

Pressmeddelande 2004-12-14

Din kommun svarar snabbt – eller inte alls

Det går allt fortare att få svar när man e-postar en fråga till kommunen. I år var den genomsnittliga svarstiden 13 timmar, jämfört med 15 timmar 2003 och 22 timmar 2002. I år svarade 40 kommuner inom en timme, vilket också är en märkbar förbättring jämfört med tidigare år. Det framgår av den årliga undersökning av kommunernas svarstider som IT-integratören PROACT nu har genomfört för tredje året i rad.

– Jag ser positiva tecken på att IT-mognaden och servicegraden har ökat. Det finns idag en högre beredskap att ta emot förfrågningar via kommunens webbplats och det är positivt, säger PROACTs vd i Sverige Örjan Frid.

Sveriges snabbaste kommun är **Falkenberg**, som samtliga gånger har lyckats svara inom två timmar. Andra kommuner som utmärker sig med genomgående snabba svarstider är **Karlshamn, Borgholm, Gävle** och **Klippan**. De kommuner som gjort den starkaste upphämtningen från i fjol, från mer än en vecka till mindre än en timme, är **Lilla Edet, Lidingö, Lysekil, Ockelbo, Oxelösund, Sollefteå, Säffle, Sävsjö, Upplands Väsby, Vaggeryd och Årjäng**.

Var fjärde svarar inte

Samtidigt är det många kommuner som inte svarar alls. I år var det 62 av landets totalt 290 kommuner, det vill säga 21 procent, som inte svarade eller som dröjde mer än en vecka med svaret. Det är en ungefär lika stor andel som tidigare år. Bottennoteringarna går till **Haparanda, Högsby, Lindesberg, Ragunda, Vindeln** och **Åsele**, som inte har lyckats svara någon av de tre gånger som undersökningen har genomförts.

Av frågesvaren framgår att 11 kommuner har gjort kommunens diarium tillgängligt på internet. Flera andra uppger att det finns på kommunens intranät och några uppger att de har för avsikt att snart lägga ut diariet på internet.

– Det är ett ambitiöst projekt att lägga ut diariet på nätet och ett mästarprov för de kommuner som menar allvar med 24-timmarsmyndigheten. Nu vill jag se att de digitala certifikaten får ett genomslag under 2005, eftersom de är en förutsättning för många av de tjänster som kommunerna planerar, säger Örjan Frid.

Om undersökningen

Under november 2004 skickade PROACT e-post med tre enkla frågor till samtliga svenska kommuner. Svarstiden mättes noggrant. Undersökningen har nu genomförts tre år i rad, vilket möjliggör jämförelser över tid.

Ytterligare information

Örjan Frid, vd, PROACT, tel: 08-410 666 20, e-post: orjan.frid@proact.se.

Åsa Hart, Bite Communications, tel: 08-58 70 58 46, e-post: asa@bitepr.se.

Om PROACT

PROACT är en fristående informations- och teknikspezialist som vänder sig till företag och organisationer med snabbt växande informationsvolym och/eller där informationen är affärskritisk. PROACT kombinerar ledande specialistkunskap inom information och teknik med erfarenhet från mer än 1 500 kunder i lösningar för IT-infrastruktur som bidrar till att göra kundernas dagliga verksamhet mer lönsam. PROACT-koncernen har ca 400 medarbetare och finns i Danmark, Finland, Lettland, Litauen, Norge, Sverige och Schweiz. Grundat 1994 och moderbolaget PROACT IT Group AB är noterat på Stockholmsbörsens O-lista under symbolen PACT sedan 1999.