



Kommunstyrelsens arbetsutskott

Tid

08:30-10:30

Plats

Trollkarlen, Kommunhuset i Fjugesta

Beslutande ledamöter

Johan Niklasson (C) (ordförande)
Berth Falk (S) (vice ordförande)
Håkan Söderman (M) (2:e vice ordförande)
Astrid Söderquist (C)
Pernilla Marberg (SD)

Ej tjänstgörande ersättare

Övriga

Kajsa Rosén (Utredningssekreterare)
Gustav Olofsson (T.f. Kommundirektör)

Protokollet innehåller paragraferna §28

Ordförande

Johan Niklasson (C)

Justerare

Håkan Söderman (M)

Sekreterare

Kajsa Rosén



LEKEBERGS KOMMUN

ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Styrelse/Nämnd

Kommunstyrelsens arbetsutskott

Sammanträdesdatum

2020-03-02

Datum för överklagan

2020-03-02

till och med 2020-03-24

Förvaringsplats för protokollet

Kommunhuset i Fjugesta

Underskrift/anslaget av

Kajsa Rosén

Justerare signatur



§28 - Servicemätning 2019 (KS 19-421)

Ärendebeskrivning

Hösten 2019 genomförde ett externt företag en servicemätning på Lekebergs kommun. Servicemätningen berör telefoni och e-post och bedömningen genomförs via 54 telefonsamtal och 54 e-postmeddelanden. Syftet med att genomföra servicemätningen är att få en bild av vilken service och kvalitet Lekeberg som organisation ger vid externa kontakter över telefon och e-post.

Resultatet från servicemätningen 2019 visar på både förbättring och försämring jämfört med servicemätningen från 2018 men generellt är det två relativt lika resultat. En förbättring för 2019 som kan identifieras är att 94 % av e-postmeddelandena besvarades inom två dygn. Detta är en förbättring med 18 procentenheter då 76 % av e-postmeddelandena besvarades inom två dygn vid mätningen 2018. Försämringar för 2019 som kan identifieras är, för exempel, svarstider vid kontakt med huvudnummer och svarstider för samtal som blir vidarekopplade till handläggare. En större andel av samtalen till huvudnummer besvarades inom 30 sekunder 2018 och en större andel av samtalen som blev vidarekopplade till handläggare besvarades inom 12 sekunder 2018.

Jämfört med andra kommuner i Sverige bedöms störst andel av mätparametrarna hålla motsvarande nivå. Ett fåtal mätparametrar bedöms dock hålla betydligt lägre nivå.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen lägger informationen till handlingarna.

Kommunstyrelsens arbetsutskotts förslag till beslut

Enligt förslag till beslut.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse - Servicemätning 2019 - (85120)
- Lekeberg - Rapport KKIK 2019 - (KS 19-421-5)
- Analys - Servicemätning 2019 - (83922)

Justerare signatur