



Socialtjänstförvaltningen

TILLSTÅNDSENHETEN

Handläggare: Ann Hilmersson

Tfn: 08-508 25 042

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2004-07-21

SOCIALTJÄNSTNÄMNDEN

2004-08-24

DNR 446-0458-2004

Till
Socialtjänstnämnden

Kunderna om tillståndsenhetens arbete år 2003

Rapport om genomförd kundundersökning
(1 bilaga)

Förslag till beslut

Socialtjänstnämnden beslutar att godkänna denna rapport om genomförd kundundersökning.

Eddie Friberg

Sammanfattning av kundundersökningen

För fjärde året i rad har utrednings- och statistikkontoret (USK) genomfört enkäter med nya och befintliga tillståndshavare som bedömt tillståndsenhetens service år 2003. Även denna fjärde undersökning visar på nöjda kunder och USK:s slutsatser är att enheten kan sägas ganska väl leva upp till sina mål.

Kunderna anser att de möts med respekt och lyhördhet av kompetent personal och tillgängligheten upplevs som god av det stora flertalet. Mest uppskattat är möjligheten att hämta blanketter från webben. Om man jämför med 2002 är tillståndshavarna mer nöjda med möjligheten att avtala tid, hur korrekt informationen varit och med sin dialog och kommunikation med personalen. Sju av tio tycker att de får samma svar vem de än vänder sig till.

Tillståndshavarna är också i stort nöjda med ärendehandläggningens kvalitet, särskilt beskeden om regler och vilka handlingar som erfordras. Utredningstidens längd är det som får mest kritik även i denna undersökning, var femte tycker den är för lång. Det stora flertalet anser att deras ärenden hanteras på ett korrekt sätt, var tionde är dock missnöjd med möjligheten att framföra klagomål.

Grunden för tillståndsenhetens arbete - alkohollagens skyddsintressen – har fortfarande mycket stor acceptans hos kunderna. Undersökningen visar också på ett ökat intresse bland tillståndshavarna om rådgivning och hjälp med att utforma alkohol- och drogpolicy vilket kan ses som ytterligare ett uttryck för denna acceptans. Kunderna ställer sig positiva till enhetens inspektioner och upplever att deras ärenden hanteras på rätt sätt.

USK menar att tillståndsenheten har lyckats utveckla dialogen med tillståndshavarna. I vissa avseenden, exempelvis utredningstidens längd, kan inriktningen vara att ytterligare minska andelen missnöjda men kanske framförallt att öka andelen mycket nöjda kunder.

Bilaga:

Rapport från USK daterad 2004-05-10.