

Socialförvaltningen  
Ulrica Lindelöf  
0171-62 54 78  
ulrica.lindelof@enkoping.se

## Kundundersökning serveringstillstånd – år 2020

I november 2020 genomfördes en kundundersökning gällande kommunens serveringstillstånd. Kommunens tillståndshandläggare skickade då ut en enkät till samtliga kunder; näringsidkare, privatpersoner samt ideella organisationer, som hade haft kontakt med kommunen gällande serveringstillstånd under perioden januari-september 2020.

Det skickades ut 30 stycken enkäter varav 14 stycken besvarades, svarsfrekvensen blev därmed 47 %. Av de som besvarade enkäten uppgav 8 stycken att det var första gången de var i kontakt med kommunen gällande ett serveringstillståndsärende, övriga hade haft kontakt med kommunens tillståndshandläggare tidigare.

Enkäten innehåller 13 stycken frågor som var och en kan besvaras utifrån en skala från 1 till 10, där 10 betyder "i högsta grad nöjd" och 1 betyder "inte nöjd alls". De kunder som svarar på enkätfrågorna och sätter ett betyg där spannet 8-10 bedöms vara "mycket nöjda", svar inom betygsspannet 4-7 bedöms som "ok nöjda" medan svar i spannet 1-3 är "missnöjda".

Av de 14 kunder som besvarade enkäten denna gång uppgav 10 stycken att utfallet av deras ärende var "positivt", en kund svarade att det var ett "delvis positivt" utfall, en kund var missnöjd och en har svarat att kunden inte vet.

Av de som svarade uppgav 83 % av kunderna att de var mycket nöjda med kontakter kring handläggningen. Endast 1 % av de som besvarade enkäten uppgav sig vara "missnöjda".

Vid jämförelse med resultatet från föregående år är det inga större skillnader, kunderna är överlag "mycket nöjda" med sin kontakt med tillståndshandläggaren; år 2018 gav totalt 93 % av kunderna ett betyg mellan 8

och 10 i sina svar, 2016 var motsvarande siffra 92 % och år 2017 var det 84 % av kunderna som gav höga betyg.

Svarsfrekvensen är ungefär lika år från år, skillnaden är marginell; 46 % år 2016, 50 % år 2017 och 44 % år 2018. Efter en nergång i svarsfrekvensen 2018 har den ökat något 2019.

En kund är missnöjd med tiden för handläggningen av sitt ärende. Det kan bero på att kunden inte har inkommit med samtliga handlingar som är nödvändiga för att kunna slutföra en utredning. Handläggare har under 2019 även varit sjukskriven en längre period vilket medförde viss försening av ett par ärenden.

De skriftliga synpunkter som finns nedskrivna av kunderna på angiven plats i enkäten innehöll även denna gång övervägande positiva lovord för kommunens tillståndshandläggare. Kunderna har även berömt handläggarens goda bemötande.

Målsättningen är att ha en effektiv och rättssäker handläggning av serveringstillstånd. Den utförs med hög kompetens. Professionellt bemötande är en självklarhet! Tillståndshandläggaren arbetar med hög tillgänglighet och har nära dialog med kunderna via telefon, mejl, brev och vid personliga besök. Det för att skapa bäst förutsättningar för kunden att lyckas.

Vi fortsätter att förbättra och tydliggöra informationen om serveringstillstånd på kommunens webbplats och på sikt har vi även ambitionen att kunna erbjuda flera av våra tjänster digitalt.

Ulrica Lindelöf  
Avdelningschef  
Enköpings kommun

Bilaga 1: Excelfil sammanställning kundundersökning