

§ 60

**Redovisning av kommunens senaste servicemätning -
januari 2012**

2012/KFN 0043 010

Nämndens beslut

Informationen noteras.

Ärendebeskrivning

Kommunikationens betydelse som framgångsfaktor ökar hela tiden. Att erbjuda omvärlden goda möjligheter att kontakta sin organisation samt att ha smidiga interna kommunikationsflöden är mycket viktiga förutsättningar för att kunna öka tillgängligheten, servicegraden och effektiviteten i det dagliga arbetet. Kontakter per telefon och e-post fungerar som sensorer mot omvärlden och påverkar i alltså i allra högsta grad organisationens varumärke, ekonomi och effektivitet.

Syftet med den genomförda mätningen var att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet kommunen svarade på de frågor som ställdes. Resultatet redovisas för kommunen och totalresultatet jämförs med övriga kommuner.

Bilaga:

Rapport: Servicemätning via telefon och e-post, Tyresö kommun
januari 2012

Justeras sign	Utdragsbestyrkande
---------------	--------------------