



## Tjänsteskrivelse – Servicemätning 2019

### 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

Lägger informationen till handlingarna.

LEKEBERGS KOMMUN

Gustav Olofsson  
Tf. Kommundirektör

Ludvig Wreth  
Utredare