

## Nykundserbjudande

Våra undersökare ringer 50st mystery calls till er kommun.  
Mätmetoden vi använder oss av är M survey växel medborgarservice. Denna mätmetod ger en bild av hur medborgare upplever servicen och bemötandet hos er växel och hos era förvaltningar. Vi har som regel att vänta en minut på svar i växel och en minut på svar hos sökt förvaltning. Mätperioden väljer ni själva men denna mätning skall dock pågå under minst två veckor.

### **Metod beskrivning - M survey växel medborgarservice**

- Bedömning:** Samtalen poängbedöms på en skala mellan 10 – 50.  
10 = underkänt 30 = godkänt 50 = utmärkt
- Vägen till svar:** Klockan startar vid första ringsignalen och stoppas då telefonisten svarat.
- Hälsningsfras:** Svarar telefonisten enligt kommunens policy?
- Allmän attityd:** Hur trevlig är telefonisten, känner man sig välkommen?
- Bemötande:** Har telefonisten ett professionellt bemötande?
- Engagemang:** Är telefonisten serviceinriktad?
- Anträffbarhet:** Vad händer när telefonisten har kopplat till sökt förvaltning?
- Hälsningsfras:** Svarar personen på förvaltningen enligt kommunens policy?
- Attityd:** Hur trevlig är personen på förvaltningen?
- Servicegrad:** Kan personen på förvaltningen hjälpa oss med vårt ärende?
- Slutkommentar:** Undersökaren skriver en personlig kommentar gällande samtalets helhet.

### **Resultat**

- Diagram:** Ert resultat presenteras i överskådliga kurvdiagram enligt M survey standard.
- Benchmark:** Ert resultat jämförs med andra kommuner som finns i vår databas.
- Leverans:** Resultatet levereras 10 arbetsdagar efter avslutad mätperiod.
- Presentation:** Presentation av resultatet via telefon med tips om ev. förbättringsåtgärder ingår.

**Pris** M survey **växel medborgarservice** ~ 50 samtal ~ 14 000 sek + moms