



LEKEBERGS
KOMMUN

Servicemätning 2019 - Lekebergs kommun

Telefoni och e-post



Trygghet och nytänkande – Naturligt nära

Bakgrund

Grund för mätningen:

- 54 telefonsamtal
- 54 e-postmeddelande

Jämförelser - övriga 126 kommuner som ingick i mätningen:



RESULTAT TELEFONI

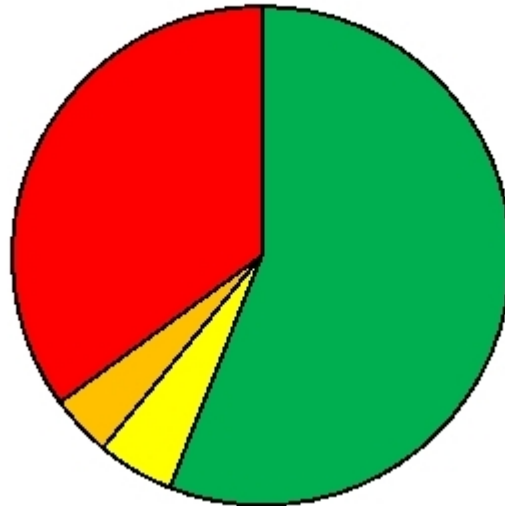


Telefoni - tillgänglighet

Tillgänglighet:



Lekeberg 2019



2019:

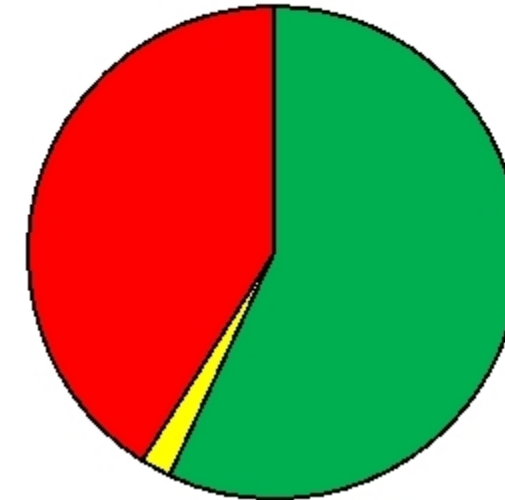
Grön = 56 %

Gul = 5 %

Orange = 4 %

Röd = 35 %

Lekeberg 2018



2018:

Grön = 57 %

Gul = 2 %

Orange = 0 %

Röd = 41 %

■ Svar på frågan - 60 sek

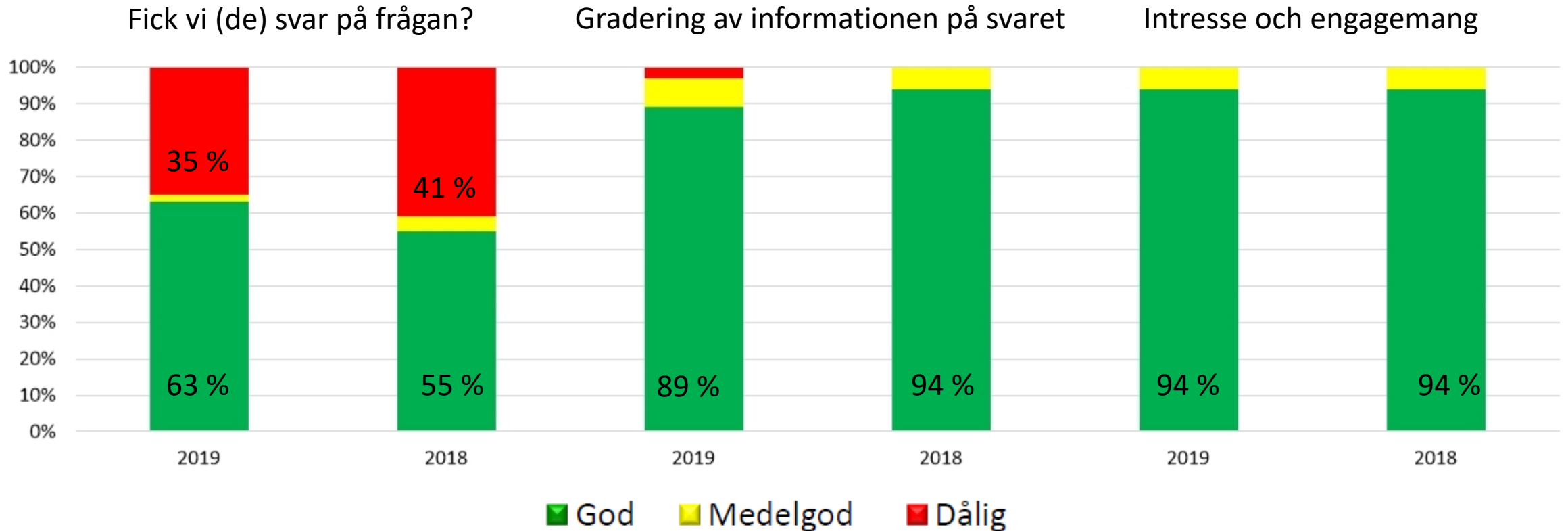
■ Svar på frågan - 61-120 sek

■ Svar på frågan >120 sek

■ Ingen kontakt

Telefoni – bedömning av svar

Bedömning - svar:

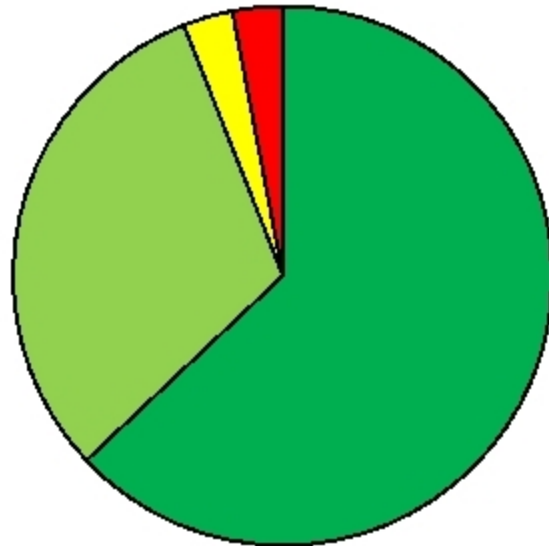


Telefoni – bedömning av bemötandet

Bemötande – svar:



Lekeberg 2019



2019:

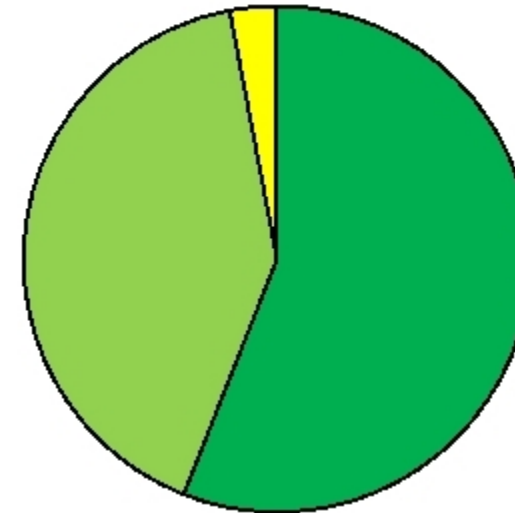
Mycket god = 63 %

God = 31 %

Medelgod = 3 %

Dålig = 3 %

Lekeberg 2018



2018:

Mycket god = 56 %

God = 41 %

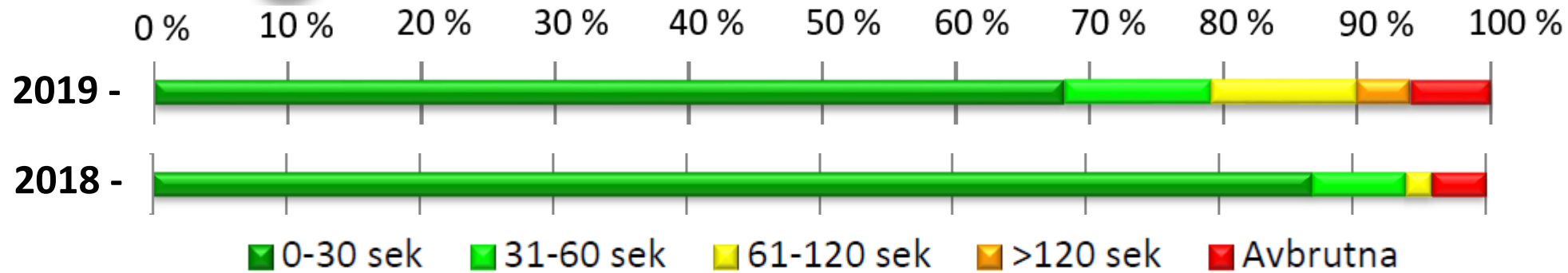
Medelgod = 3 %

Dålig = 0 %

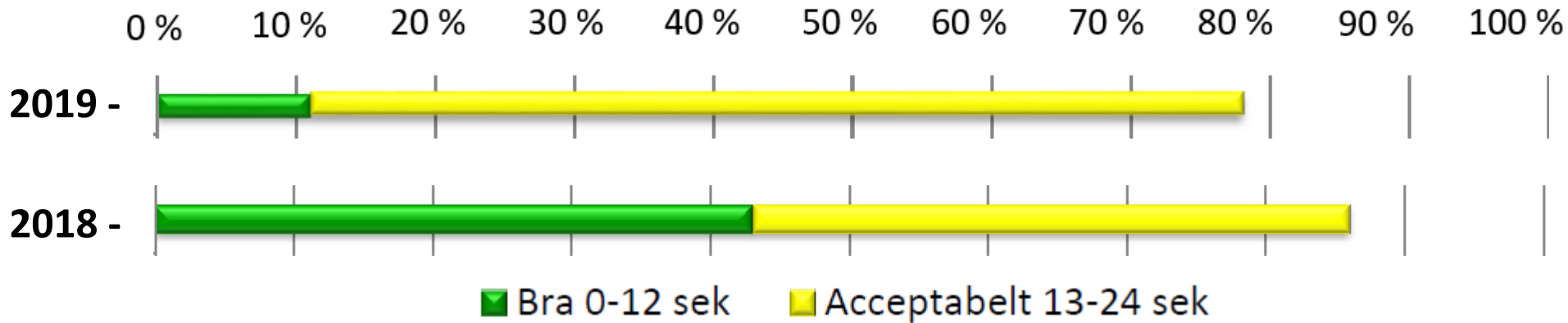
■ Mycket god ■ God ■ Medelgod ■ Dålig

Telefoni - svarstider

Huvudnummer:

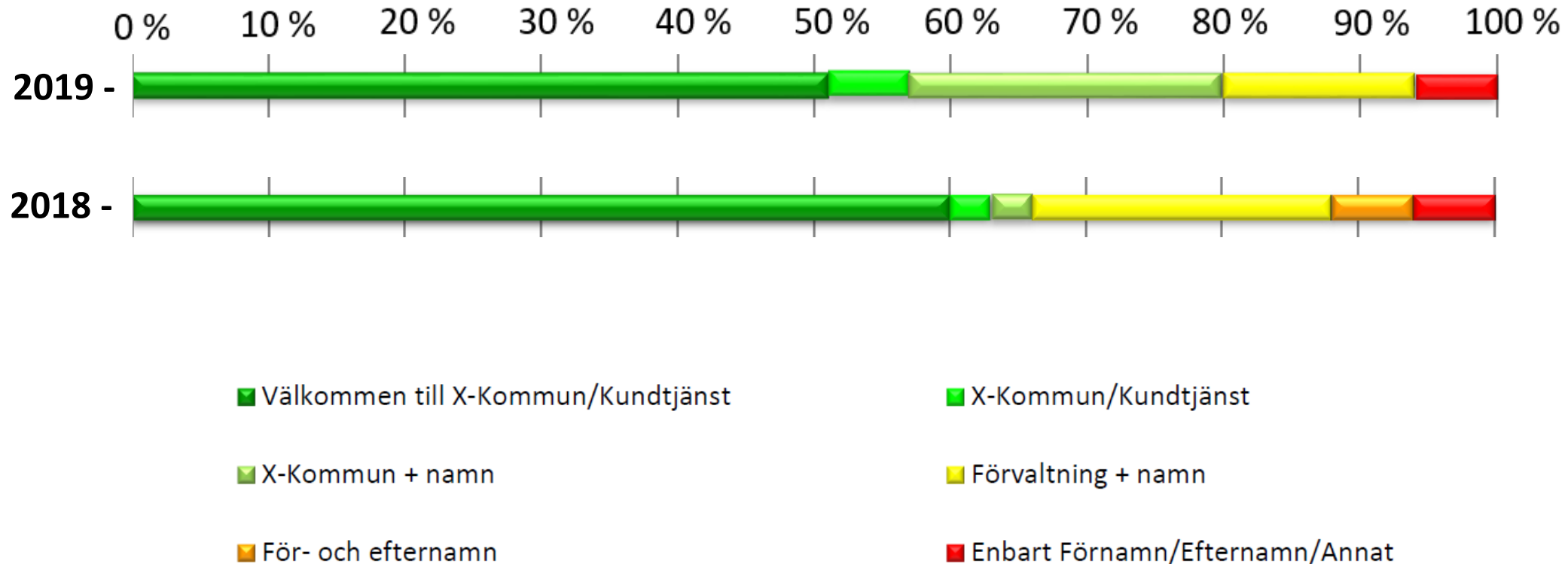


Vid vidarekoppling:



Telefoni – svarshälsningar (vid svar)

Svarshälsningar – ingen jämförelse med andra kommuner genomförs för denna parameter



RESULTAT E-POST



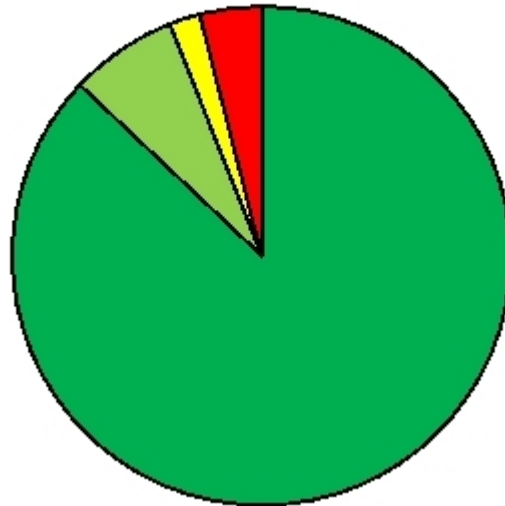
E-post – svarstid

Svarstid:



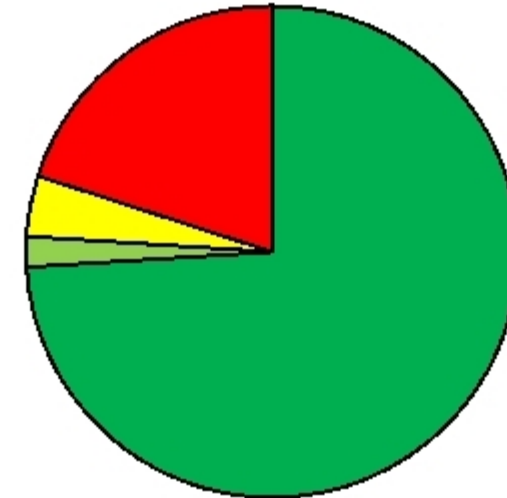
Lekeberg 2019

2019:
Grön = 87 %
Ljusgrön = 7 %
Gul = 2 %
Orange = 0 %
Röd = 4 %



Lekeberg 2018

2018:
Grön = 74 %
Ljusgrön = 2 %
Gul = 4 %
Orange = 0 %
Röd = 20 %



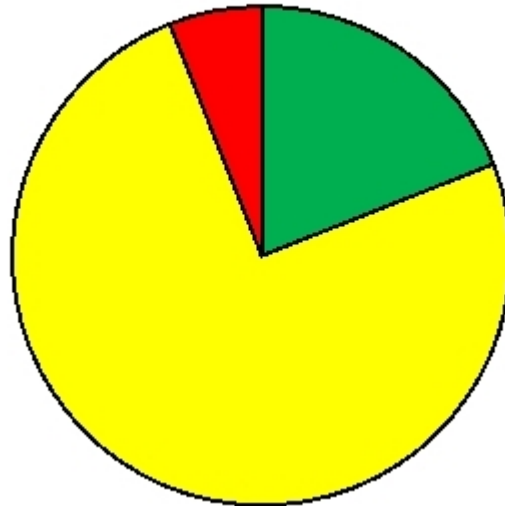
 Inom 1 dygn  1-2 dygn  2-5 dygn  1-2 veckor  Ej svar alls/inom 2 veckor

E-post – svarshälsningar

Svarshälsningar:



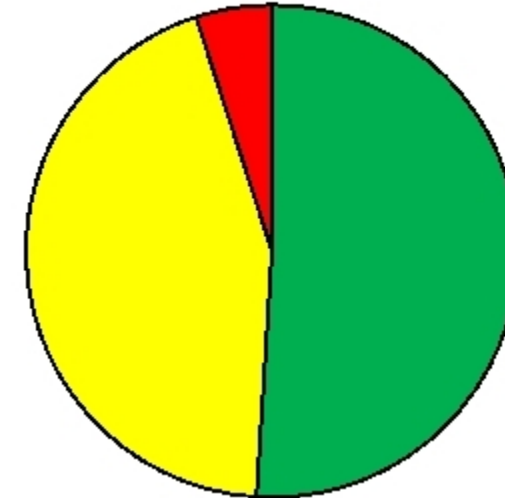
Lekeberg 2019



2019:

Grön = 19%
Ljusgrön = 0%
Gul = 75%
Röd = 6%

Lekeberg 2018



2018:

Grön = 51 %
Ljusgrön = 0%
Gul = 44 %
Röd = 5 %

■ Namn, Befattn./Funkt./Förv., Kommun, Tel.nr. ■ Namn+Tel.nr. ■ Namn+Förvaltn. ■ Övrigt