

Handläggare
Emily Tjäder
Telefon: 08-508 28 741

Till
Miljö- och hälsoskyddsnämnden
2014-05-20, p. 10

Nöjd medborgare-index

Svar på skrivelse från Katarina Luhr m.fl. (MP)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Att på prov genomföra en Nöjd medborgare-undersökning under 2015

Gunnar Söderholm
Förvaltningschef

Håkan Andersson
Avdelningschef

Bakgrund

I en skrivelse till miljö- och hälsoskyddsnämnden den 6 mars 2012 önskar Katarina Luhr m.fl. (MP) att miljöförvaltningen genomför en undersökning motsvarande *Nöjd Kund Index* riktad mot stadens medborgare som har varit i kontakt med miljöförvaltningen. I skrivelsen nämns att relevanta frågeställningar kan handla om exempelvis bemötande, tillgänglighet, information samt om förhållandet man uppmärksammade förvaltningen på har blivit bättre. Med en parallell dragen till *Nöjd Kund Index* anser Katarina Luhr m.fl. (MP) att ”förvaltningen bör pröva möjligheten att utveckla motsvarande instrument för enskilda som tar kontakt med förvaltningen för att uppmärksamma problem inom nämndens ansvarsområde”.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Miljöförvaltningen anser att en undersökning riktad till medborgare som har varit i kontakt med förvaltningen är en god idé vars underlag skulle utgöra ett värdefullt tillskott för hur servicerelaterade frågor kan förbättras och vidareutvecklas.

Det finns ett flertal sätt att genomföra en nöjd medborgarundersökning; enkätförfarande, kvalitativa intervjuer eller

automatisk uppringning till personer som ringt till miljöförvaltningen. Miljöförvaltningen har undersökt dels vilka ärendetyper som kan ligga till grund för en undersökning och dels hur det på enklast och mest effektivt sätt går att insamla underlag från berörda medborgare i relevanta ärendetyper. För att täcka in flera typer av ärenden (och flera typer av ingångar till förvaltningen) och även förenkla utförandet av en nöjd medborgare-undersökning ser miljöförvaltningen användandet av en webbaserad enkät som det mest lämpliga alternativet. Vad gäller vilka typer av ärenden som kan fungera som underlag har förvaltningen identifierat följande ärendetyper;

- Ansökan om tillstånd för värmepump
- Cisterner
- Matförgiftningar
- Klagomålsärenden (bostadsklagomål och övriga klagomål)

Borträknat ärenden där medborgaren har valt att vara anonym och vissa fall där ärendet inte drivs vidare skulle cirka 1 600 ärenden fungera som underlag på årsbasis. Det måste dock tas i beaktande att ytterligare bortfall kommer att ske då inrapporterade uppgifter i vissa fall är otillräckliga eller nödvändiga uppgifter saknas.

Med bakgrund av detta föreslår miljöförvaltningen att förvaltningen på prov genomför en Nöjd medborgare-undersökning som webbenkät under 2015, baserat på relevanta ärenden som handlagts under 2014. Om försöket faller väl ut kan undersökning genomföras en gång per år med föregående års tillämpliga ärenden som underlag. Med hänsyn tagen till generell enkättrötthet och det tämligen begränsade underlaget anser förvaltningen att det inte vore önskvärt att genomföra undersökningen på exempelvis halvårsbasis.

Förvaltningen föreslår vidare att undersökningen genomförs som en *Nöjd medborgare-undersökning* och inte som ett *Nöjd medborgare-index*. Ett index bygger på att vissa av de ställda frågorna är indexfrågor som viktas samman till ett sammantaget nyckeltal. För att inte komplicera utförandet föreslås därför att förvaltningen istället följer medeltalsutvecklingen för de olika frågorna och på så sätt mäter nöjdheten hos medborgarna.

Slut

Bilagor

1. Nöjd medborgare-index. Skrivelse från Katarina Luhr m.fl. (MP)