

Servicemätning - Kundtjänst 2018

ÄNNU NÖJDARE KUNDER I ÅR

På samtliga fem områden som vi undersökt förbättrar vi oss jämfört med 2017. Resultatet är troligen en konsekvens av extra satsning på utbildningar i hantering av klagomål för handläggare.



SYFTET MED UNDERSÖKNINGEN

Utvärdera om kunderna är nöjda med den kommunala servicen. Vi använder oss av ärendehanteringssystemet för kundtjänst, Summera.



ANTAL SVAR

Vatten och avlopp:	5 svar
Hamnar:	5 svar
Renhållning:	140 svar
Trafik:	6 svar
Kommunal mark:	2 svar

Sammanlagt

158 svar

Nöjdhet avseende	2017	2018
BEMÖTANDE	72 %	84 %
SNABBHET - PÅBÖRJA	81 %	85 %
INFORMATION UNDER BEHANDLING	70 %	77 %
SNABBHET - AVSLUTA	74 %	84 %
HELHETSBEDÖMNING	74 %	84 %

BEMÖTANDE

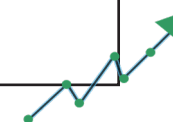
84 procent av våra kunder är nöjda med vårt bemötande. Det är en förbättring med 12 procentenheter jämfört med 2017.

Målvärde: 100 %

HELHETSRESULTAT

Mycket positivt helhetsresultat överlag, trots att målvärdet ej uppnås. Det är en förbättring med 10 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.