

| <b>Mattilsynet</b>                    | <b>Vektet</b> | <b>Poeng</b> |
|---------------------------------------|---------------|--------------|
| Nettsidene                            | 35 %          | 52           |
| Telefonhenvendelser                   | 25 %          | 77           |
| Epost-henvendelser                    | 25 %          | 50           |
| Personlige besøk                      | 15 %          | 81           |
| <b>Totalpoeng (av 100 oppnåelige)</b> |               | <b>62</b>    |
| Vurdering                             |               | Bra          |

#### **Nettsidene til Mattilsynet - sjekk av 29 punkter på nettsidene**

|   |   |
|---|---|
| Antall sjekkpunkter som ble funnet av alle fem testere    | 4 |
| Antall sjekkpunkter som ble funnet av fire av fem testere | 8 |
| Antall sjekkpunkter som ble funnet av tre av fem testere  | 5 |
| Antall sjekkpunkter som ble funnet av to av fem testere   | 3 |
| Antall sjekkpunkter som ble funnet av en av fem testere   | 3 |
| Antall sjekkpunkter som ikke ble funnet av noen testere   | 6 |

#### **Telefonhenvendelser til Mattilsynet (totalt 96 telefonoppringninger):**

|  |    |
|--|----|
| Antall telefoner som ble besvart riktig på første henvendelse  | 36 |
| Antall telefoner hvor det ikke ble gitt svar på to oppringninger   | 4  |
| (I de resterende 56 telefonhenvendelsene fikk vi hjelp på første eller andre forsøk og/eller svaret vi fikk var mangelfullt) |    |

#### **E-posthenvendelser til Mattilsynet (totalt 95 e-poster):**

|   |    |
|---|----|
| Antall e-poster som ble besvart riktig og innen ett døgn  | 23 |
| Antall e-poster som ikke ble besvart innen en uke   | 34 |
| (I de resterende 38 e-postene fikk vi svar, men svarene kom enten senere enn ett døgn og/eller var kvalitativt dårligere) |    |

#### **Personlige henvendelser til Mattilsynets kontorer (totalt 13 besøk)**

|  |   |
|--|---|
| Antall kontorer med svært god service                          | 6 |
| Antall kontorer med service under middels                      | 3 |
| (På de resterende kontorene fikk vi god eller middels service) |   |