

Servicemätning - Fastighet 2019

ÄNNU NÖJDARE KUNDER I ÅR

På fyra av fem områden som vi undersökt förbättrar vi oss jämfört med 2018. Vi ser en positiv trend över tre år på dessa områden.

Vi kommer att se över hur vi kan påbörja handläggningen snabbare och se över våra rutiner.

SYFTET MED UNDERSÖKNINGEN

Utvärdera om kunderna är nöjda med vår service, att finna styrkor och svagheter samt identifiera förbättringsområden.



ANTAL SVARANDE

Kommuncentralt:	21 svar
Sektor lärande:	56 svar
Sektor samhällsutveckling:	49 svar
Sektor omsorg:	56 svar
Sektor miljö- och bygg:	2 svar

Sammanlagt

184 svar

Nöjdhet avseende	2016	2017	2018	2019
BEMÖTANDE	86 %	92 %	93 %	97 %
SNABBHET - PÅBÖRJA	97 %	92 %	96 %	94 %
INFORMATION UNDER BEHANDLING	85 %	77 %	84 %	91 %
SNABBHET - AVSLUTA	92 %	86 %	91 %	94 %
HELHETSBEDÖMNING	89 %	86 %	91 %	94 %

BEMÖTANDE

97 procent av våra kunder är nöjda med vårt bemötande. Det är en förbättring med fyra procentenheter jämfört med 2018. Vi når målvärdet som kommunfullmäktige antagit

Målvärde: 95 %

HELHETSRESULTAT

Mycket positivt helhetsresultat överlag. Det är en förbättring med tre procentenheter jämfört med 2018, och åtta procentenheter jämfört med 2017.

Målvärde: 90 %



Alla medarbetare ska engageras i kvalitetsarbetet som en naturlig del i det dagliga arbetet och vi strävar efter att ständigt förbättra vårt arbetssätt. Vi vill alltid veta vad våra kunder tycker om vår service, därför skickar vi alltid ut en enkät efter varje anmält ärende.