

STARTUP

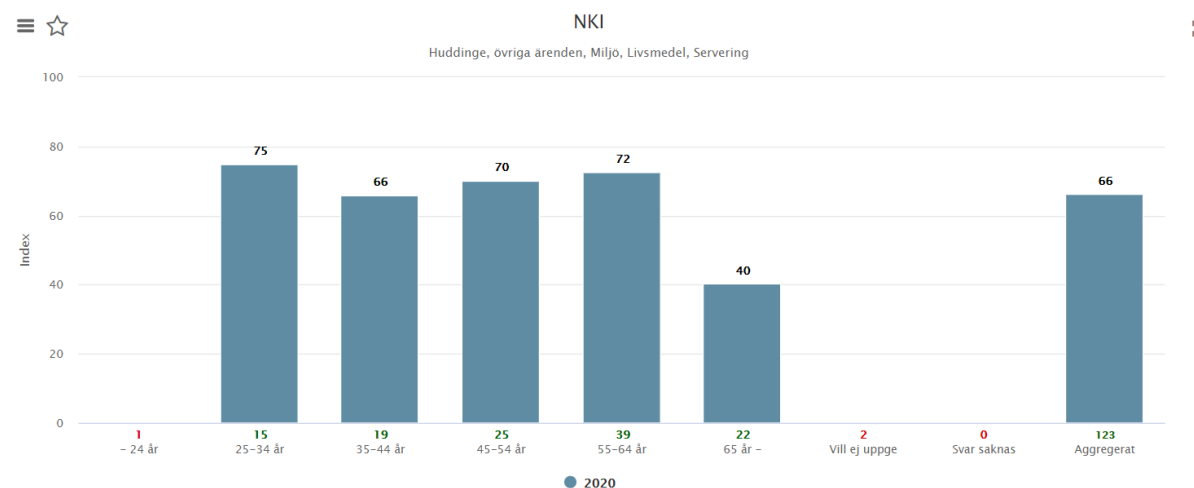
Insikt – Nöjd kund index (NKI)

- *”Insikt är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning. I första hand mäts servicen för gruppen företagare, men kommunerna har även möjlighet att mäta hur nöjda privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer är.”*
- Sveriges kommuner och regioner (SKR) ansvarar i samarbete med Stockholm Business Alliance (SBA). Föregående års samlade resultat redovisas i april. Mäts varje år i Huddinge.
- Information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet samt effektivitet

NKI/NUI-gradering: 80 eller högre: Mycket högt, 70 till 80: Högt, 62 till 69: Godkänt, 50 till 61: Lågt, 50 eller lägre: Mycket lågt

Resultat miljötillysynsavdelningen

- Privatpersoner och det offentliga visar ett godkänt resultat, speciellt äldre är missnöjda (65+)



- Men företagen i Huddinge kommun är betydligt mer nöjda med vår service och bemötande och visar på ett mycket högt resultat. T.ex. inom miljö- och hälsoskydd ligger vi topp 3 i länet.

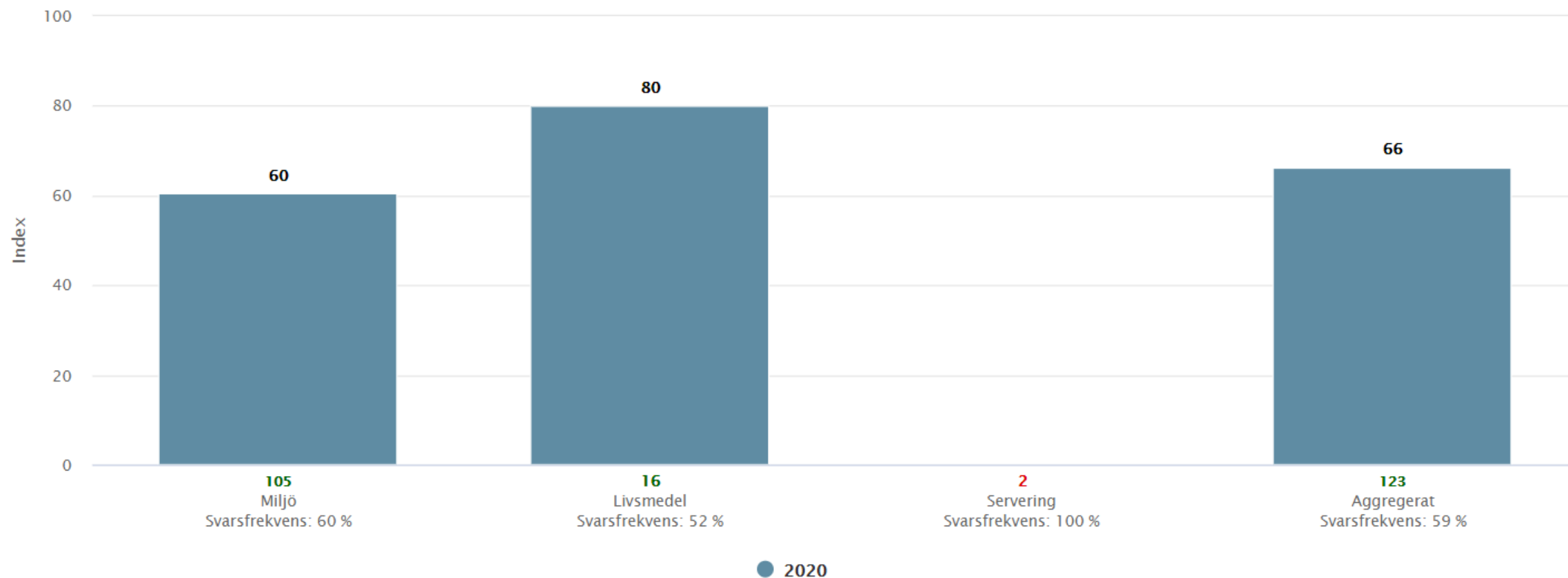
Resultat övriga (privatpersoner samt offentliga)



NKI



Huddinge, övriga ärenden, Miljö, Livsmedel, Servering



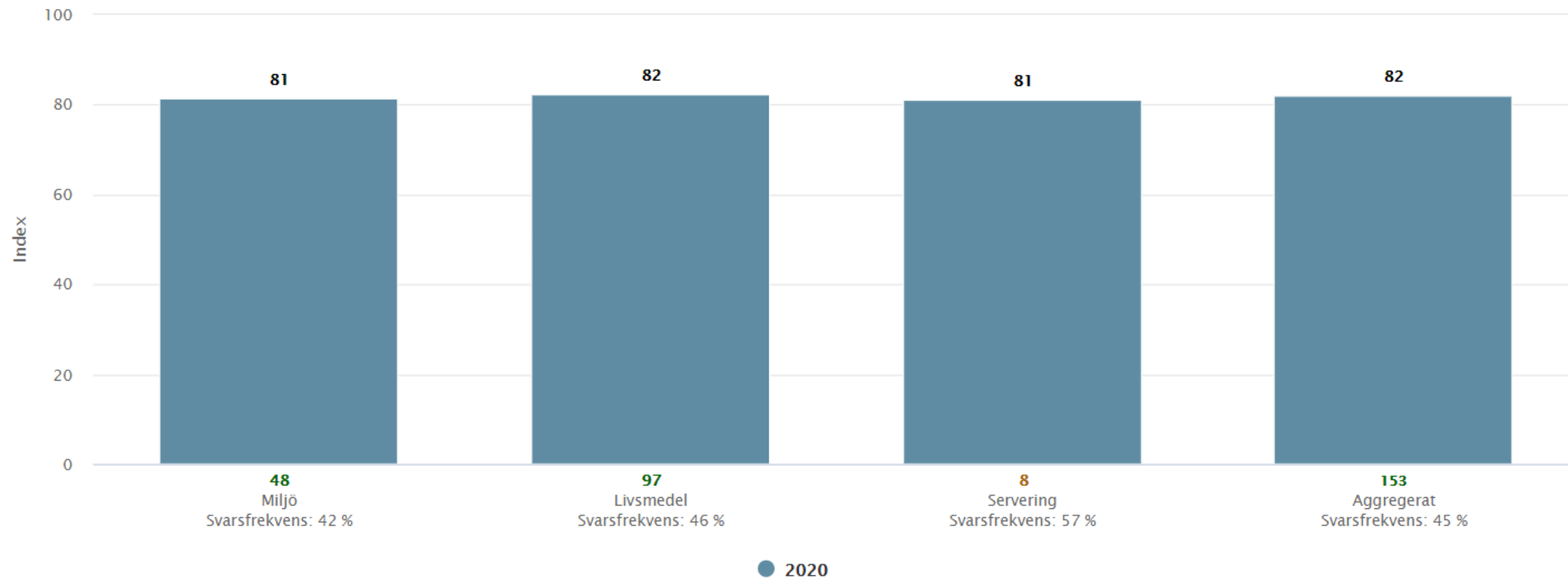
Resultat företagare



NKI



Huddinge, företagsärenden, Miljö, Livsmedel, Servering



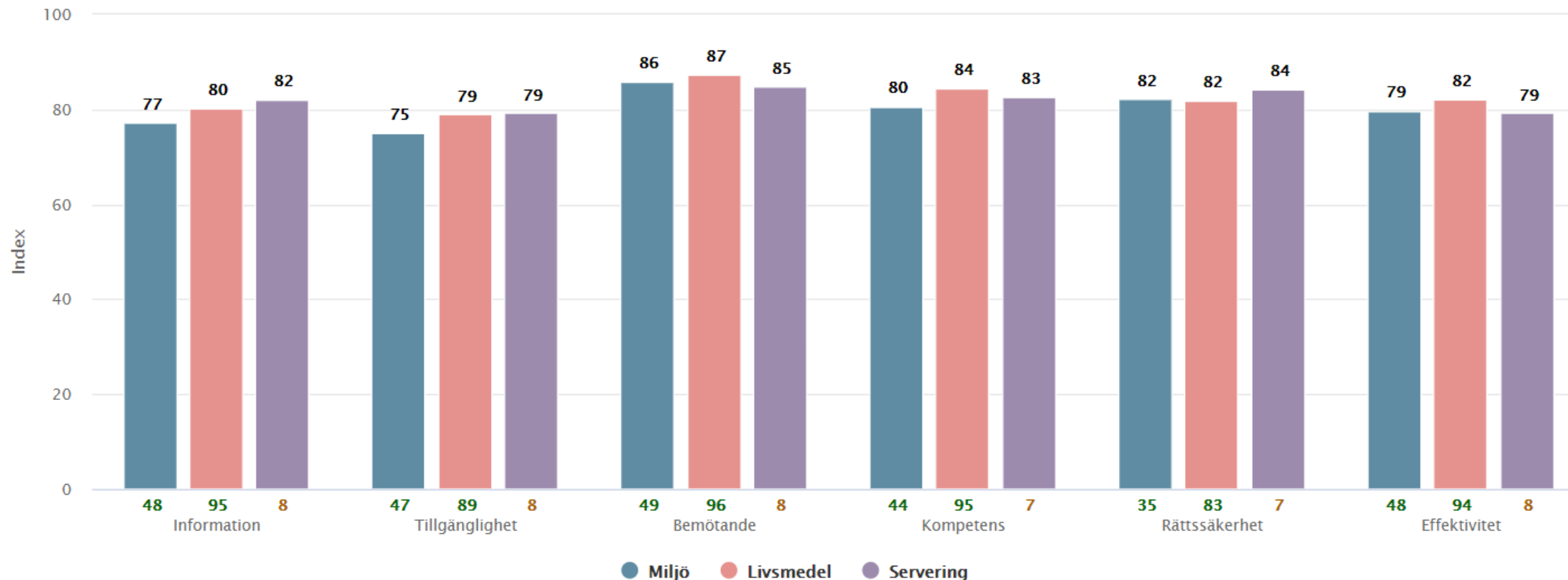
NKI per "serviceområde"



Serviceområden



Huddinge, företagsärenden, Miljö, Livsmedel, Servering, 2020-2020



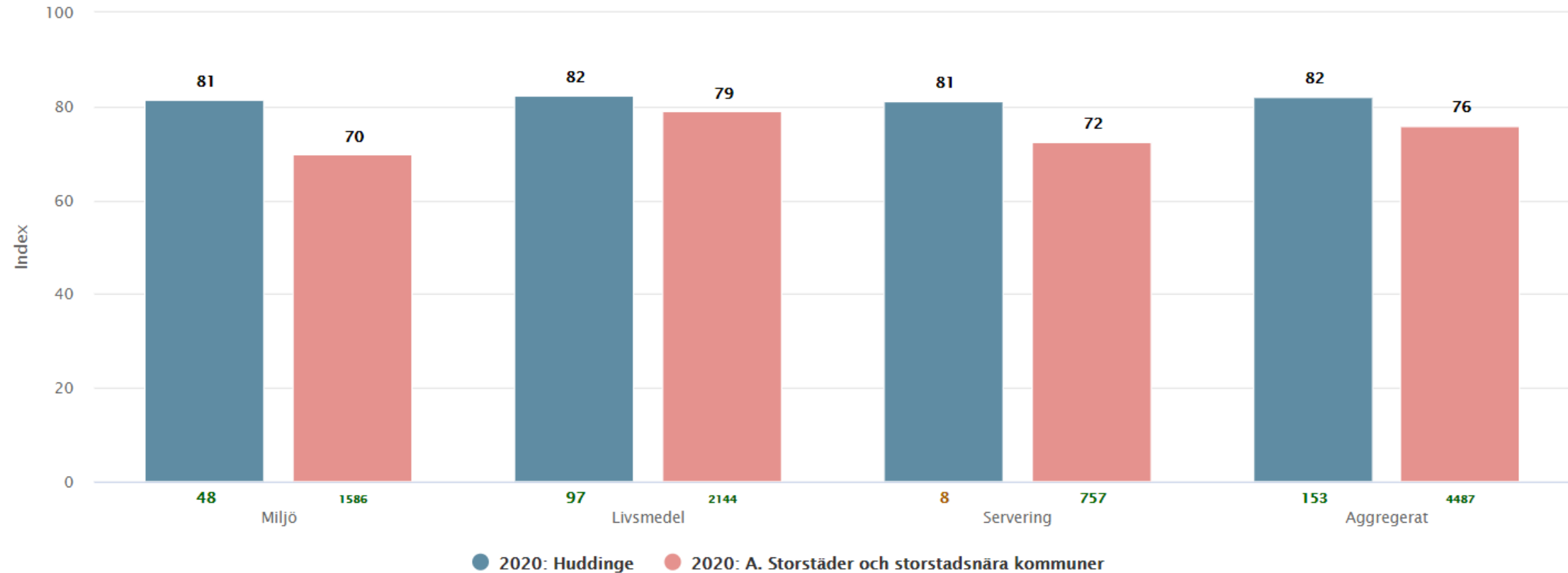
Jämförelse med liknande kommuner



NKI



Huddinge, företagsärenden, Miljö, Livsmedel, Servering



Framgångsfaktorer?

- Ledningsfråga: Mål och förväntningar, del i introduktionen av alla nya medarbetare
- Bra och tydliga rutiner
- E-tjänster på Huddinge.se
- Tillgänglighet och återkoppling (t.ex. inga telefontider, svar på mail/samtal)
- ”Göra det lilla extra”

Framöver:

- Tjänstedesignsprojekt – pågår nu
- Garantitider inom våra prövningsärenden och delar av tillsynsärendena