

Resultat av enkät-kundundersökning, november 2019

Dnr: SN2019/188

Avser kontakt med tillståndshandläggare under tiden januari-september 2019

Utskickade 30 st, inkomna 14 st, svarsfrekvens 47 %

Jämfört med svar från 2018 (39 utsända, 17 ink, svarsfrekv 44 %)

Fråga/Svar	Ja	Nej	Totalt
1 Var det första gången du var i kontakt med kommunen i denna typ av ärende?	8	6	14

	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
2 Hur utföll ärendet för dig?	10	1	1	1	13

1 obesvarad

1= inte nöjd alls, 10 I högsta grad nöjd

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Totalt
3 Hur nöjd är du med informationen från tillståndshandläggaren?	1			1			1	1	2	8	14
4 Hur nöjd är du med möjligheten att komma i kontakt med tillståndshandläggaren?			1			1	1	1	2	8	14
5 Hur nöjd är du med kontakten och dialogen med tillståndshandläggaren?			1					1	3	9	14
6 Hur nöjd är du med den vägledning och det stöd tillståndshandläggaren ger?	1					2			2	9	14
7 Hur nöjd var du med tillstånds-handläggarens förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	1				1			1	3	8	14
8 Hur nöjd är du med bemötandet från tillståndshandläggaren?		1				1		1	2	9	14
9 Hur nöjd är du med kompetensen hos tillståndshandläggaren?	1		1					1	3	8	14
10 Hur nöjd är du med tiden för handläggningen av ditt ärende?	1			1	1			1	3	7	14

11	Hur nöjd är du med handläggningen i sin helhet?	1			1			1	1	2	8	14
12	Hur väl uppfyller tillståndshandläggaren dina förväntningar?	1		1					1	2	9	14
13	Tänk dig en perfekt handläggning. Hur nära ett sådant ideal kommer tillståndshandläggningen?	1			1			1		4	7	14
Summa svar		8	1	4	4	2	4	4	8	29	90	154

1-3 = Missnöjd

4-7 = Ok

8-10 = Mycket nöjd

Betyg 1-3 = 13 = 8 %

Betyg 4-7 = 14 = 9 %

Betyg 8-10 = 127 = 83 %

14 Vad kan tillståndshandläggaren göra för att förbättra sin service?

- * Nöjd som jag är
- * Ingen notering tycker jag
- * Jag tycker de redan gör ett bra jobb
- * Handläggningstiderna är möjligen lite långa

Övriga synpunkter

- * För oss var det olyckligt att den från oss som fick uppdraget att driva frågan inte förstod och att vi själva fick ta tag i ärendet när det gått ca 6 månader.
- * Jag uppskattar att handläggaren är aktiv. När jag missat att bifoga vissa uppgifter tar handläggaren kontakt så att ärendet inte stannar av. När jag tar kontakt för att få förtydliganden eller svar på frågor så kommer svar inom ett par dagar, ofta samma dag.
- * Ingen notering tycker jag
- * Föreningen Trögdsgården svarar endast med ett mail eftersom de bytt ut alla i styrelsen (ingen ifylld enkät): De anser att de är krångligt att söka om tillstånd samt att man måste gå utbildning i alkohollagen. De önskar ett enklare sätt då de inte handlar om fylleslag samt att alla arbetar ideellt och inte har tid med att fylla i ansökan och gå utbildning.
- * Bra bemötande och förståelse. Mycket nöjd.