

**JSM**  
**TELEFRONT**

**RAPPORT**

**KOMMUNAL E-POSTMÄTNING**

**HUDDINGE KOMMUN**

April 2015

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM  
TEL 08 783 82 90 E-MAIL [info@j-sm-telefront.se](mailto:info@j-sm-telefront.se)  
BESÖKSADRESS: NÄRINGS LIVETS HUS, STORGATAN 19

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

|   | Sida |
|---|------|
| BAKGRUND, SYFTE, METOD OCH GENOMFÖRANDE | 3    |
| SAMMANFATTNING                          | 4    |
| SVARSTIDER                              | 5-6  |
| AVSÄNDARE                               | 7    |
| SVARSKVALITET                           | 8    |
| MÅL OCH UTFALL                          | 9    |
| EJ BESVARADE BREV                       | 10   |

## **BAKGRUND**

Huddinge Kommun har de senaste sex åren genomfört mätning av servicenivån i e-posthanteringen.

## **SYFTE**

Syftet med denna undersökning var att Huddinge Kommun ville se hur sina åtgärder har påverkat servicenivån sen tidigare mätningar.

Undersökningen ger en bild av servicen och resultatet ska ses som ett arbetsinstrument för upprättande eller uppföljning av målsättning och riktlinjer.

## **METOD**

Genom skickande av e-brev, till ett antal officiella e-postadresser inom kommunens verksamhet, fastställa servicenivån.

Totalt 58 brev har skickats under en fyraveckors period. 3 e-brev i bortfall pga tekniskt fel.

Frågorna i breven har utarbetats i samarbete med Huddinge Kommun.

## **GENOMFÖRANDE**

Mätperioden var under veckorna 10 t.o.m 13.

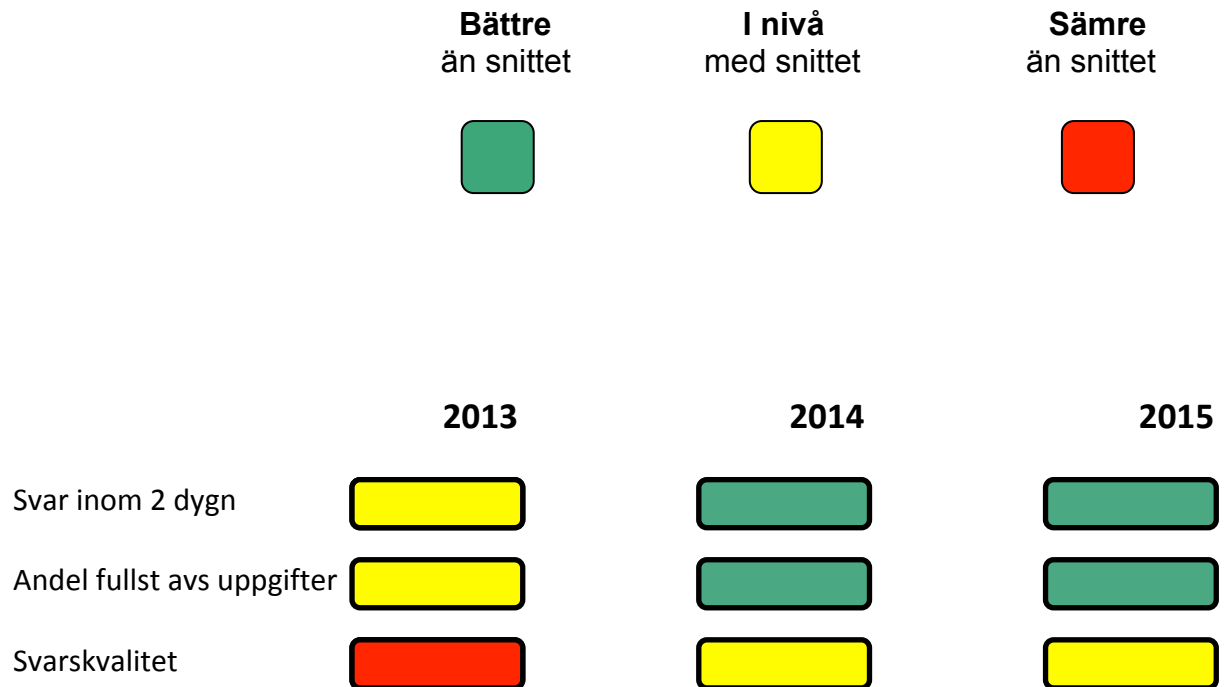
## **JÄMFÖRELSER**

De jämförelser med likvärdiga kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (13 kommuner med över 75 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.

Jämförelser med andra Stockholmskommuner som görs i rapporten baseras på likvärdiga mätningar av kommunerna Botkyrka, Järfälla, Lidingö, Salem, Sigtuna, Sollentuna, Södertälje, Tyresö, Täby, Upplands Väsby, Värmdö.

## SAMMANFATTNING

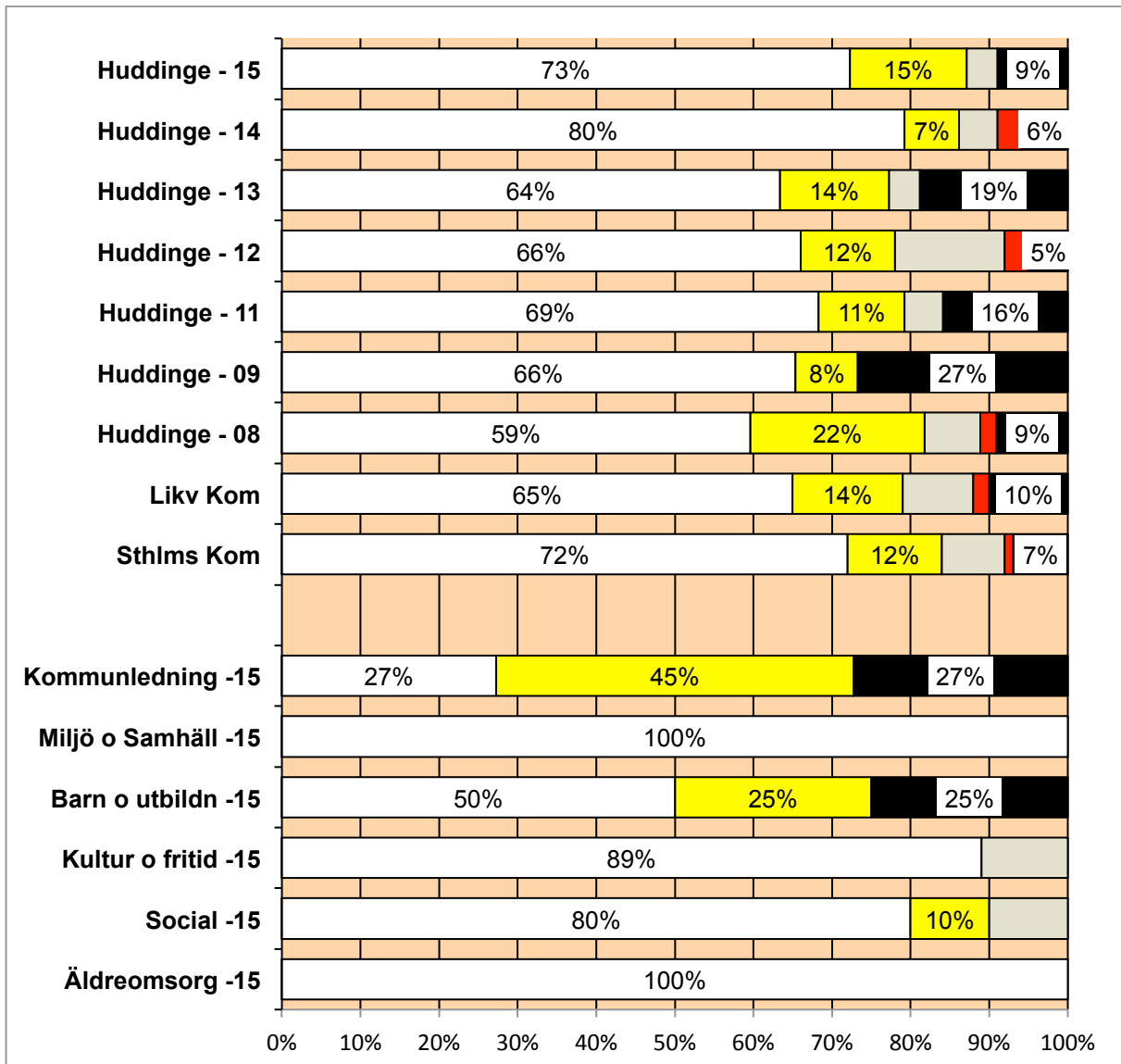
Vi redovisar här en översiktsbild med Huddinges tre senaste resultat i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (13 kommuner med över 75 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.



## SVARSTIDER

Tiden från skickandet av e-post till svar av Kommunen.  
Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

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



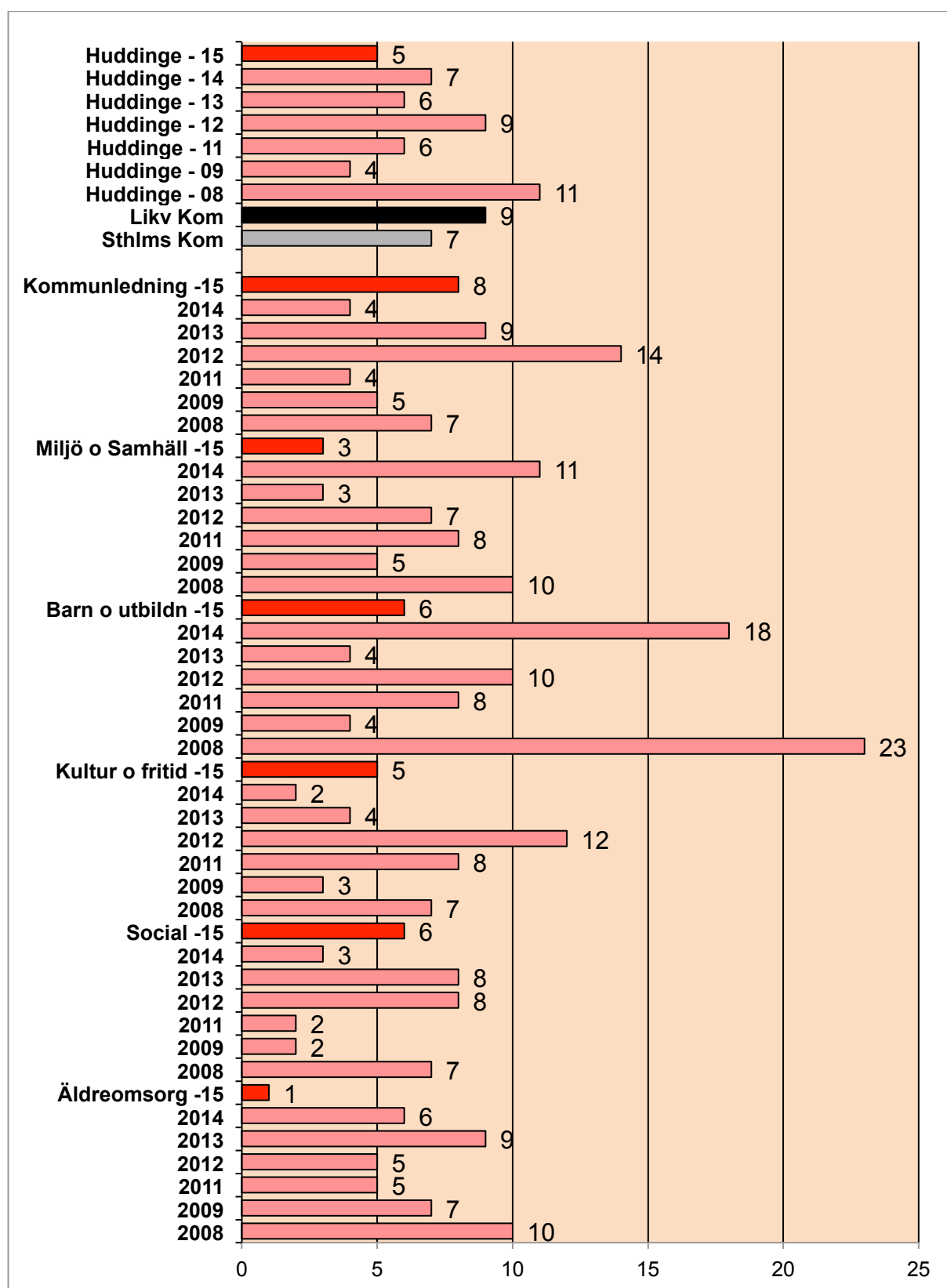
Diagrammet visar svarstiderna för Huddinge. 88 % (73 % + 15 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är det bästa resultatet sen vi började mäta Huddinge. Andelen är något över snittet för likvärdiga kommuner (79 %) och i nivå med snittet för Sthlmskommunerna (84 %).

Miljö o Samhälls och Äldreomsorgen besvarade alla brev inom ett dygn. Bra.

Andelen obesvarade brev inom två veckor är 9 % och de har inte besvarats vid rapportskrivandet.

**Kommentar:** JSM Telefront brukar rekommendera kommunerna att svaren, på denna typ av frågor som vi ställt, borde till 90 % komma inom 2 dygn.

## SVARSTIDER forts




Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).


I snitt tog det 5 timmar innan vi fick svar. Vid förra mätningen var det 7 timmar.


Både likvärdiga kommuner och Sthlms-kommuner har längre svarssnitt, 9 respektive 7 timmar. Kortast svarstid har nu Äldreomsorgen – 1 timma.


## AVSÄNDARE

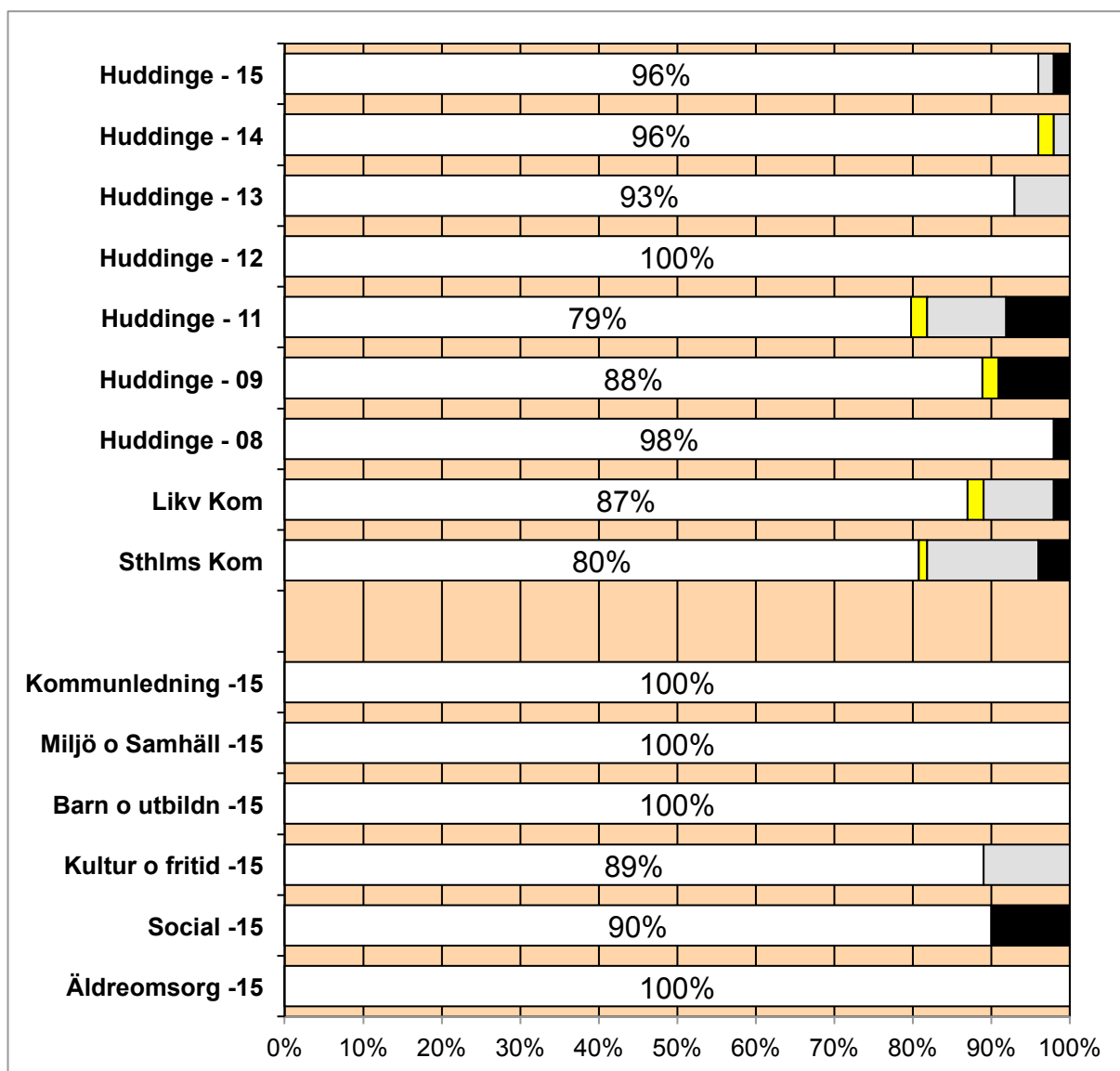
Avsändaruppgifter i e-postbrevet.

 Namn, Befattn/Funkt/Förv,  
Kommun, Tel nr

 Namn+Tel

 Namn+Förvaltn

 Övrigt



Bra resultat de senaste åren med att lämna fullständiga Avsändaruppgifter. Huddinge är något bättre än snittet för likvärdiga kommuner och klart över snittet för andra Sthlms-kommuner.

**Kommentar:** Avsändare, innehållandes namn, funktion/förvaltning och telenummer, är det lättaste målet att nå och kan/bör vara 100%.

Den som får ett mail med Fullständiga avsändaruppgifter har allt som behövs för ytterligare kontakt samt att det ger ett enhetligt och professionellt intryck.

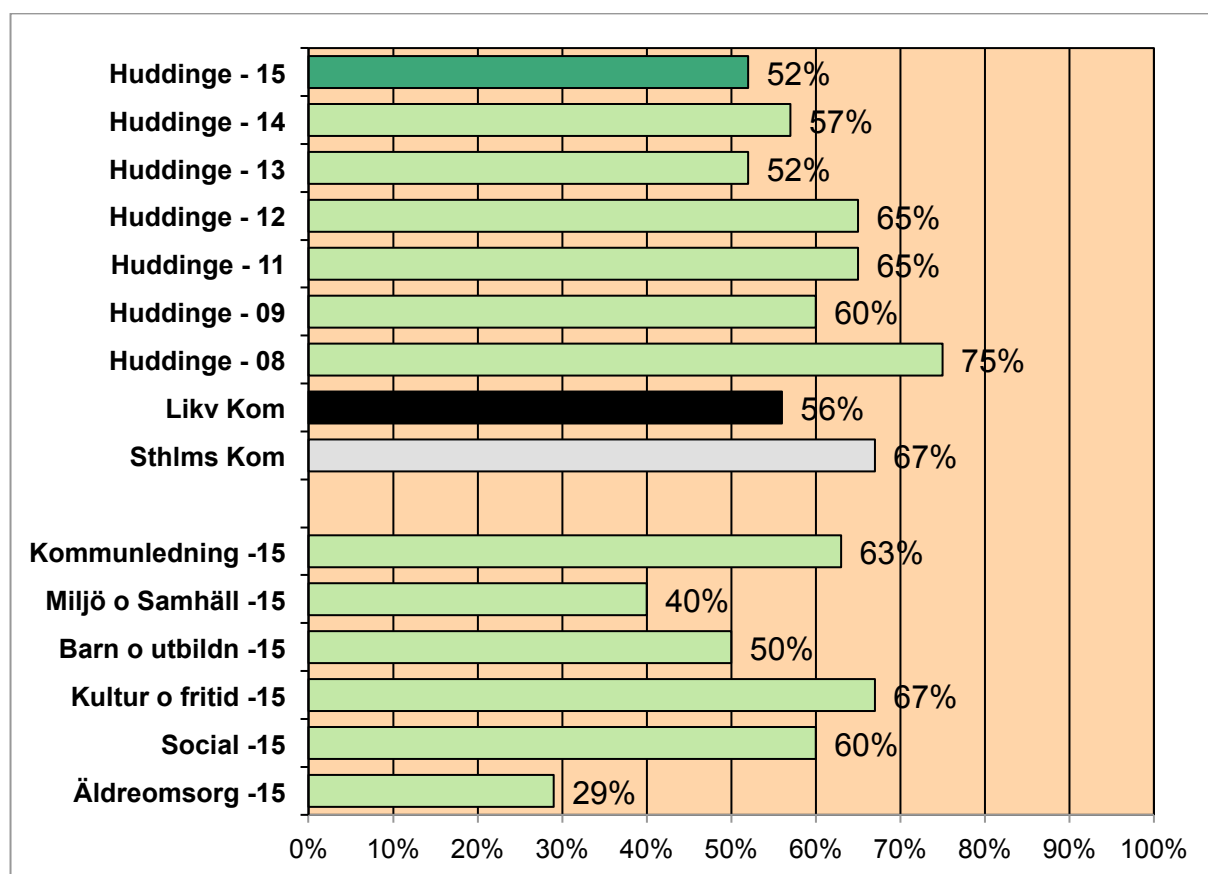
## SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till hemsidor med detaljerade anvisningar, bifogande av länkar eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

### Exempel

**Fråga:** Folk kör som galningar på vår gata, hur får jag ett fartgupp hos oss?

**Svar:** Hej! Har man klagomål på trafiken då ska man anmäla dessa på Huddinges hemsidan. Adressen är: <http://www.huddinge.se/Kommun-och-politik/kontakta-oss/fragor-...>  
Det går också bra att ringa 08-535 300 00  
Efter att vi har fått in klagomål åker vi ut på plats för att undersöka den och mäta trafik...  
Det ska bevisligen finnas en viss del av fordon som åker förfört. 15% av fordon ska köra fortare den 37km/h på en 30 väg för att ett trafiksäkerhetsåtgärd ska vara...  
Men vi tittar också på gatans utformning och om det finns speciella omständigheter.  
Samtidigt ska man vara medveten att gatan är för bilar också och att man respektera...  
Hälsningar  
Amir Spahović, Trafikingenjör, 08-535 365 58  
HUDDINGE KOMMUN 141 85 Huddinge Gatu- och trafikavdelningen [www.huddinge.se](http://www.huddinge.se)



52 % av svaren från Huddinge innehöll extra bra information och hänvisningar. Det är i nivå med snittet för kommuner i likvärdig storlek men lägre än snittet för Sthlms-kommuner.

**Kommentar:** Exemplet ovan är ett bra svar från Miljö o Samhälls och är av utrymmesskäl förkortat. Bra med hänvisningar och bifogade länk som underlättar för frågeställaren.



## UTFALL O MÅL

Denna typ av funktion i verksamheten bör ha uppsatta mål. Dessa mål ska kunna följas upp och vara gripbara inom bestämda tidsramar.

|            | Svarstid<br>(inom 2 dygn) | Avsändare    | Svarskvalitet |
|------------|---------------------------|--------------|---------------|
| Utfall –08 | 81 %                      | 98 %         | 75 %          |
| Utfall –09 | 74 %                      | 88 %         | 60 %          |
| Utfall –11 | 80 %                      | 79 %         | 65 %          |
| Utfall –12 | 78 %                      | 100 %        | 65 %          |
| Utfall –13 | 78 %                      | 93 %         | 52 %          |
| Utfall –14 | 87 %                      | 96 %         | 57 %          |
| Utfall –15 | 88 %                      | 96 %         | 52 %          |
| <b>Mål</b> | <b>90 %</b>               | <b>100 %</b> | <b>90 %</b>   |

### Kommentar:

Målen har vi satt som förslag och skulle kunna uppnås, även om vi genom våra mätningar ännu inte sett alla tre delmålen uppfyllda samtidigt.

Inom kommunal verksamhet borde svaren, på denna typ av frågor som vi ställt, till 90 % komma inom 2 dygn.

Avsändare, innehållandes namn, funktion/förvaltning och telenummer, är lättast att förbättra och bör vara 100 %.

Förslagsvis skulle 90 % kunna utgöra ett lämpligt mål för Svarkvaliteten.

Vissa mål borde Huddinge kunna uppnå relativt snabbt, andra tar lite längre tid. Vi rekommenderar en uppföljning av målen inom 12 månader.

### **Obesvarade brev**

Om vi fått bekräftelse från registratorn eller annan att brevet hade kommit fram och att det var vidarebefordrat upplever vi som positivt, dock har vi inte räknat det som svar i denna mätning.

Följande brev (eller med liknande formulering) som vi har skickat, har vi av någon anledning inte fått svar på.

**Till:** Kommunledningskontoret

**Fråga:** Vi funderar på att flytta till Huddinge men har hört talas om att man planerar bygga en stor väg genom centrala Huddinge. Hur ser planerna för det ut, var ska den gå?

**Skickat:** Lör 14/3 10:10

**Fråga:** Jag studerar statsvetenskap och vill söka praktik i Huddinge kommun. Vart ska jag vända mig? Finns det något introduktionsprogram där man får lära sig mer om hur kommunen fungerar?

**Skickat:** Tors 26/3 10:20

**Fråga:** Jag planerar att starta en flyttfirma och är intresserad av mark i söderförort för att bygga lager och garage för ett tiotal lastbilar. Finns det något lämpligt område i Huddinge?

**Skickat:** Tors 19/3 09:55

**Till:** Barn- och utbildningsförvaltningen

**Fråga:** Jag undrar hur man gör för att få byta skola?

**Skickat:** Sön 22/3 14:00

**Fråga:** Jag undrar om det finns någon förskola med frilufts- eller utomhusprofil i kommunen? Vad gäller om vi vill ha barnomsorg där?

**Skickat:** Mån 23/3 19:45