



Informerer
kommunene på
nett?

Svarer kommunene
på henvendelser?



JA!

Vi får hjelp!
Vi finner informasjon!
Vi får god service!

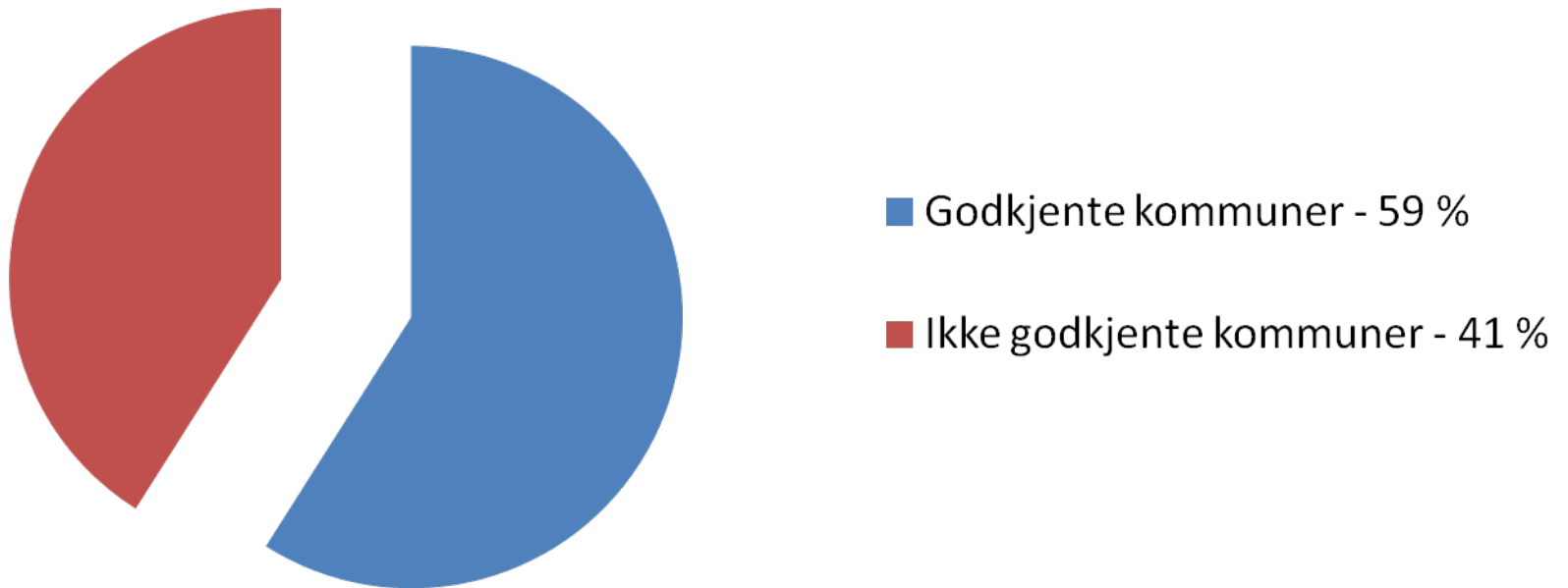
Kommunetesten 2011

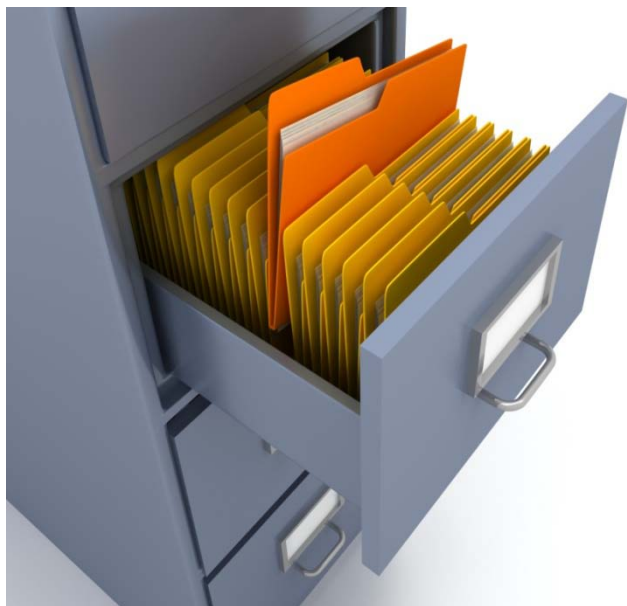


FORBRUKERRÅDET

- Vi finner informasjon på nettsidene, og får hjelp når vi tar kontakt på telefon, epost og chat i **76 prosent** av tilfellene. (929 av 1216).
- Hver kommune hjelper og svarer i gjennomsnitt på **12 av 16 henvendelser**.
- **59 prosent** av kommunene har et godkjent servicenivå. (45 av 76 testede kommuner).

Godkjente kommuner





Slik har vi testet:

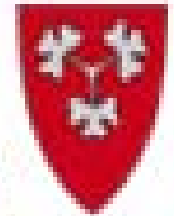
- Åtte sjekkepunkt på nettsidene
- Fire eposthenvendelser
- To telefonhenvendelser
- To chathenvendelser

Kommunetesten 2011

De dårligste:

- Er **ikke** dårlige.
- Vi får hjelp i **over halvparten** av tilfellene.
- ...men vi får også **ikke hjelp** i nesten halvparten av tilfellene.

Sømna kommune



Harstad kommune
Attraktivt hele livet



Oppdal
kommune

Kommunetesten 2011



FORBRUKERRÅDET

De beste:

- Er svært gode.
- Svarer og hjelper i 14/15 av 16 tilfeller.
- Har et svært godt servicenivå.



BÆRUM
KOMMUNE



Kommunetesten 2011



FORBRUKERRÅDET

- 1. plass: Bærum – 89 p.
- 2. plass: Drammen – 88 p.
- Delt 3. plass:
Lier og Asker – 84 p.



BÆRUM
KOMMUNE





- Dette er den syvende testen av kommunal service.
- Utført første gang i 2005.
- "Oppsamlingstest" før årets valg.

Test av kommunal service

Denne testen er fra mars 2005.
Siste test av kommunal service er fra [februar 2011](#).

Forbruker-rapporten har testet hvordan vi forbrukere blir mottatt når vi henvender oss til kommunene på internett, ved personlige e-posthenvendelser og telefonsamtaler. Sjekk din kommune her!

[Geir Røed](#)

Testansvarlig tjenester, 14.03.2005 09:33

Også publisert i [Forbruker-rapporten april 2005](#)

» Test av kommunal service

» Testfakta: Slik testet vi

» Stor forskjell på kommunal service

» Kommunene svarer ikke på e-post

» Meldal best på nett

» Tilsvar: Uklarheter om internett?

Vi har testet servicen, tilgjengeligheten og kvaliteten på 40 punkter i samtlige 433 kommuner, inkludert bydelene i Oslo.

2005



FORBRUKERRÅDET

- Tre kommuner manglet nettside.
- Tre andre hadde **ingen** relevant informasjon på sidene.
- Hver tredje epost ble ikke besvart.

Test av kommuneservice

Denne testen er fra september 2007.
Siste test av kommunal service er fra [februar 2011](#).

2007



FORBRUKERRÅDET

Her er resultatene fra den store testen av kommunal service.

[Geir Røed](#)

Testansvarlig tjenester, 25.10.2011 09:19

Også publisert i [Forbruker-rapporten august 2007](#)

» Test av kommuneservice

- » 54 kommuner har for dårlig service
- » Stor forskjell på kommunale sider
- » - Mor må godkjenne
- » Haga: - Gledelig fremgang
- » KS-lederen: - En selvfølge å få svar!
- » Testfakta kommuneservice

Larvik kommune, med ordfører Øyvind Riise Jenssen i spissen, gjør det best av alle de 431 kommunene i Norge, samt de 15 bydelene i Oslo.

På nettsidene til hver kommune har vi lett etter 25 konkrete punkter. Dessuten har vi ringt fem likelydende telefoner til hver kommune, og sendt inntil sju likelydende e-poster. Alle kommunene har minst fått fem e-poster.

Her finner du [resultatene i ditt fylke](#).

- Alle har nettside.
- Alle besvarer eposter.
- Men svært store forskjeller i servicenivå.
- Fra nesten 90 poeng til rundt 30.

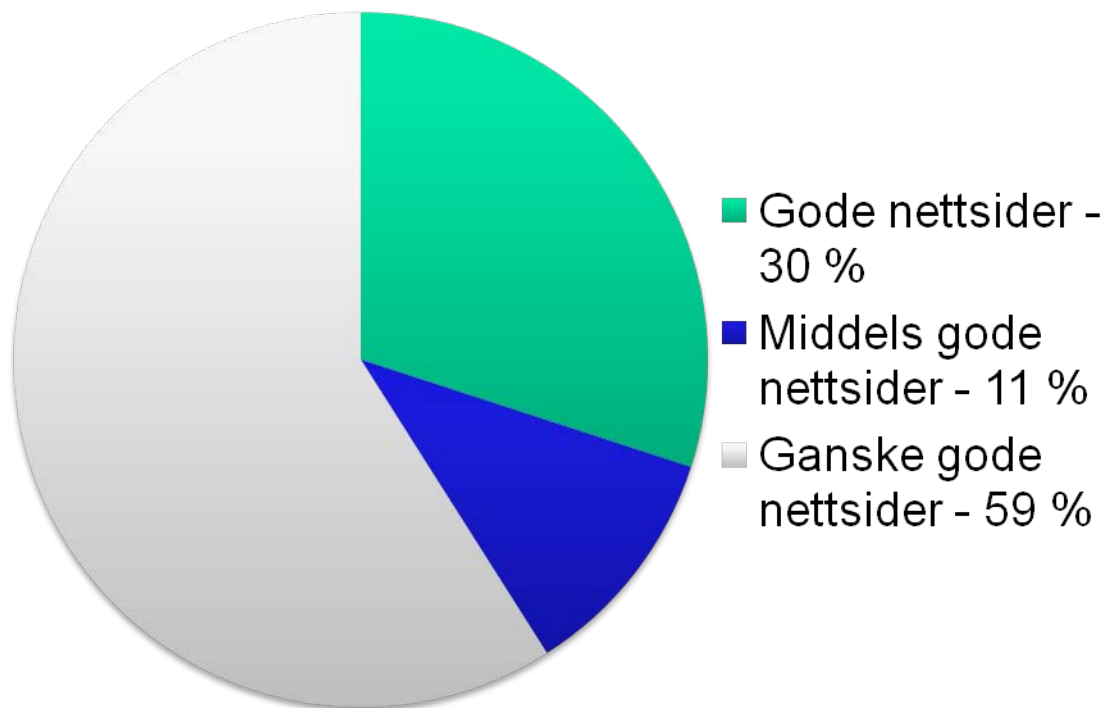
Slik har vi testet:

- Gjennomført sept-okt 2011.
- Tre personer har sjekket nettet.
- Mailet og chattet fra private epostadresser.
- Ringt fra ikke-sporbare telefoner.
- Vi fremstår som vanlige innbyggere, som folk flest.



- Vi finner informasjon om 86 % av punktene på nettsidene (524 av 608 punkt).
- Alle har barnehage-søknad og skolerute.
- Mange har gamle/ udaterte prislister og oversikter.

Kvalitet nettsider



Internett

Beste og dårligste nettside



ASKØY
Kommune

Søk etter...

Kart Ledige stillinger Næringsliv Personalrommet Politikerportalen Rask tilgang til

Næringsliv og regionalt samarbeid

Politikk og kommunale planer

Kommunens tjenester

Omsorgsbolig
Barnehage
Vannavgift Legetjenesten
Helsetjenester
Helsestasjon Idrett
SFO Skole
Sykehjem Boligrådgiving
Renovasjon
Voksenopplæring Friluftsliv
Kultur Samferdsel
Barnevem Sosialhjelp
Byggesak Feiing
Skjenkebevilling

Rask tilgang til

- Bedrifter på Askøy
- Dialog innbygger-politiker
- FiksGataMI.no
- Lag og foreninger på Askøy
- Postlister / Postjournal
- Prisliste - Gebyrer og betalingssatser
- Skiema A-Å



Oppdal kommune

TJENESTER

SELVBETJENING

POLITIKK

ADMINISTRASJON

OM OPPDAL

NYHETER

TJENESTER

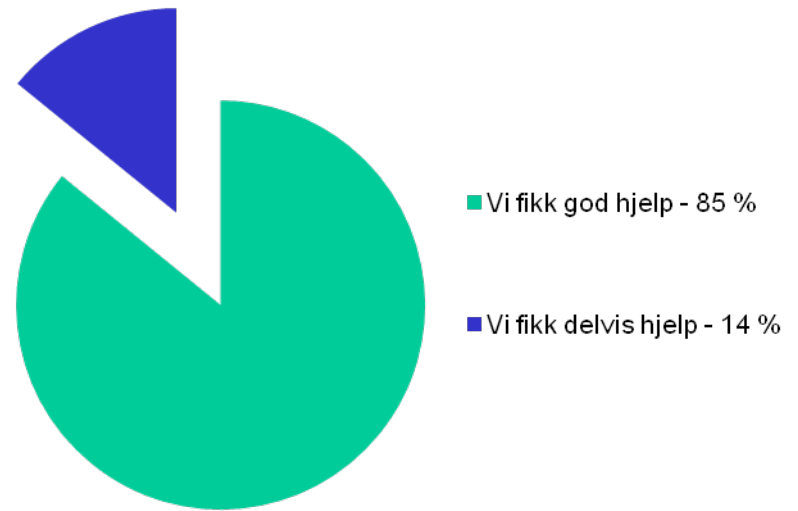
Telefon



FORBRUKERRÅDET

- 149 av 152 telefonhenvendelser besvart, helt eller delvis.
- Men noen kommuner ville ikke svare på eiendomsskatt...

Hjelp på telefon



Telefon



FORBRUKERRÅDET

- Halden: "Ikke lov å opplyse". Svarte ikke.
- Kristiansand og Bergen: "Ikke lov å opplyse". Men de svarte likevel...
- Rana: "Ikke lov å opplyse pga formelle regler. Men du kan forsøke å skrive et brev."
- Porsgrunn: "Vi oppgir kun samlede kommunale avgifter".
- Skien og Harstad: "Dette er meglers oppgave".
- Ringsaker: "Dette er unødig ekstraarbeid".

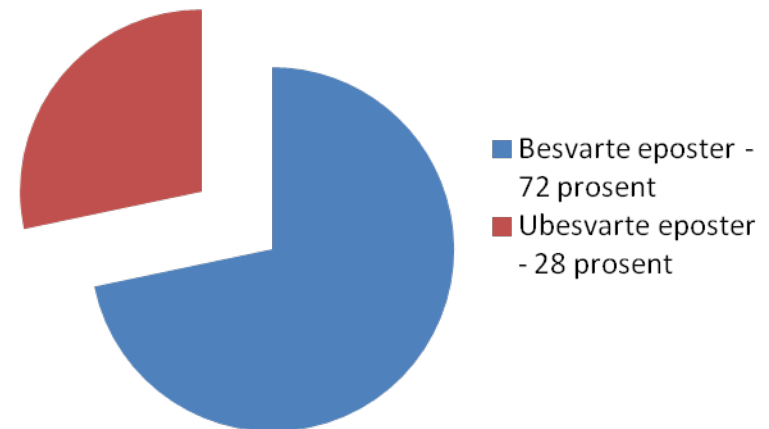
Epost



FORBRUKERRÅDET

Besvarte eposter

- Fem kommuner besvarer alle fire eposter innen 24 timer.
- Fire kommuner besvarer kun én av fire eposter innen en uke.



Epost



FORBRUKERRÅDET

- Kommunene svarer på spørsmål om veier og politikk.
- Kommunene svarer ikke på spørsmål om skole og kultur.



Chat



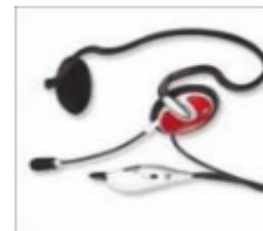
FORBRUKERRÅDET

- Vi forsøkte å chatte med kommunene inntil fire ganger.
- Det var ikke lett i Ullensaker...
- ... eller i Porsgrunn.
- I disse kommunene var chatten alltid stengt...

Status på nettprat-eDialog



Snakk med oss (chat)



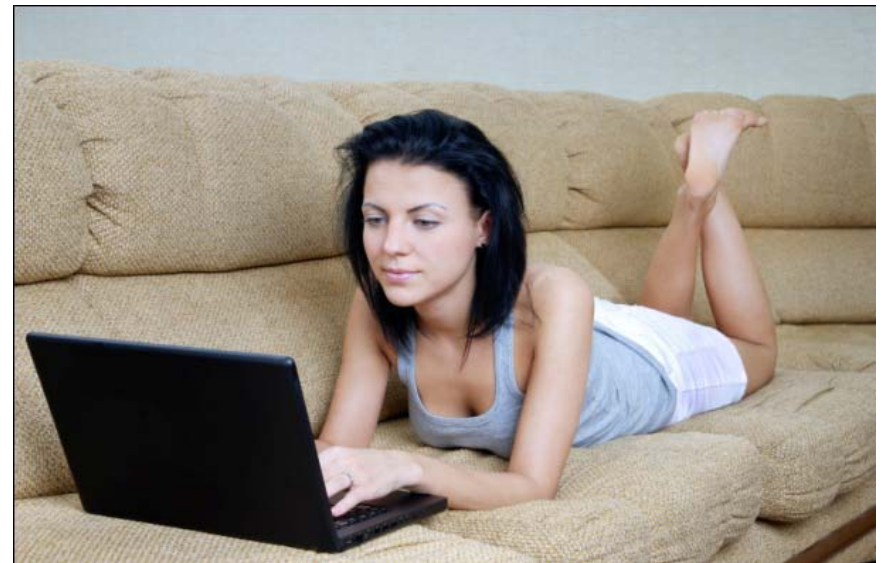
Ingen tilgjengelige for chat

Chat



FORBRUKERRÅDET

- 20 av 76 kommuner har chat/SMS-tjeneste.
- 17 av 20 har chat.
- Tre av 20 har SMS-tjeneste.
- Svært varierende kvalitet.
- Noen svarer raskt, andre svarer aldri.



Chat



FORBRUKERRÅDET

Chatløsning
som ikke
fungerer i
Steinkjer.

SFO i høstferien

12.37 *Per:*
12:37: Halo, er det noen der?
12.39 *INFO :*
12:39: Hei! Hva kan vi hjelpe deg med?
12.39 *INFO :*
12:39: Hei! Hva kan vi hjelpe deg med?
12.40 *Per:*
12:40: Fint, jeg lurer på om SFO på Lø er åpen i høstferien?
12.44 *Per:*
12:44: Hallo?
12.45 *INFO :*
12:45: Hei! Ta kontakt direkte med Marit Haugseth, leder på SFO Lø skole, tlf.94 86 67 47
12.46 *Per:*
12:46: OK. Det var lenge å vente på å få et nummer som jeg må ringe..
12.47 *INFO :*
12:47: Beklager så mye ventetiden. De andre

Chat



FORBRUKERRÅDET

Chat-
løsning
som
fungerer
i
Sarpsborg

eDialog24
login.edialog24.com

 **Jorun Nordlie**
servicekonsulent
Tlf. 69 10 80 00
servicetorget@sarpsborg.com

i Du er nå koblet opp mot Jorun.

Jorun: 9:21:01 Hei, og velkommen til Servicetorget.
Du prater nå med Jorun Nordlie. Hva kan jeg hjelpe deg med?

Jeg: 9:21:27 Hei, det gikk kjapt. Det sto ventetid tre minutter, men tok jo ikke mer enn tre sekunder.

Jeg: 9:21:33 Til saken:

Jeg: 9:22:02 Jeg lurer på hvordan man går frem for å få en rullator. Jeg spør for en tante som trenger det.

Jorun: 9:24:03 Er det for en kort periode - tar du kontakt med Asvo hjelpemiddelsentral, tlf. 69 10 80 40, mobil 402 89 323,

Jeg: 9:24:47 Fint. Det var greit. Tusen takk for hjelpen.

Jorun: 9:25:27 ok - da er det ikke noe mer du lurer på ?

Jeg: 9:25:36 Nei, takk skal du ha.

Testene i 2005, 2007 og 2011



FORBRUKERRÅDET

	2005	2007	2011
Andel godkjente kommuner	10 %	29 %	59 %
Gjennomsnittlig antall poeng	51 poeng	61 poeng	69 poeng
Andel godkjente på telefon	32 %	73 %	92 %
Andel godkjente på internett	20 %	22 %	82 %
Andel godkjente på epost	10 %	24%	45 %

Best – og dårligst



FORBRUKERRÅDET

- Bærum hjelper i 15 av 16 tilfeller, og får 89 poeng.
- Oppdal hjelper ikke i syv av 16 tilfeller, og får 47 poeng.
- Bærum er svært gode, og har et høyt servicenivå.
- Oppdal er ikke dårlige, men kan bli mye bedre.



BÆRUM
KOMMUNE



Oppdal
kommune

Kommunetesten 2011



FORBRUKERRÅDET

- Hele rapporten er på www.forbrukerportalen.no
- Spørsmål: Geir Røed, geir.roed@forbrukerradet.no, tlf. 95 10 33 13.