

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

120306

Skrivelse om "Nöjd medborgare-index"

Miljöpartiet de gröna

Katarina Luhr m.fl.

Skrivelse

Nöjd medborgare-index

Förvaltningen utför regelbundet enkäter och liknande för att bedöma hur nöjda kunderna är med bl.a. kontakter med förvaltningen. Med "kund" avses då verksamhetsutövare. Resultat redovisas ibland i form av "nöjd kund-index".

Detta är viktigt och bra och har sannolikt bidragit till förbättringar i nämndens arbete.

Vi anser att förvaltningen bör pröva möjligheten att utveckla motsvarande instrument för enskilda som tar kontakt med förvaltningen för att uppmärksamma problem inom nämndens ansvarsområde.

Relevanta frågeställningar kan t.ex. handla om:

- bemötande
- tillgänglighet
- information – ifall man fick reda på det man ville (innehållet), om informationen var lätt att förstå (utformningen)
- om förhållandet man uppmärksammade förvaltningen på har blivit bättre
- om man fick en bra förklaring till varför förvaltningen hanterade ärendet som man gjorde
- om man är nöjd med kontakten med förvaltningen
- om man skulle ta kontakt med förvaltningen igen i ett liknande ärende.

En "nöjd medborgare-index" kan visa sig vara väl så värdefull som en "nöjd kund-index".