

Direkt feedback

Snabb återkoppling från våra medborgare och aktörer



Bakgrund

- Syftet är att snabbare få veta hur våra medborgare och aktörer upplever kontakten med bygglovsavdelningen för att kunna agera och justera.
- Ett digitalt frågeformulär skickas ut till alla som söker bygglov i samband med att beslutet expedieras (i de fall man sökt via e-tjänst eller uppgett sin e-postadress).
- Mätningen har gjorts för bygglovsbeslut som getts 2020 och pågår även under 2021. Vi jämför med mätningen som gjordes under 2019.

Frågor som ställs

1. Hur nöjd var du med möjligheten att komma i kontakt med rätt person?
2. Hur nöjd var du med vår skriftliga information?
3. Hur nöjd var du med kvalitén på vår rådgivning?
4. Hur nöjd var du med tiden för handläggningen av ditt ärende?
5. Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?

Svarsalternativ:

Mycket nöjd = 8

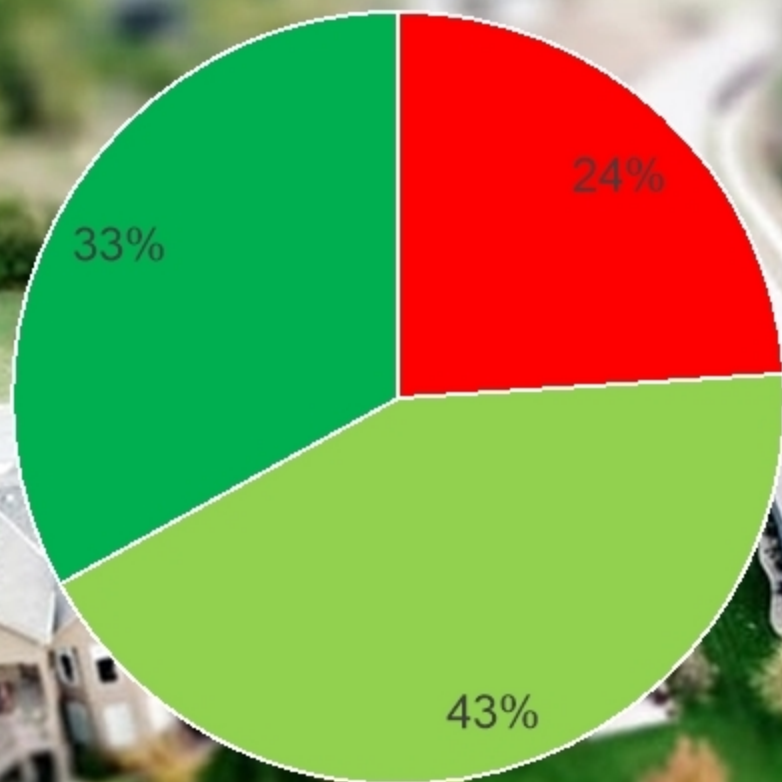
Nöjd = 6

Ganska nöjd = 4

Inte nöjd = 2

Vet ej = 0

Resultat



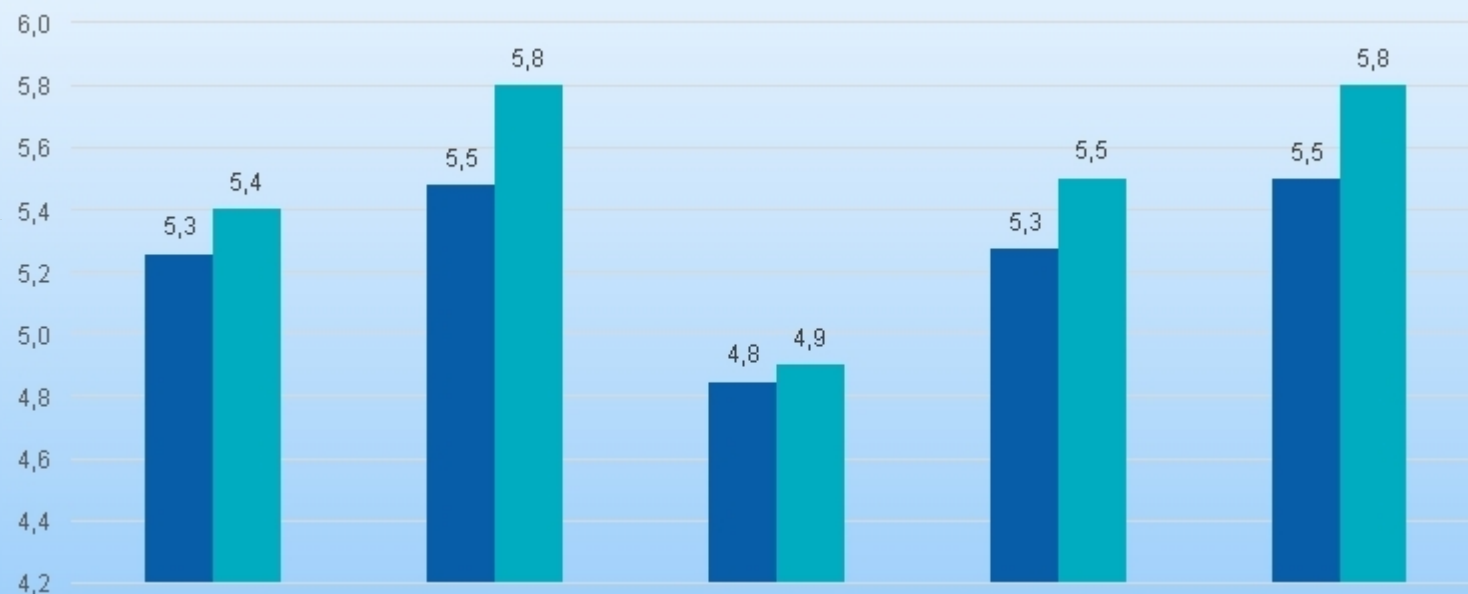
215 svaranden
2020

- Mycket nöjd
- Nöjd/Ganska nöjd
- Inte nöjd

263 svaranden 2019

- 37% var mycket nöjd
- 42 % var nöjd/ganska nöjd
- 21% var inte nöjd

Resultat



sd rät

Handläggningstiden

vår rå

Vår skriftliga information

Bemötandet totalt sett

215 st.

2020

263 st.

2019

Språket borde vara mindre byråkratiskt.

Fick ingen återkoppling i ärendet innan jag kontaktade handläggaren.

Er hemsida är fruktansvärt dålig.

Svårt att få tag på handläggaren och få veta vad som händer i ärendet.

För lång handläggningstid för enkla ärenden.

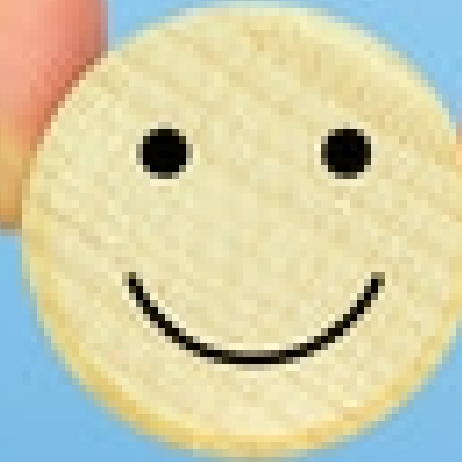
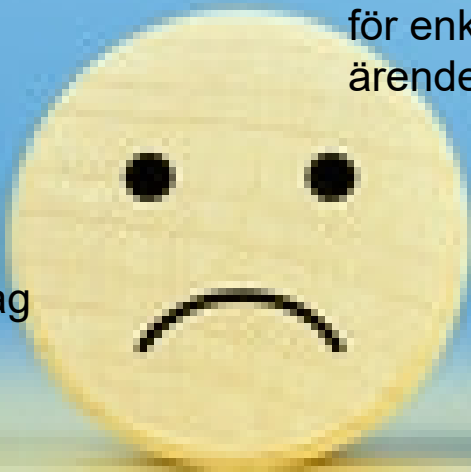
Har hört av "folk" att det skulle vara besvärligt med Huddinge kommun och bygglov men är mycket nöjd, tack hela gänget!

Vore toppen om man fick ett mail när något har ändrats i ärendet.

Det var smidigt å enkelt att ta kontakt

Det här var klart den bästa bygglovshantering jag upplevt.

Otroligt snabbt och kompetent handläggande.



Åtgärder 2020

- Vi såg över taxan då det var klagomål på avgifterna.
- Vi ändrade några brev- och beslutsmallar.
- Vi jobbade under hösten med ett projekt för att förbättra informationen på hemsidan.
- Vi ökade möjligheten till att boka möten med handläggare/inspektör under hela processen.



Åtgärder 2021

- Vi ser över vårt bemötande, hur vi svarar på mejl och i telefon, gå från låsning till lösning.
- Vi fortsätter se över brev- och beslutsmallar, klarspråk.
- Vi lanserar en förbättrad hemsida 31/3 och fortsätter följa upp för justeringar.
- Vi kommer att utbilda Servicecenter löpande.
- Vi utvecklar e-tjänsten vidare så att sökande ska kunna följa sitt ärende samt lägger till kommunikering i ärendet med sms.

