



Tjänsteskrivelse – Servicemätning 2026

Sammanfattning av ärendet

Lekebergs kommun genomför årligen en servicemätning som utgör en del av uppföljningen av kommunens mål i MER-planen. Kommunstyrelsen får information om resultatet från servicemätning 2026. Resultatet visar en positiv utveckling jämfört med föregående år och att kommunen överträffar målvärdena i MER-planen avseende både bemötande och tydlighet. Samtidigt identifieras utvecklingsområden kopplade till återkoppling, tillgänglighet och information om handläggning, vilka kommer att beaktas i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Ärende

Lekebergs kommun genomför årligen en servicemätning som utgör en del av uppföljningen av kommunens mål i MER-planen. Syftet med mätningen är att följa upp hur medborgare upplever kommunens service, bemötande och tydlighet i kontakten med kommunen. Mätningen genomförs sedan 2025 via Brilliant Future och omfattar kontakter som sker via telefon och e-post. Under 2026 erbjöds 1 088 personer att delta i mätningen, varav 187 besvarade enkäten, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 17,2 %.

Bedömning

Resultatet visar att kommunen uppnår de målvärden som anges i MER-planen avseende både bemötande och tydlighet.

Andelen medborgare som upplever ett gott bemötande uppgår till 85,9 procent, vilket innebär en förbättring jämfört med föregående år och ett resultat som ligger över genomsnittet för övriga deltagande organisationer. Medborgarnas kommentarer visar att kontakten med kommunen i hög grad upplevs som professionell, välkomnande och respektfull.

Resultatet för tydlighet uppgår till 88,8 procent, vilket också innebär en förbättring jämfört med föregående år och ett resultat som tydligt överstiger genomsnittet för övriga organisationer. Medborgarna beskriver att informationen är tydlig och att de i stor utsträckning får kontakt med rätt person.

Samtidigt visar fritextsvaren att det finns utvecklingsområden. Framför allt handlar dessa om behovet av snabbare återkoppling, tydligare information om handläggning och ansvar samt förbättrad tillgänglighet till kommunens verksamheter. Dessa områden kommer att beaktas i det fortsatta utvecklingsarbetet med kommunens service och bemötande.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen lägger informationen till handlingarna.



**Lekebergs
kommun**

TJÄNSTESKRIVELSE

Sida
[2]

Datum

2026-09-08

Diariennr.

KS 26-890

LEKEBERGS KOMMUN

Åse Friberg
Kommunchef

Susanna Göransdotter
Kanslichef