



Tjänsteskrivelse – Servicemätning 2020

Ärendebeskrivning

Under hösten 2020 genomfördes en servicemätning på Lekebergs kommun via ett externt företag. 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. Servicemätningen genomförs via 54 telefonsamtal och 54 e-postmeddelanden.

Årets resultat visar på både förbättringar och försämringar jämfört med 2019 års mätning.

1 Analys

Under våren 2020 beslutades att starta ett arbete med att utveckla Information Lekeberg i riktning mot ett kontaktcenter. Projektet är pågående och än så länge kan inte de förändringar som är planerade att genomföras påverka resultatet märkvärt. Några av de saker som är värt att lyfta redan nu som avspeglar sig i resultatet är att svarstiden till huvudnumret förbättrats och även svarstiden på e-postmeddelanden. Detta kan vara en del i att information Lekeberg arbetat aktivt i en förändring med att besvara flera e-postmeddelanden i första linjen istället för att skicka vidare till handläggare ute i organisationen.

I analysen av resultatet framgår genomgående att de områden där en försämring skett på svarstid, svar på frågan mm är inom bygglov, handikapp, miljö och hälsa samt gator och vägar. Dessa områden är områden som kan innehålla frågor som är svårt för nuvarande växel att svara på. Tyvärr har även resultatet för "svar på frågan" försämrats något så att vi just nu ligger sämre till än genomsnittet för deltagande kommuner. Under perioden som mätningen gjordes så skedde stora förändringar i verksamheten vilket kan ha påverkat resultatet negativt genom att fler samtal kopplats vidare till verksamheterna. Även här är det områdena bygglov, handikapp och gator och vägar som försämrats sedan förra året. Detta är verksamheter med telefontider eller få handläggare vilket ger negativt resultat vid försök att nå verksamheten under pågående samtal.

Som helhet upplevs svarande tjänstepersoner som engagerade och intresserade i svaren och dessa upplevs som relevanta och tydliga. Inga samtal har bedömts som dåliga men resultatet är något sämre än föregående år.



2 Slutsats

Som åtgärd för att vi ska öka helhetsintrycket och de parametrar som bidrar till resultatet pågår införandeprojektet av en utökad medborgarservice. Nya medarbetare som anställts som kommunvägledare är på plats och arbetet med att överflytta ärenden från förvaltningar pågår under 2021. Resultat av införandet kommer att kunna ses på 2022 års mätning då driftsättning av den utökade medborgarservicen sker vid årsskiftet 21/22.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen lägger informationen till handlingarna.

LEKEBERGS KOMMUN

Gustav Olofsson
Kommundirektör

Ilina Andersson
Utredare

Maria Lysegård
Teamledare