



KARLSTADS KOMMUN



2023-06-21 07:23 CEST

Mer än godkänt för kommunens service

För andra året har Sveriges kommuner och regioner (SKR) genomfört en servicemätning av vad medborgarna tycker om den service och bemötande de får via kontakt med kommunernas olika kontaktcenter. Resultatet visar att Karlstads kommuns Kontaktcenter får mer än godkänt.

– Det är jättevärdefullt att få svar svart på vitt vad medborgarna tycker. Våra kommunvägledare är proffs på bemötande och har en stor kunskap om kommunens frågor, men det krävs så klart att vi ständigt jobbar vidare med utbildning och coaching för att upprätta vårt goda resultat, säger Kajsa Beckman, chef för Kontaktcenter i Karlstads kommun.

Mätningen genomfördes slumpvis under två månader bland de som ringt eller mejlat till kommunen via Kontaktcenter under den perioden. Totalt svarade drygt 700 personer på enkäten som var både frivillig och helt anonym.

Gott bemötande och enkelt att komma i kontakt med

Mätningen visar att 75,4 procent är mer än nöjda med hur enkelt det är att komma i kontakt med kommunen via telefon till Kontaktcenter. Snittet bland övriga kommuner som deltagit är 73,8 procent. Bemötandet i telefon får 86,5 procent i Karlstad jämfört med 83 procent i snitt. För e-post är motsvarande siffror 83,5 procent för tydlighet (snitt 83,1 procent) och 81,6 procent för enkelhet (snitt 79,4 procent).

Alltid svar på mejl inom två arbetsdagar

De som skickat e-post till Kontaktcenter fick svara på frågan om skälig tid för att få svar från kommunen för sitt ärende. Av de inkomna svaren anser 64 procent att upp till två dagar är skälig tid. 76 procent har svarat att det dröjt tre dagar eller mer innan de fått svar.

Målet är att kunna lösa så många frågor som möjligt redan vid första kontakten men ibland är det inte möjligt.

– När någon kontaktar oss via e-post så skickar vi alltid ett första svar inom två dagar. Ibland behövs ingen mer kontakt än så då våra kommunvägledare har svaret, men ibland behöver vi ställa följdfrågor eller skicka frågan vidare till en förvaltning för vidare hantering, förklarar Kajsa. Då kan svarstiden bli längre än två dagar men den första återkopplingen fås alltid inom två arbetsdagar.

Mer om mätningen

Mätningen genomfördes av Sveriges kommuner och regioner (SKR) i samarbete med en extern konsult. Syftet är att skapa en samlad nulägesbild av kommunens service och bemötande. Totalt i landet svarade 18 396 personer på enkäten i 67 kommuner. Mätningen genomfördes första gången 2022 och det här är andra året som Karlstad är med.

Bland de som ringde och mejlade in till Karlstads kommuns Kontaktcenter under en tvåmånadersperiod fick ett antal slumpvalda personer enkäten skickad till sig antingen via e-post eller sms. Det var frivilligt för dessa att

svara på enkäten. Drygt 700 personer valde att svara.

Samtliga svar skickades in anonymt och personuppgiften rensades direkt efter enkätutskicket. Det går inte att härleda vem som svarat på enkäten.

För mer information kontakta:

Kajsa Beckman, chef Kontaktcenter, 054-540 1062.
