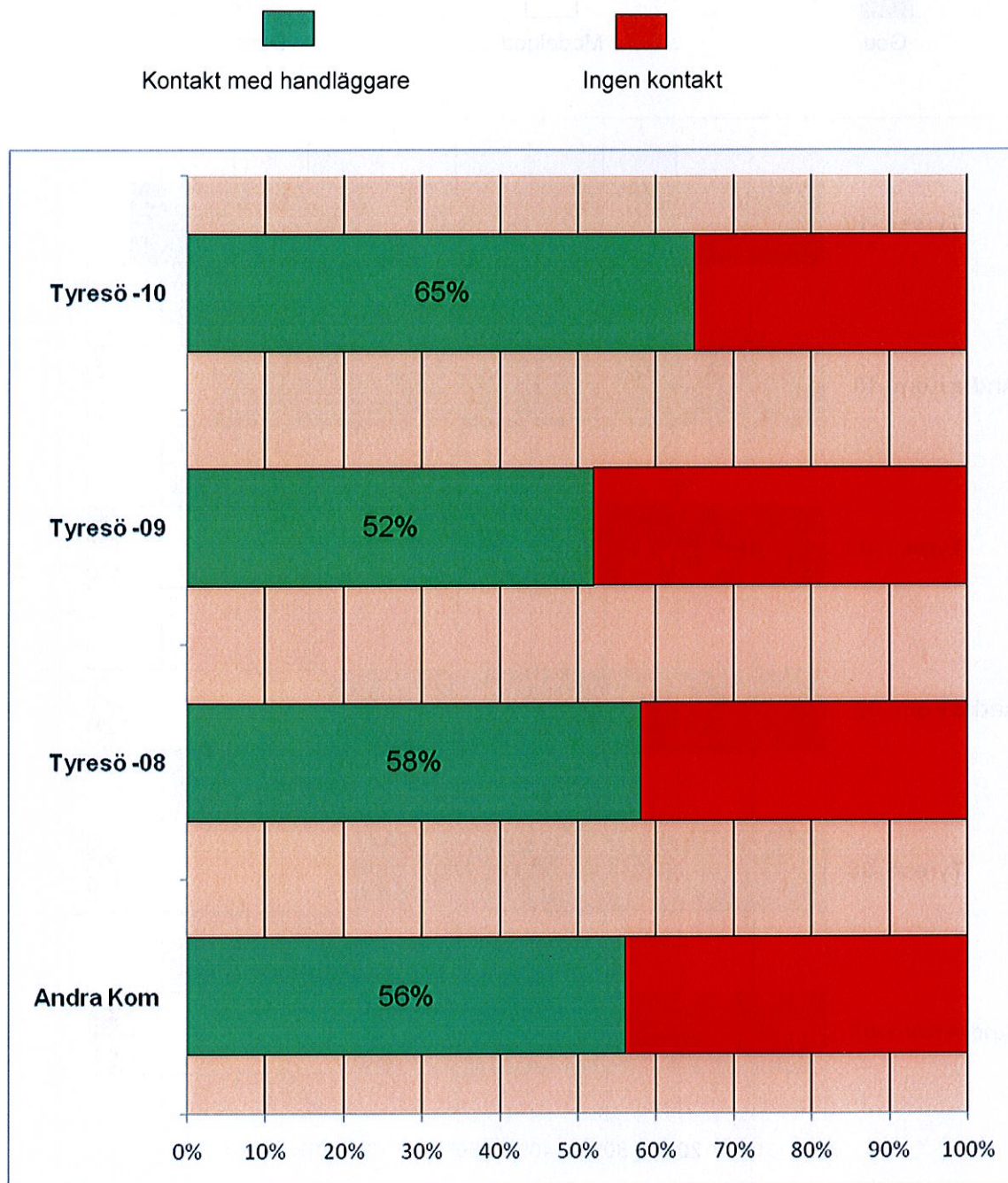


## Resultat telefon

### TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare var 65 % för kommunen totalt vid denna mätning. Tyresö har en högre andel jämfört med tidigare mätningar och en något högre jämfört med snittet för andra kommuner.

Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga.

## BEMÖTANDE

Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de blivit bemötta av personalen.



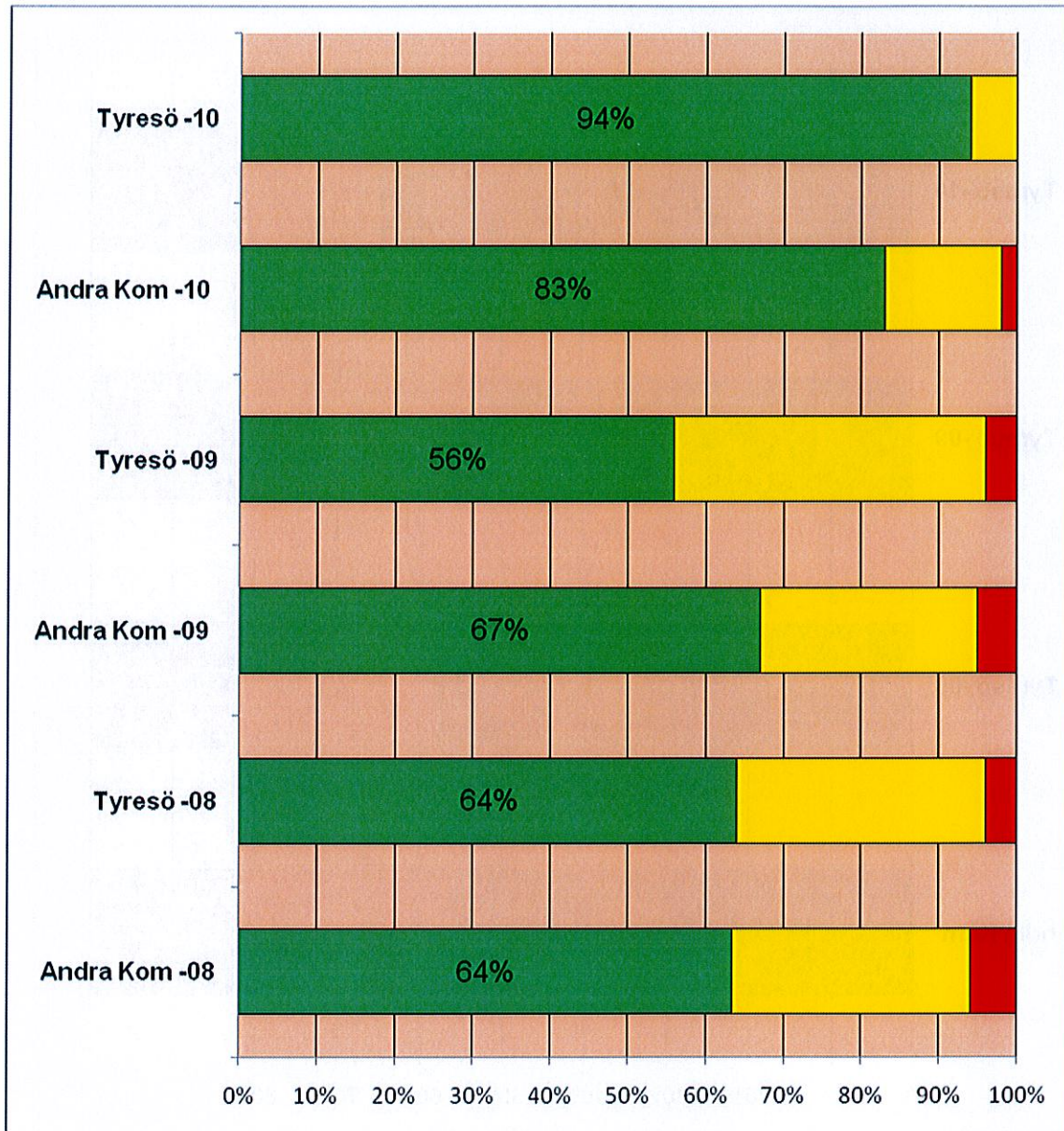
God



Medelgod



Dålig



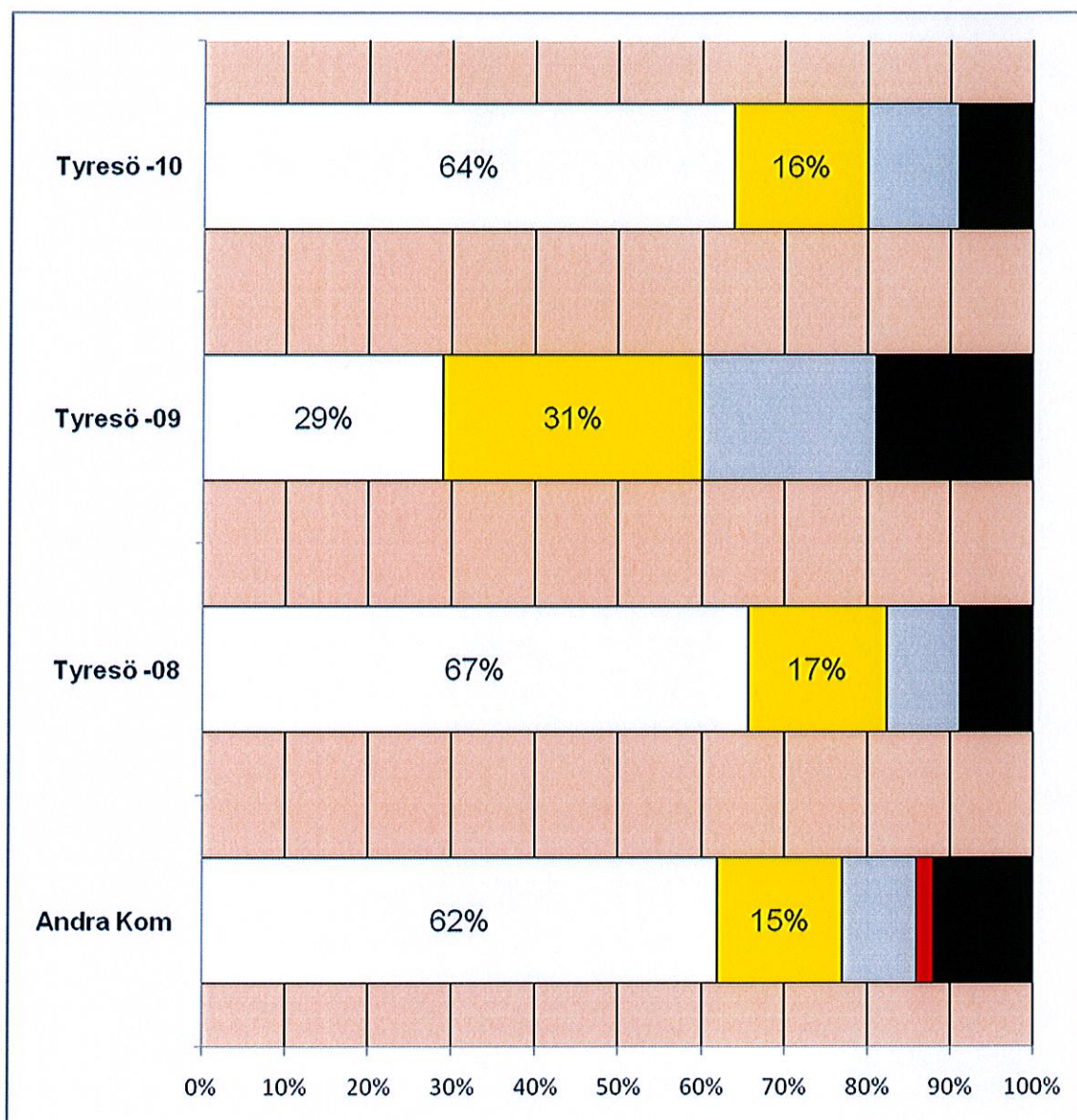
Bemötandet hos handläggarna har oftast bedömts som god.



## Resultat e-post

### SVARSTIDER

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



Diagrammet visar svarstiderna för Tyresö. 80 % (64 % + 16 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är i nivå med snittet för andra kommuner (77 %).

Individ o Familj besvarade alltid inom ett dygn.

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

