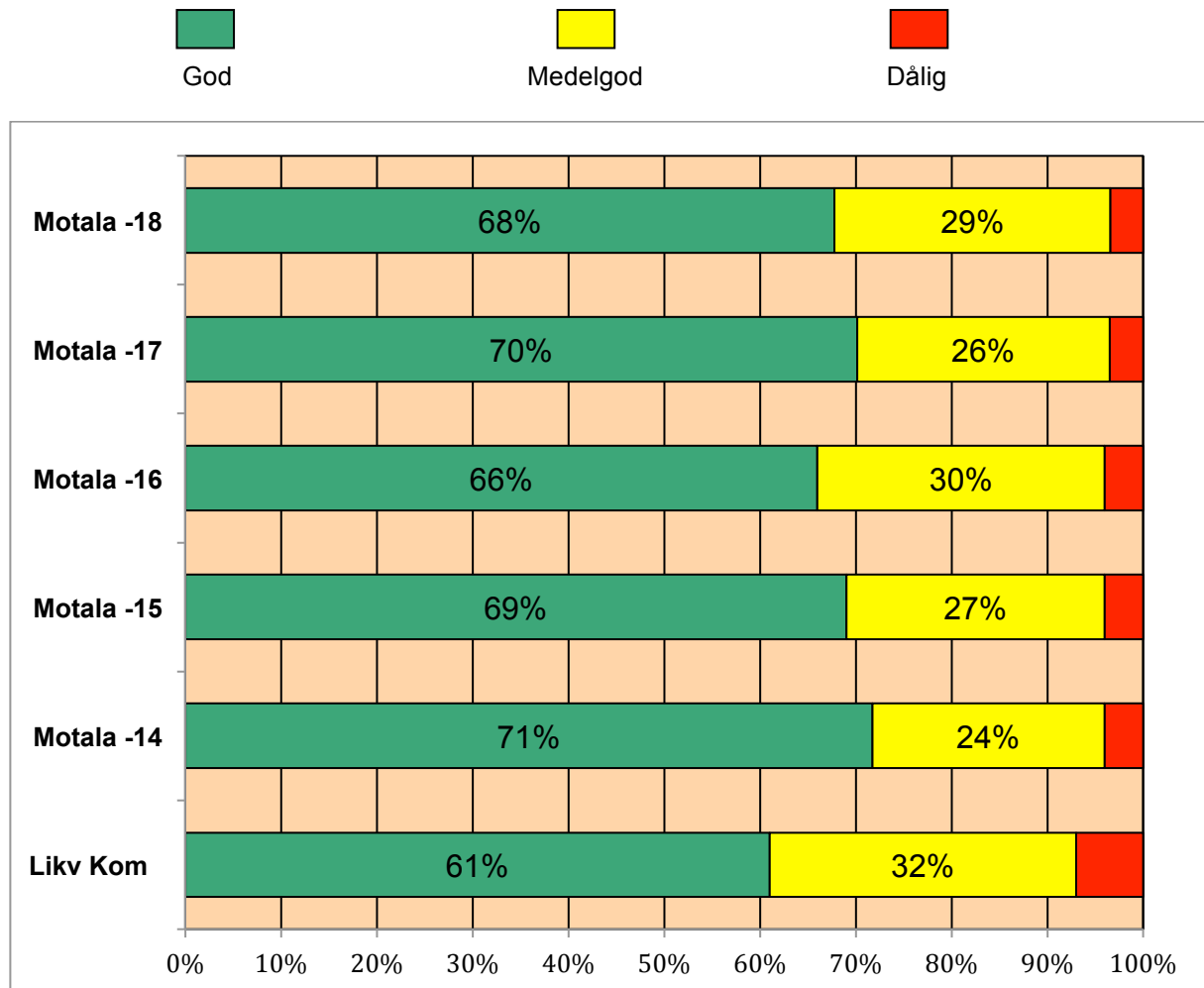
I drygt sex av tio svar har informationen uppfattats som god. Det är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

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

- Helt okej info men den kunde varit bättre. (Förskola)
- Visade stort intresse, gav mig mycket vidare information och ställde även lite motfrågor (Gator)
- Hon gav många tips och idéer om var jag kan hitta kartan och hur (Gator)
- Fick bra med information om hur man ansökte till skolan och vem man eventuellt skulle prata med ifall jag hade någon fundering. (Grundskola)
- Jag fick utförlig information om datum och veckonummer och blev erbjuden ytterligare information om jag ville ha det. (Grundskola)
- Jag fick mycket information och handläggaren var väldigt kunnig i detta område. (Handikapp)
- Fick inte så bra information. Eftersom jag blev snabbt hänvisad till deras hemsida, för att själv leta reda på information jag ville ha. (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 sju av tio kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Det är något över snittet för likvärdiga kommuner.

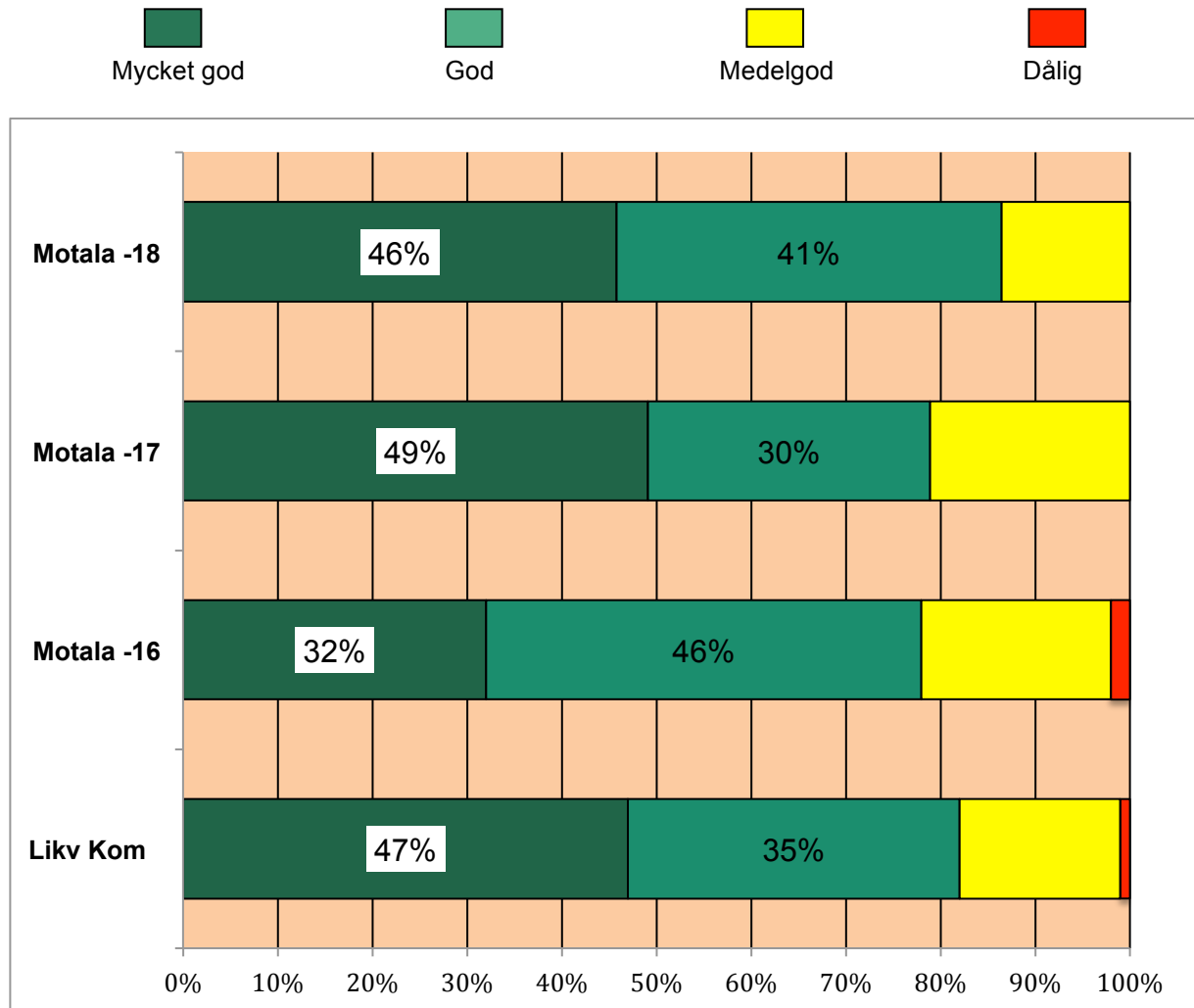
### Kommentarer från intervjuarna:

- Handläggaren låter oengagerad och inte så intresserad av frågan. (Miljö)
- Handläggaren var engagerad i min fråga och hjälpte mig väldigt snabbt. (IFO)
- Dessutom visade han hur engagerad han var, då han ställde mig ett par frågor för att veta hur man skulle hjälpa mig. (Handikapp)
- Handläggaren hade ett enormt engagemang vilket märktes genom två saker. 1. Hon ställde massor av frågor hela tiden för att förstå situationen. 2. Samtalet tog över 10 minuter och det var hon som fick samtalet att flyta på - inte jag. (Handikapp)
- Personen var inte så engagerad i min fråga och svarade mest pliktskyldigt. (Grundskola)
- Hon hade inte informationen i huvudet direkt men letade bland sina papper för att kunna hjälpa mig. (Grundskola)
- Visade stort intresse, gav mig mycket vidare information och ställde även lite motfrågor (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:

- Jättetrevligt bemötande av damen som hjälpte mig. (Gator)
- Bemötandet var bra från växlern. Personen jag pratade med var både trevlig samt hjälpsam under samtalet. (Grundskola)
- Handläggaren på familjerätten är tillmötesgående, trevlig och hjälpsam. (IFO)

**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.

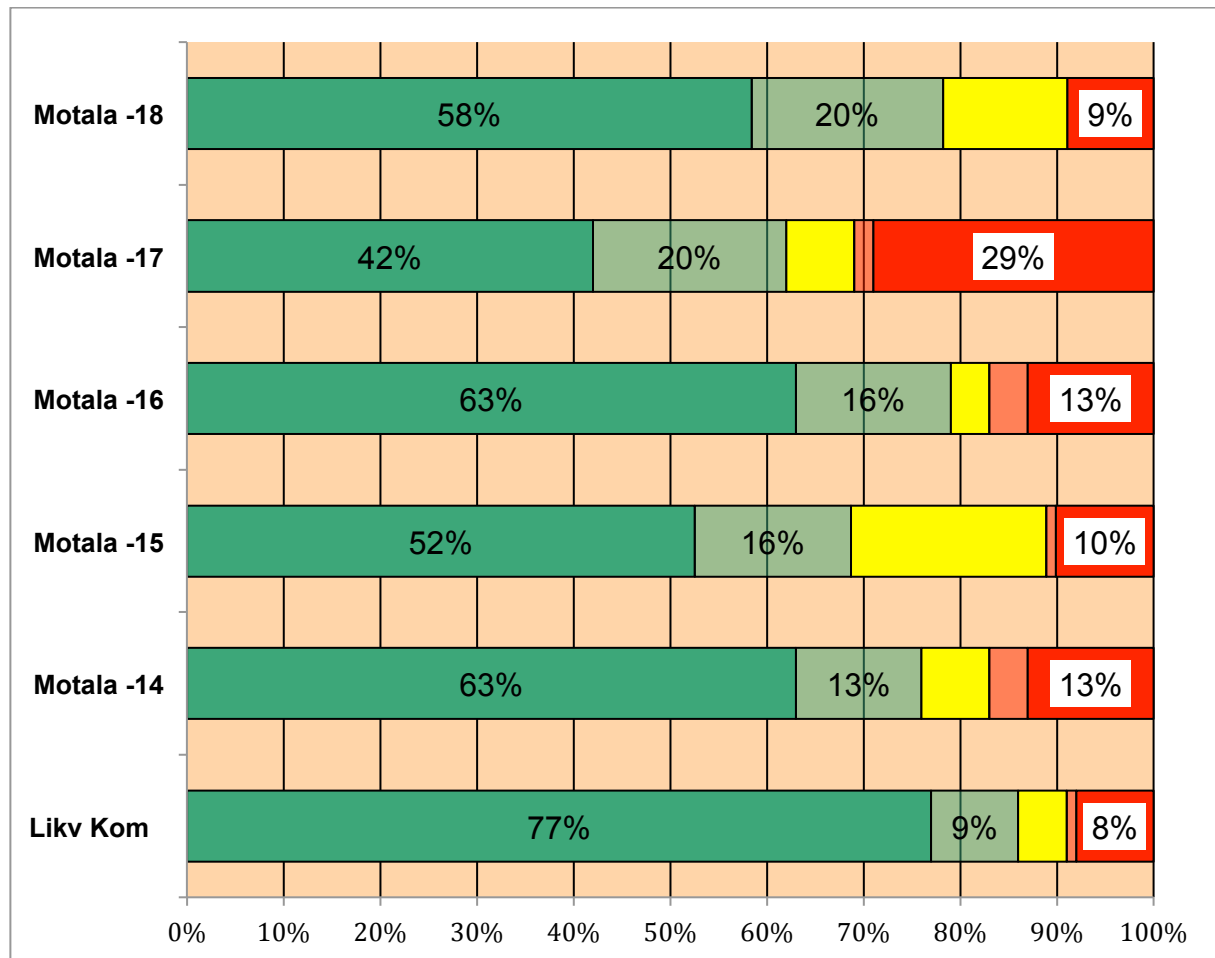
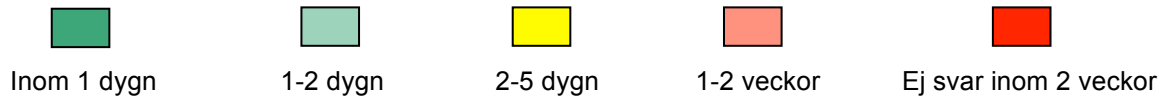
Er kommuns resultat till Koladan baseras på: Mycket god 27 st, God 24, Medelgod 8 och Dålig 0. Vilket blir 77 %.

Mått 3 i KKiK: 77 %

## 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. 58 % av breven besvarades inom ett dygn, vilket är klart under snittet för likvärdiga kommuner (77 %). Ändå en klar förbättring jämfört med förra mätningen.

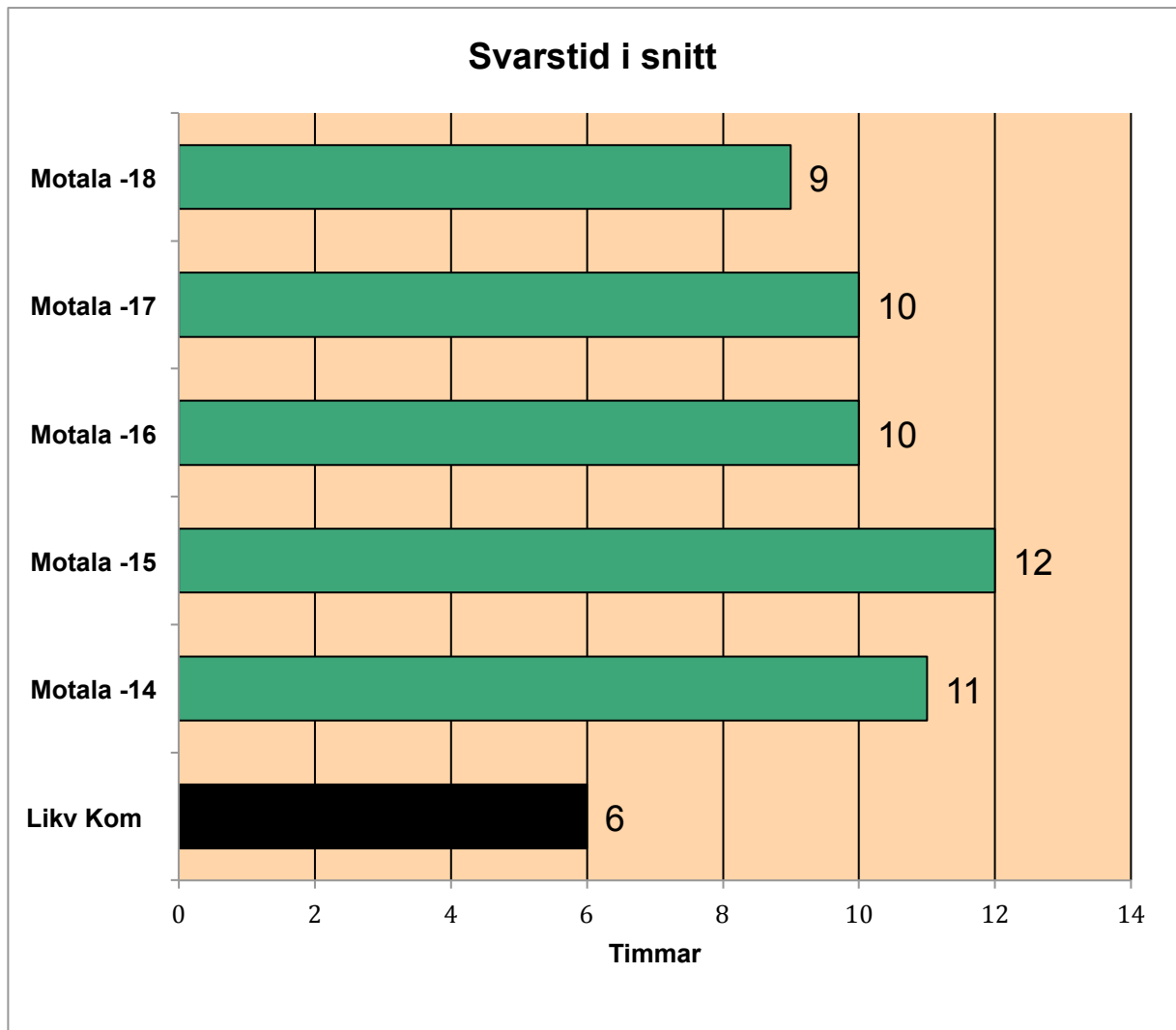
KLK besvarade alltid inom två dygn.

9 % blev obesvarat inom 2 veckor och de flesta har inte besvarats vid rapportskrivandet.

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

Mått 1 i KKiK: 58 %

## SVARSTIDER forts



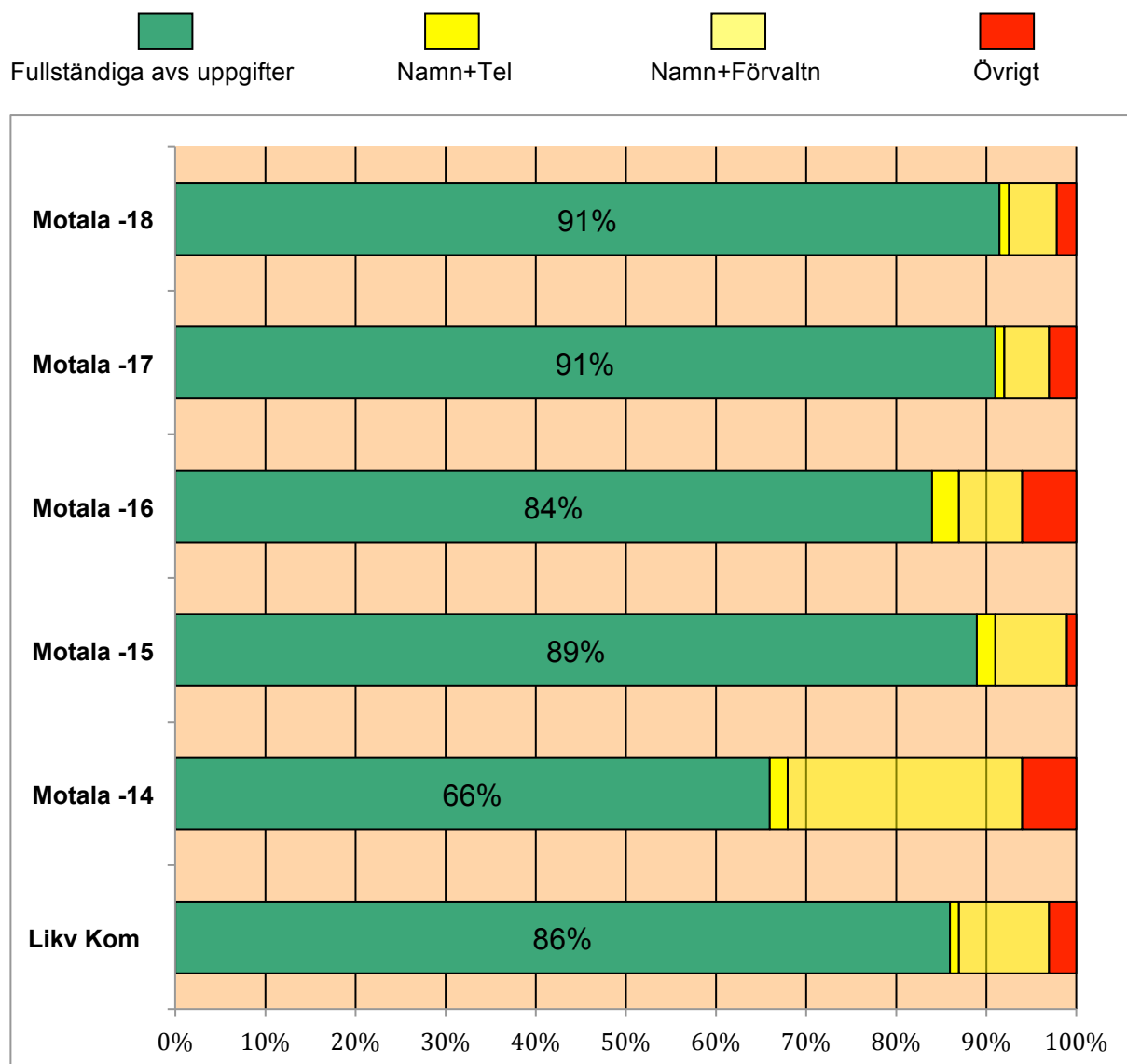
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

I snitt tog det 9 timmar innan vi fick svar. Vid förra mätningen var det 10 timmar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 1-12 timmar och snittet är 6 timmar.

Kortast svarstid har Miljö, Gator, Äldre och KLK – 5 timmar.

## AVSÄNDARE

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



Motala (91 %) är i nivå med snittet (86 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 43-100 %.

”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.

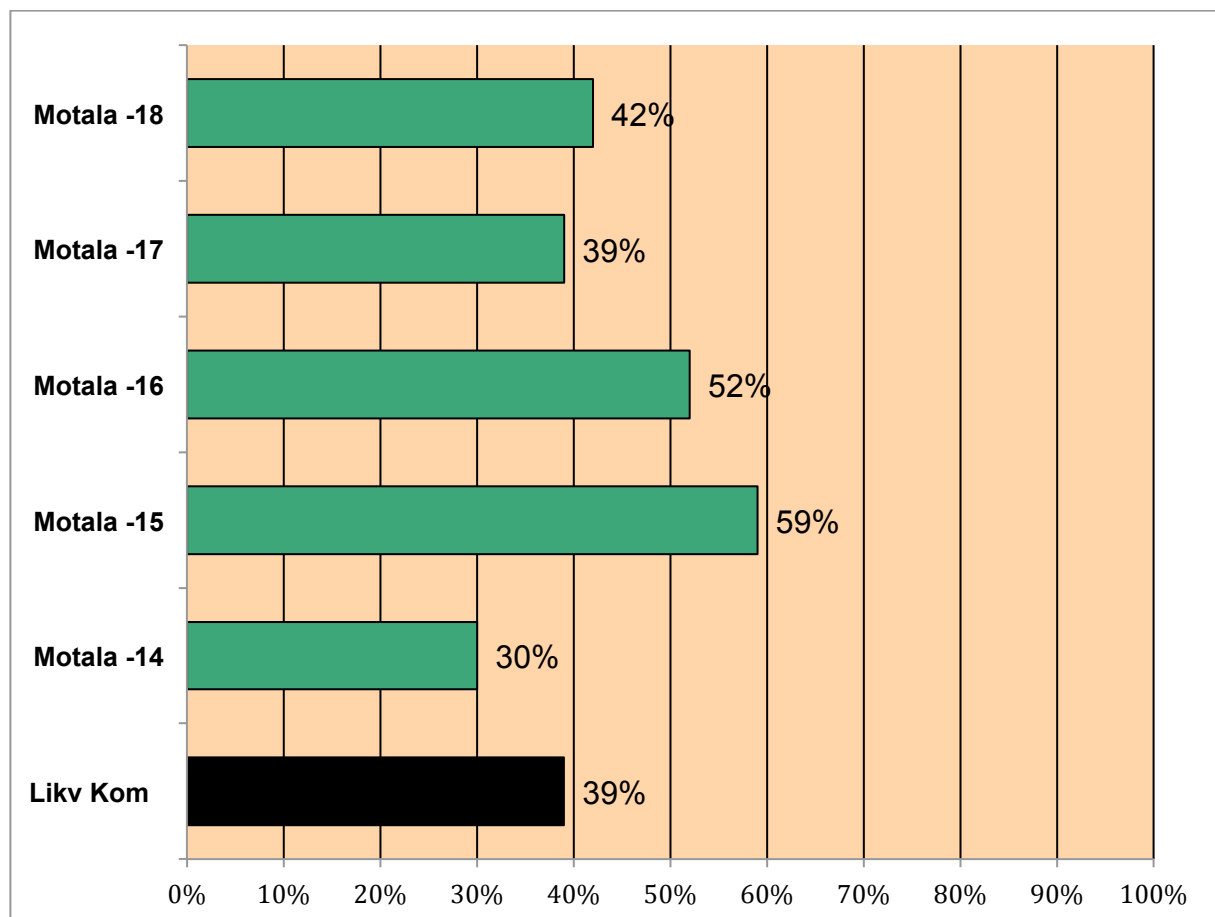
### Exempel

Fråga: Hur gör jag när jag ska ansöka till vuxenutbildningen?

Svar: Hej Maria Du gör din ansökan på [www.motala.se/vux](http://www.motala.se/vux) Du skapar ett konto och följer sedan anvisningarna. Där står också ansökningsperioder för utbildningarna. Om du tex vill ansöka till Vård- och omsorg är sista ansökningsdatum 15/10 för start vårterminen... Vill du ha hjälp med studieplanering kan du kontakta Anneli Turesson [anneli.turesson@motala.se](mailto:anneli.turesson@motala.se) 0141- 22 58 14 eller Christina Rosén...

**Med vänliga hälsningar**

**Lisa Palmgren, Studie- och yrkesvägledare, Motala kommun,**  
Bildningsförvaltningen, Carlsund Utbildningscentrum, 591 86 Motala  
Besöksadress: Medevivägen 57, Telefon: 0141-22 25 91...



42 % av svaren från Motala innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är i nivå med snittet (39 %) för likvärdiga kommuner.

**Kommentar:** Exemplet ovan är ett bra svar från Motala och är av utrymmesskäl 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.

**Till:** Bygglov

**Fråga:** Behöver man söka bygglov för ett garage?

**Skickat:** Sön 28/10 10:25

**Till:** Förskola

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

**Skickat:** Lör 3/11 22:05

**Till:** Grundskola

**Fråga:** När börjar och slutar läsåret i grundskolan?

**Skickat:** Fre 2/11 09:35

**Fråga:** Jag undrar hur man gör för att få byta skola?

**Skickat:** Ons 7/11 12:55

**Till:** Miljö o Hälsa

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

**Skickat:** Ons 17/10 20:20

**Till:** Kultur-fritid

**Fråga:** Vem kan arrangera ett lotteri? Krävs tillstånd?

**Skickat:** Ons 10-10 19:20:00

**Fråga:** Var kan jag hitta information om vilka muséer som finns i kommunen och om finns det några aktuella utställningar?

**Skickat:** Tors 25/10 13:15

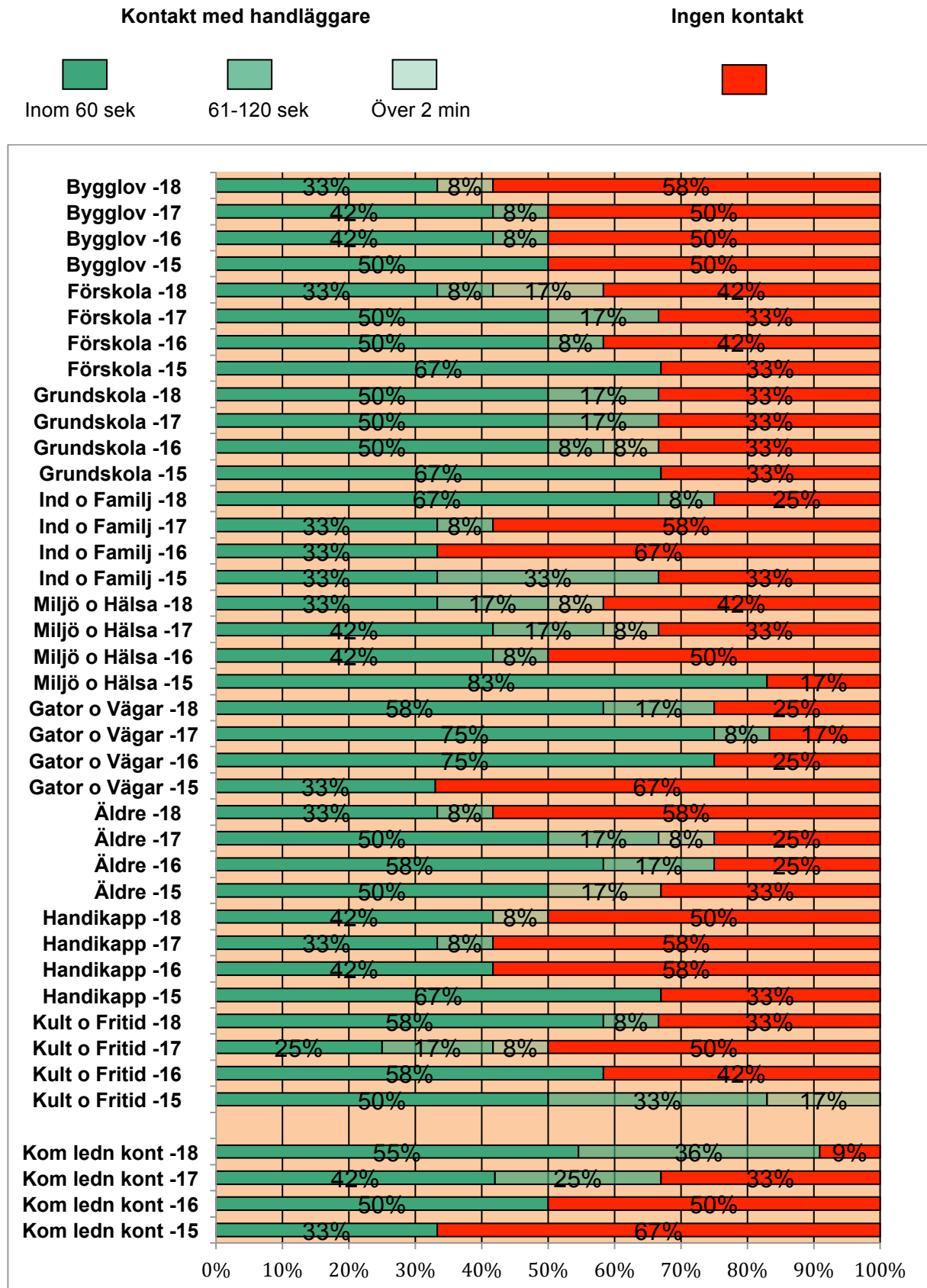
**Fråga:** Vilka stipendier och fonder kan man söka?

**Skickat:** Ons 3/10 19:00

## Bilagor

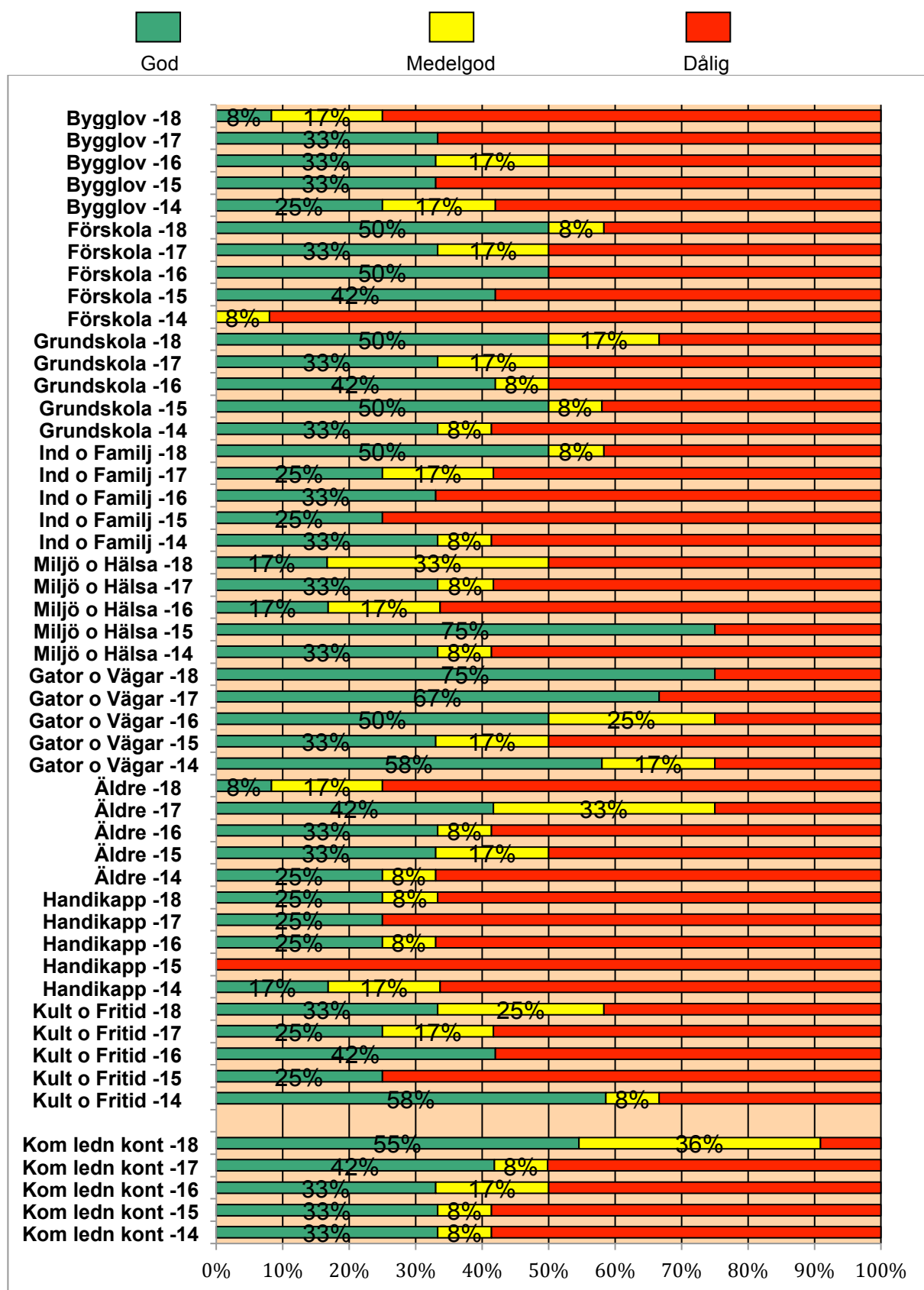
### TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



## SVAR PÅ FRÅGAN

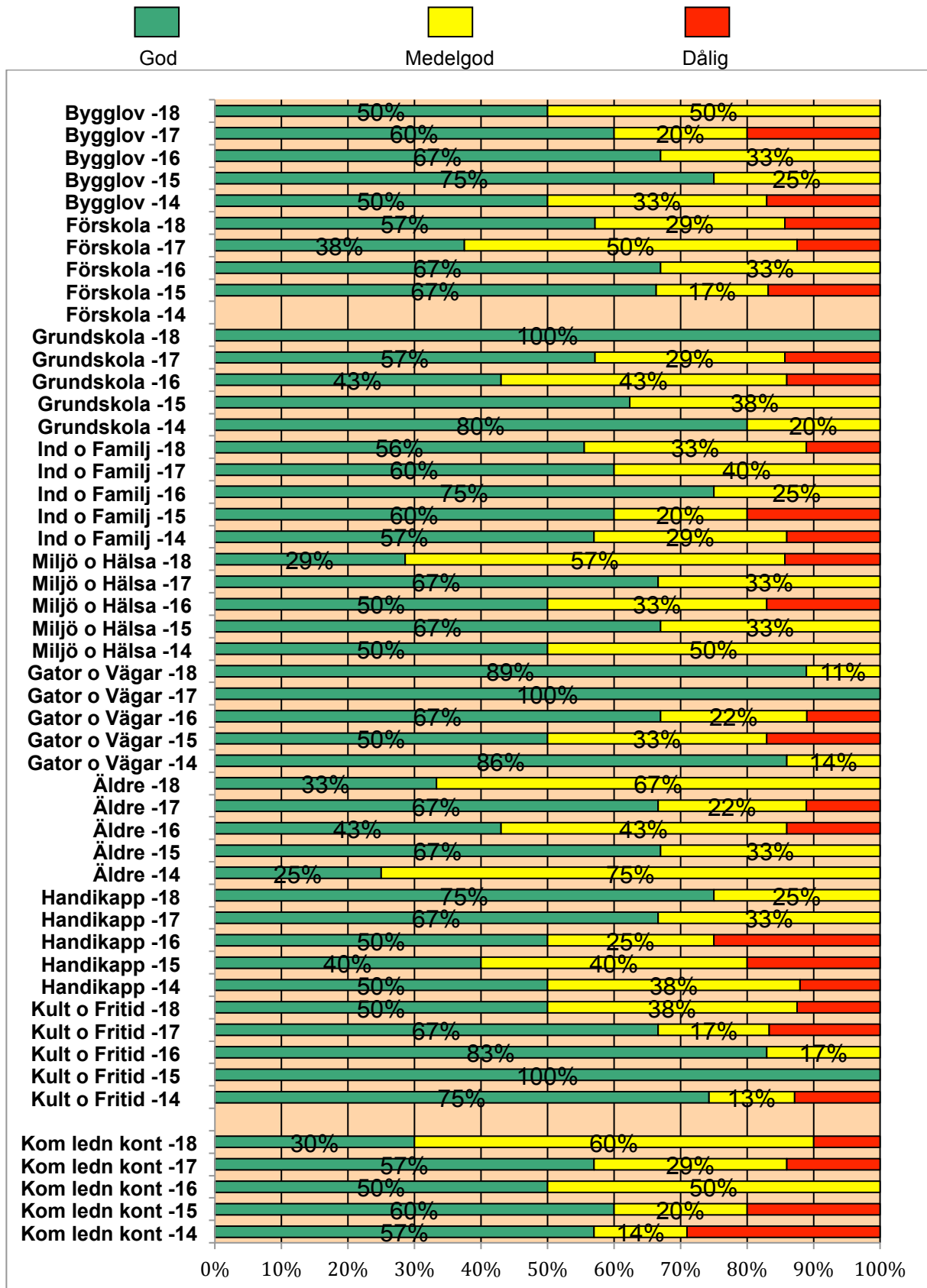
Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda sökningar erhållit svar på de frågor man haft. Bedömningen utgår från om frågan blir besvarad eller om handläggaren inte kunde svara eller bara delvis.





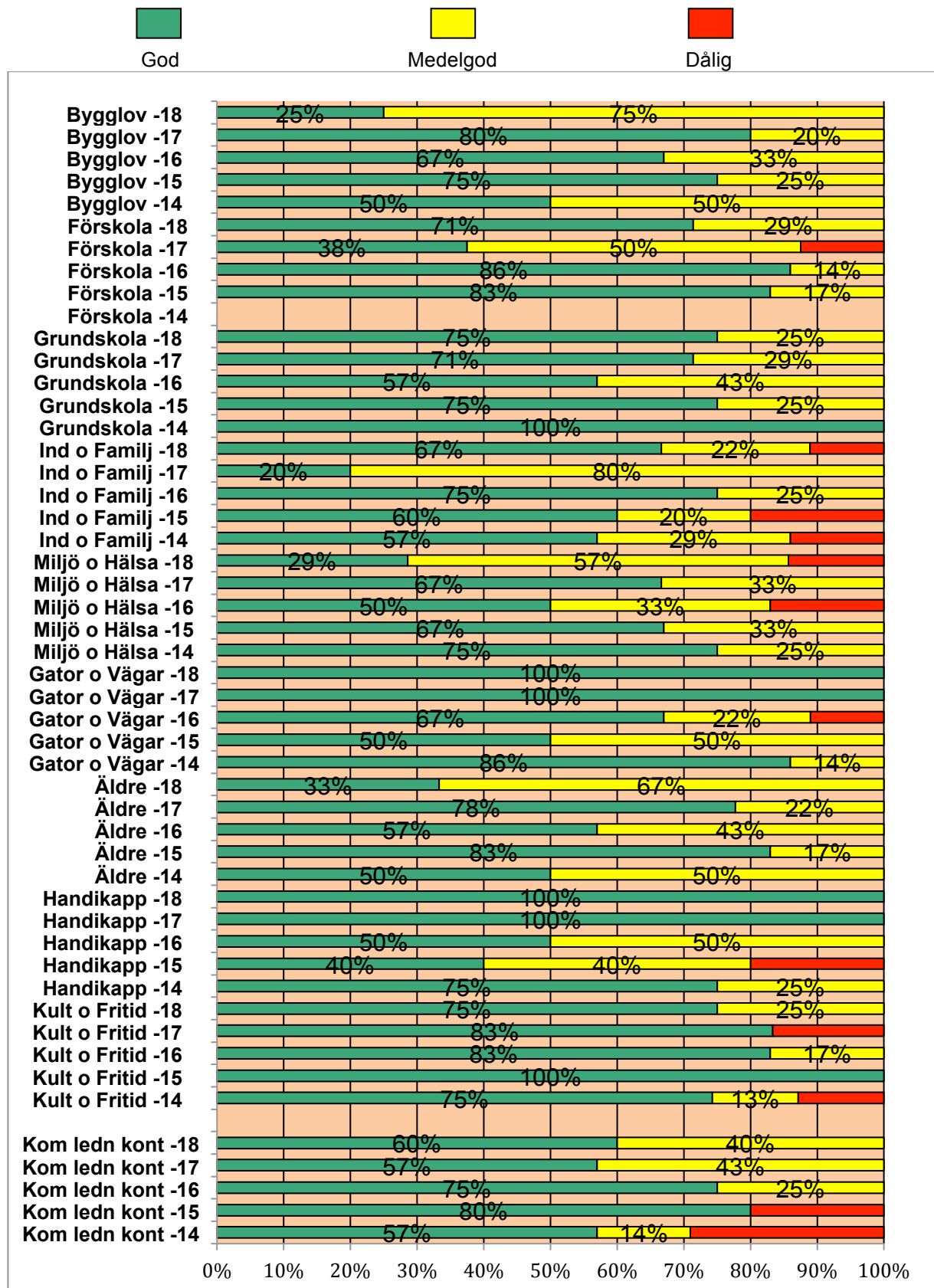
## INFORMATION

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.



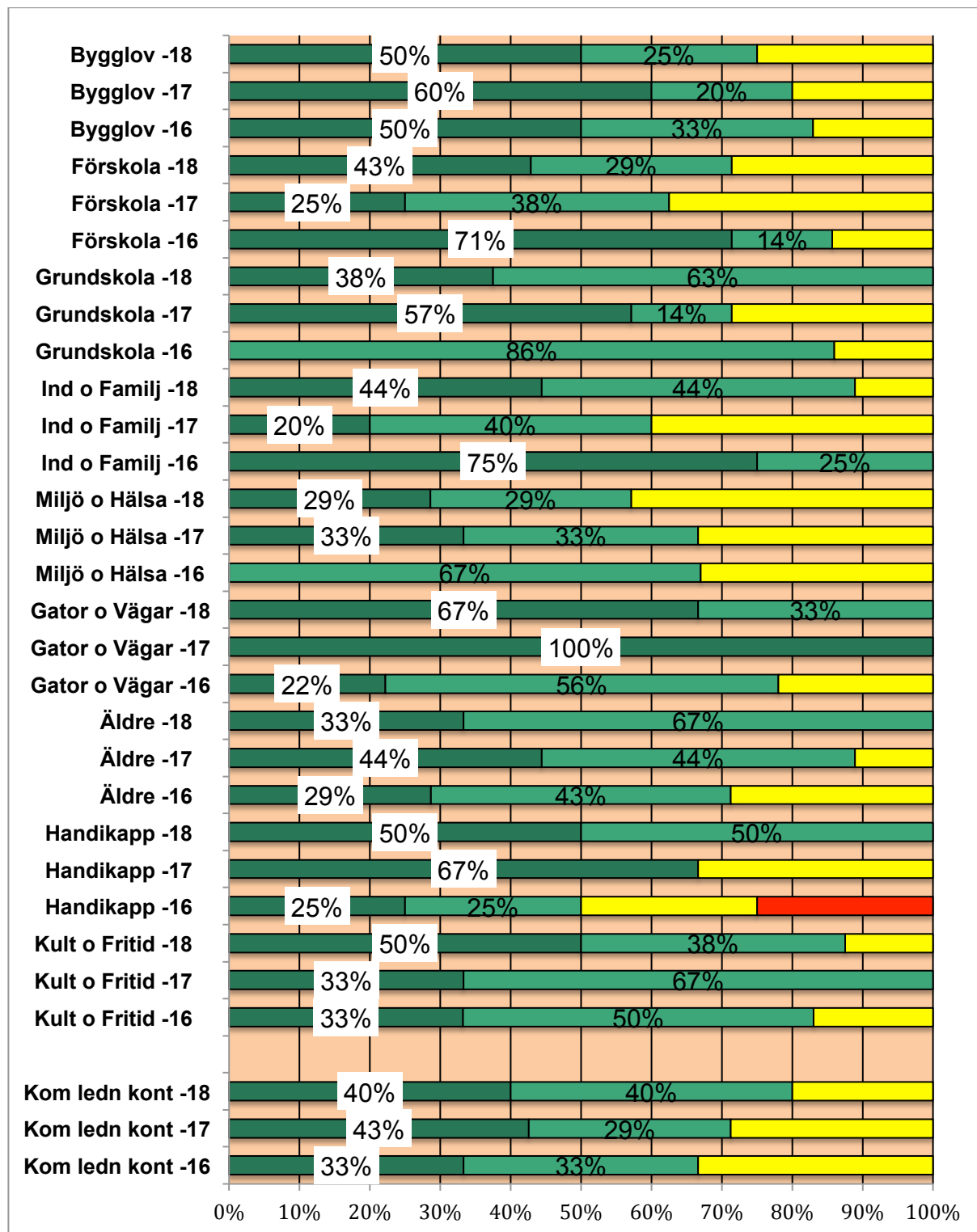
## INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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.



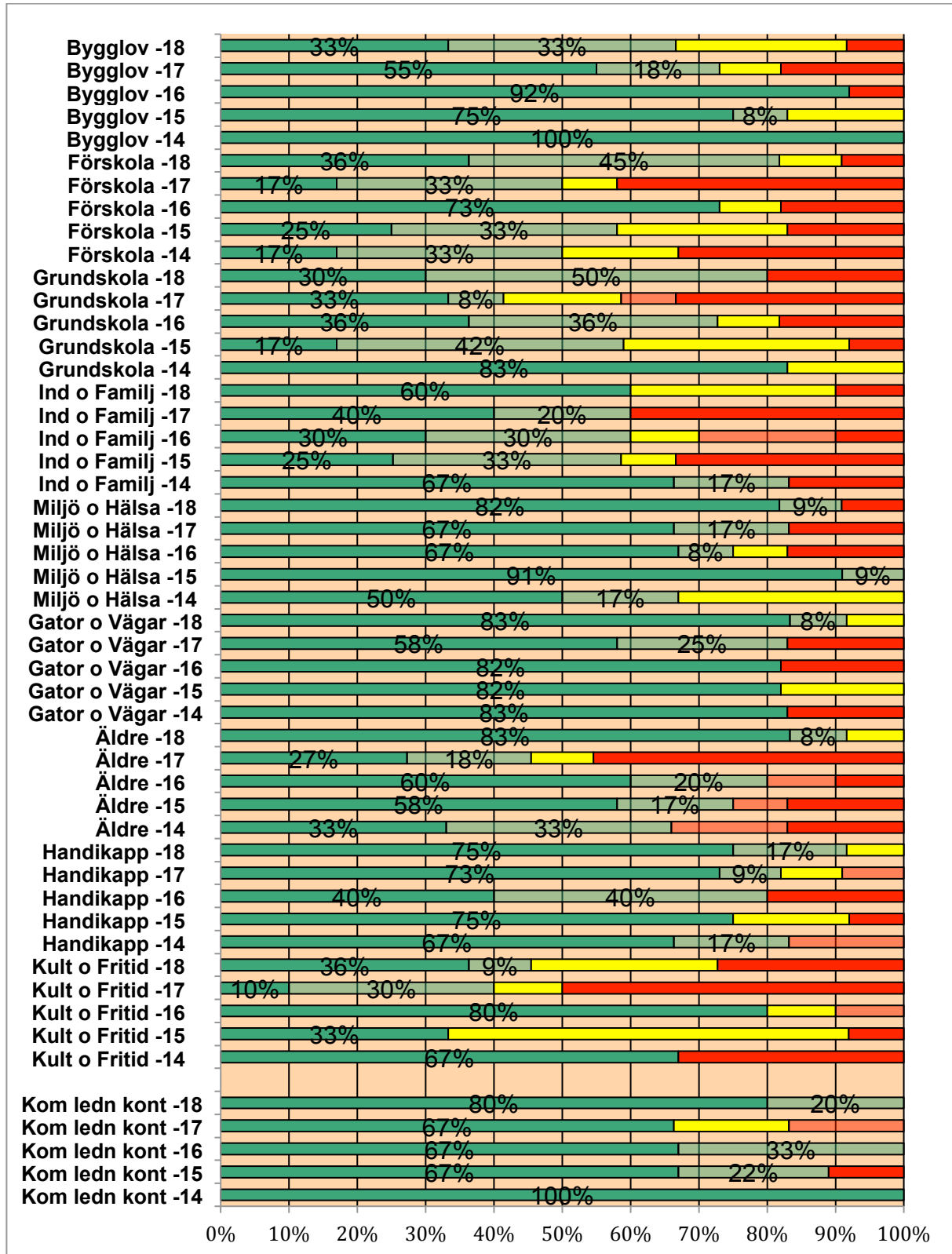
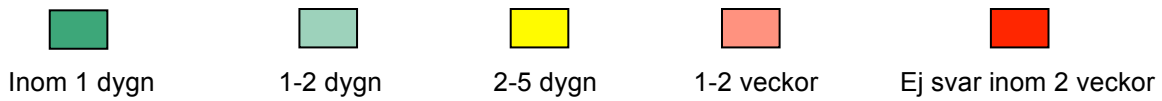
## BEMÖTANDE

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.

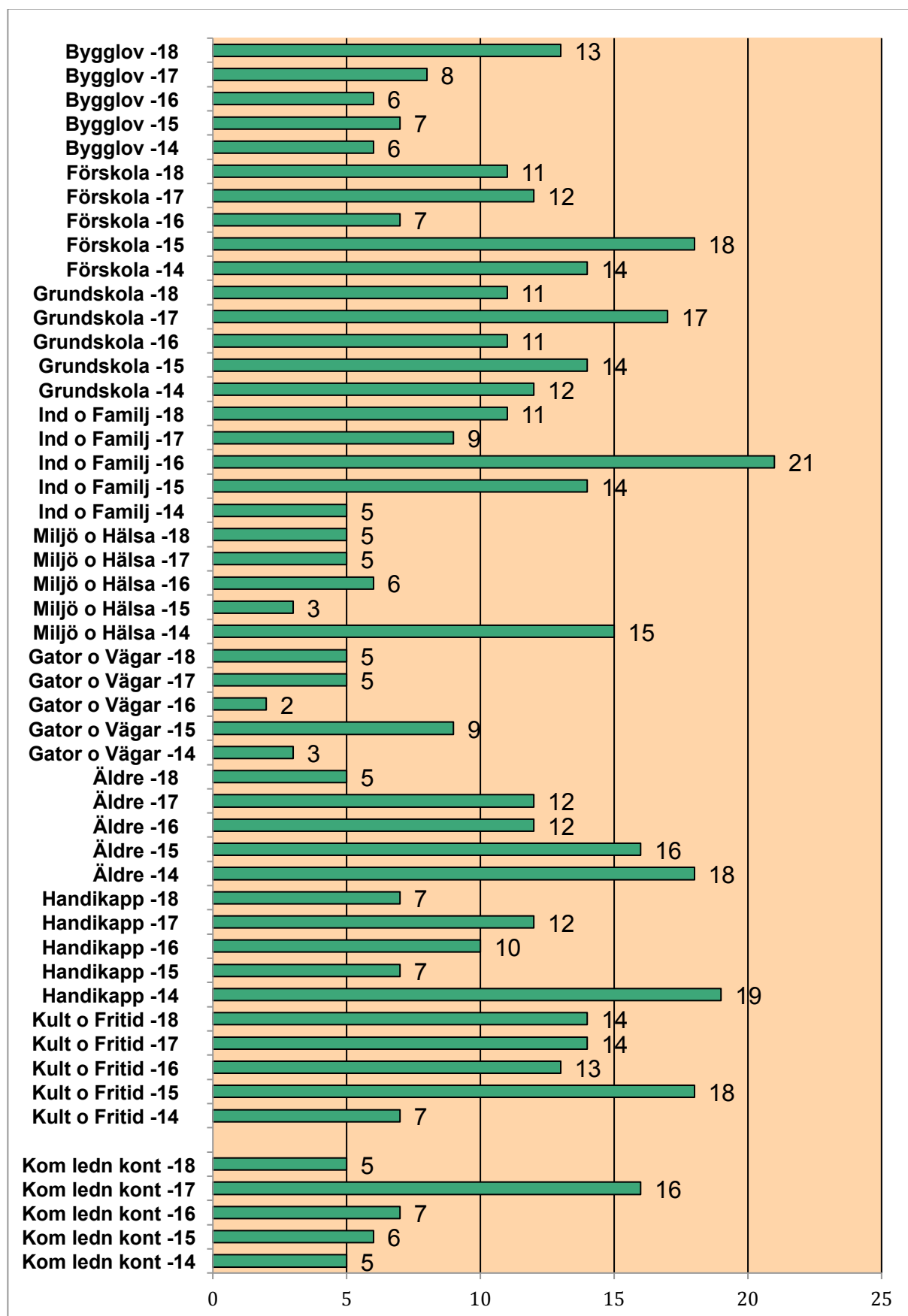


## SVARSTIDER

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

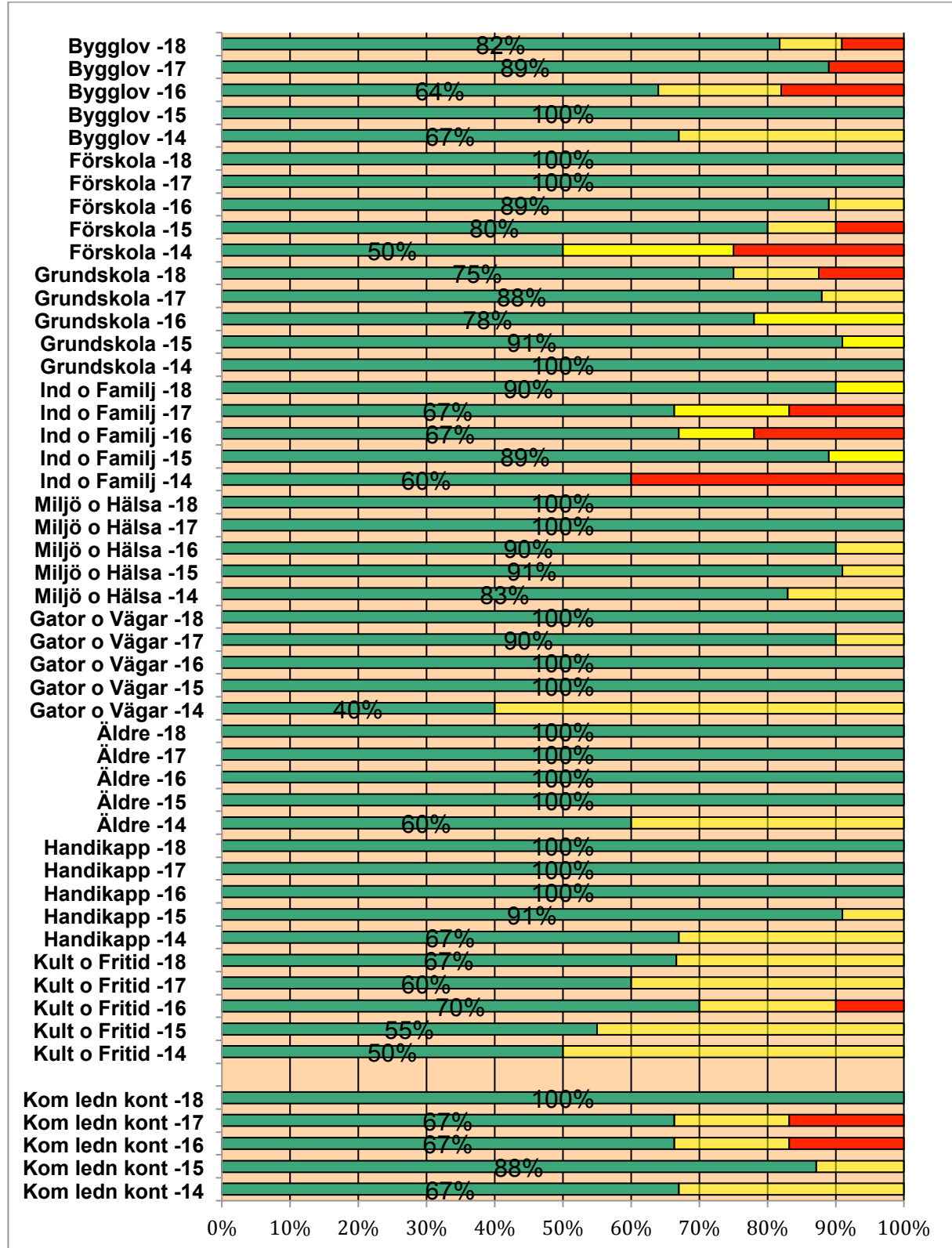


## SVARSTIDER forts, i timmar



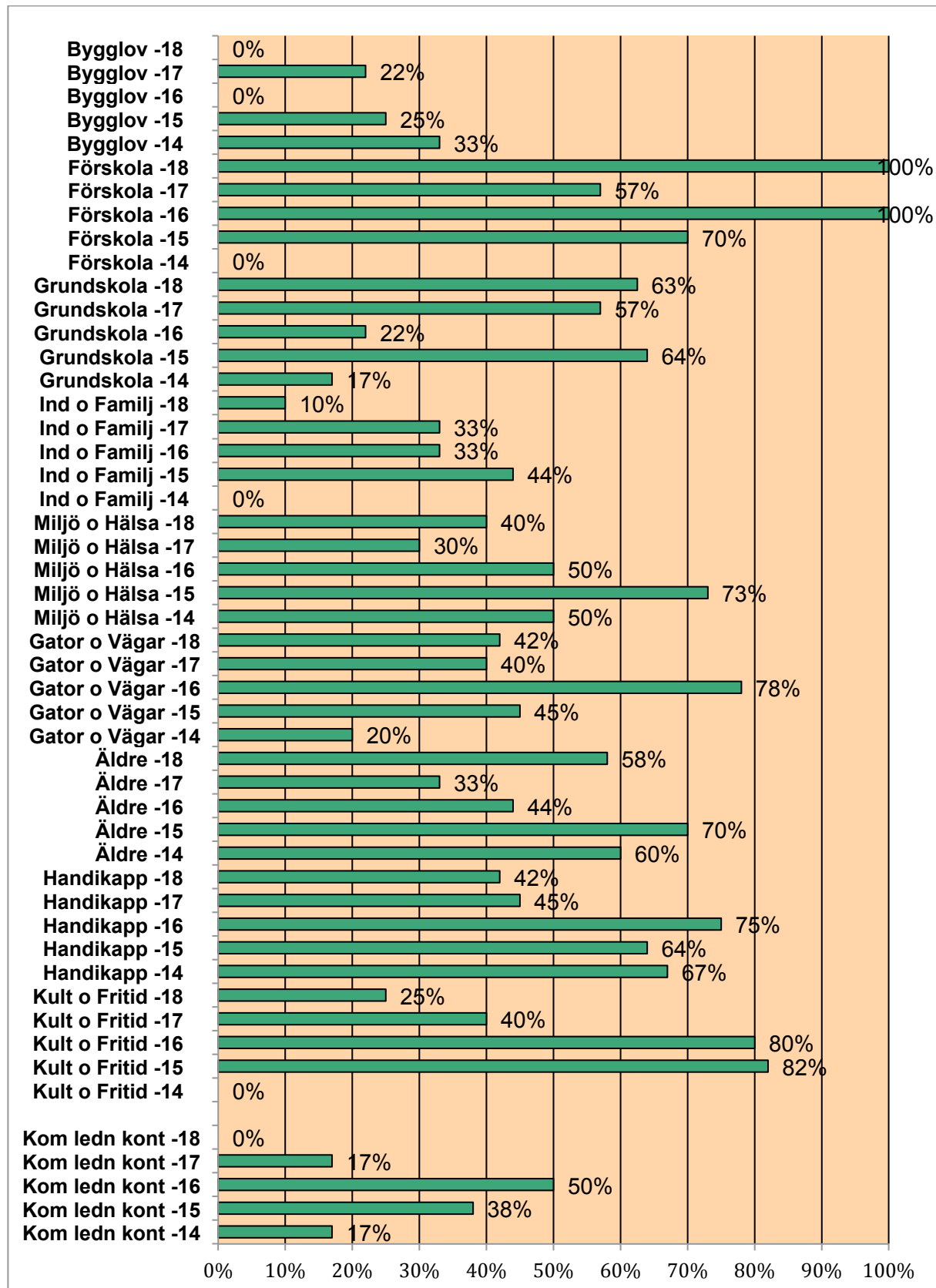
# AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.



## 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, 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.