

Brugerundersøgelse 2010 Natur og miljø, Teknisk Afdeling, Ærø Kommune.

Ærø Kommune ønsker at sikre borgernes og virksomhedernes tillid og tilfredshed med sagsbehandlingen. Derfor har vi gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse.

I Ærø Kommunes kvalitetsmål for Natur og miljø, Teknisk Afdeling står der følgende:

- 50 % af svarene fra brugerundersøgelsen skal være positive.

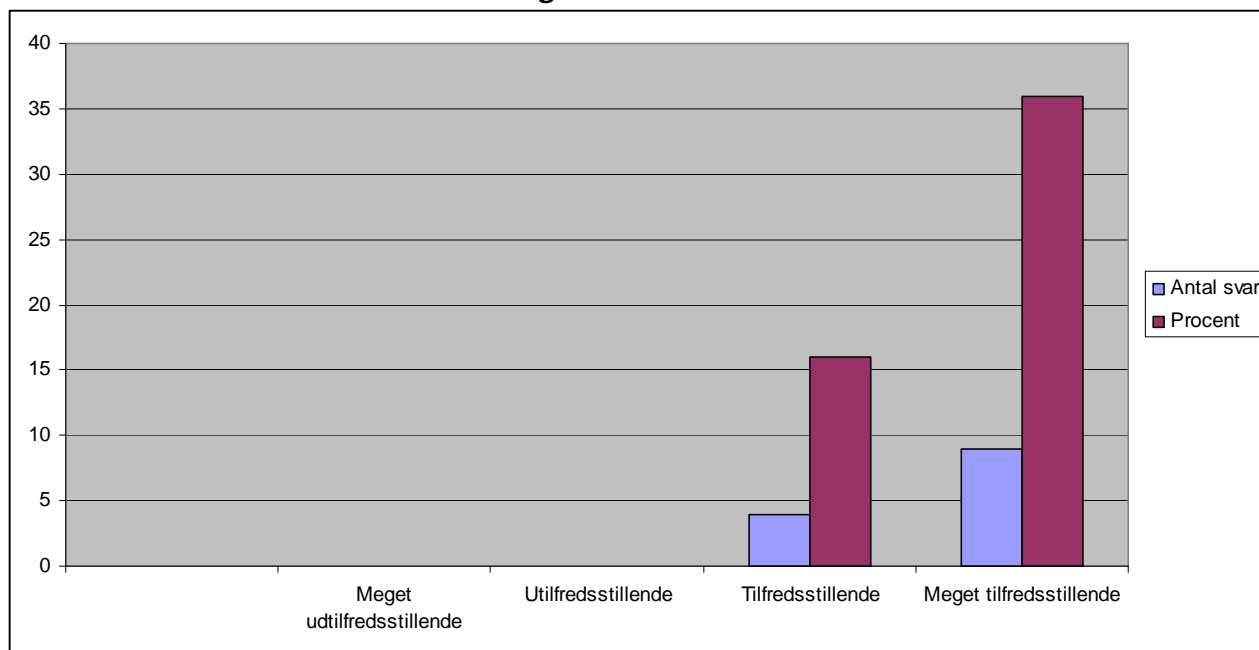
Der gennemføres en undersøgelse hvert andet år, med start i 2010 - undertiden kun vedrørende et begrænset brugerområde eller inden for et bestemt reguleringsområde. I år 2010 var området jordvarmeanlæg.

For at kunne måle ovennævnte mål, blev der udarbejdet et spørgeskema, som blev sendt til alle de borger, som har henvendt sig til teknisk afdeling vedr. etablering af jordvarmeanlæg.

Der blev i alt udsendt 25 spørgeskemaer og Teknisk Afdeling har modtaget 13 besvarelser, det er således en svarprocent på 52 %, som alle ligger til grund for underliggende materiale.

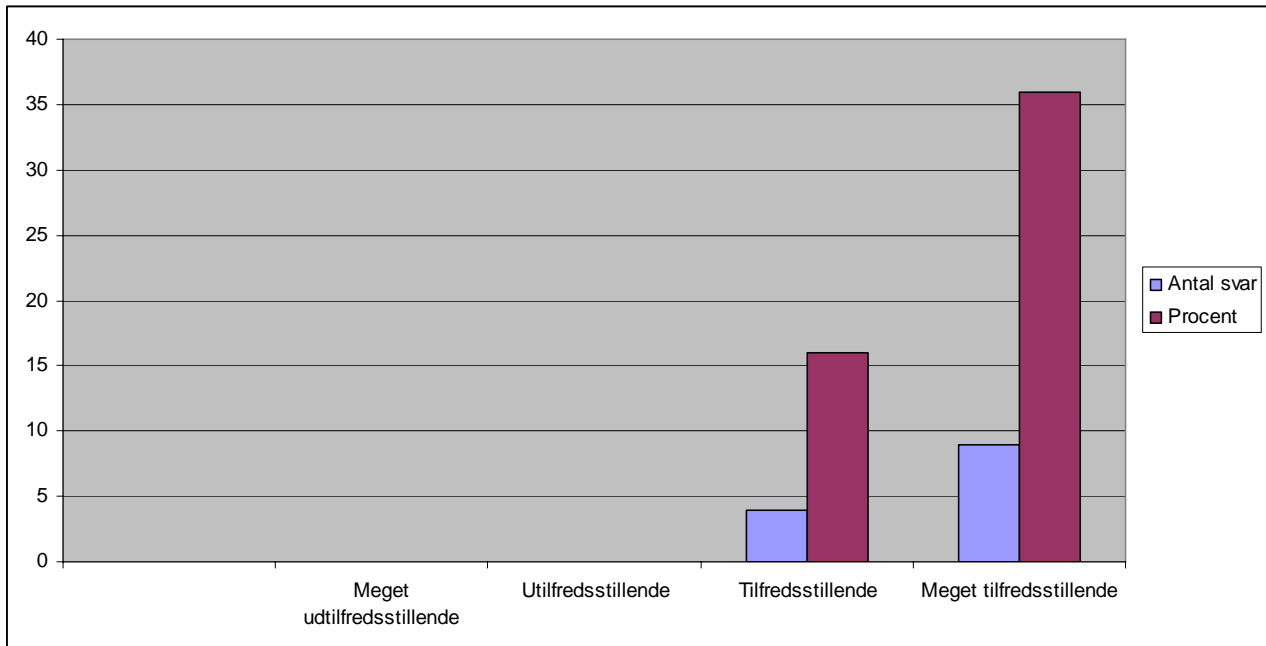
Spørgsmål 1. Sagsbehandling af den ansøgte sag.

Hvordan oplevede du/I dialogen med sagsbehandleren?



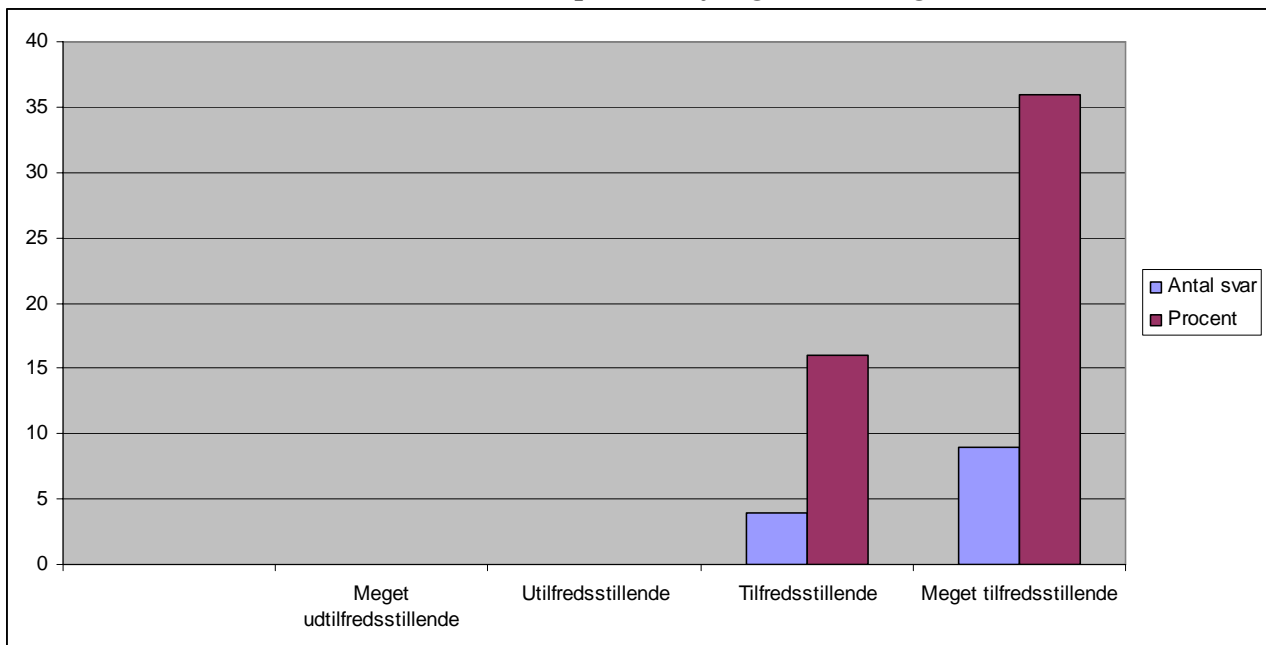
Spørgsmål 2. Sagsbehandlingstid.

Hvordan oplevede du sagsbehandlingstiden af den ansøgte sag?



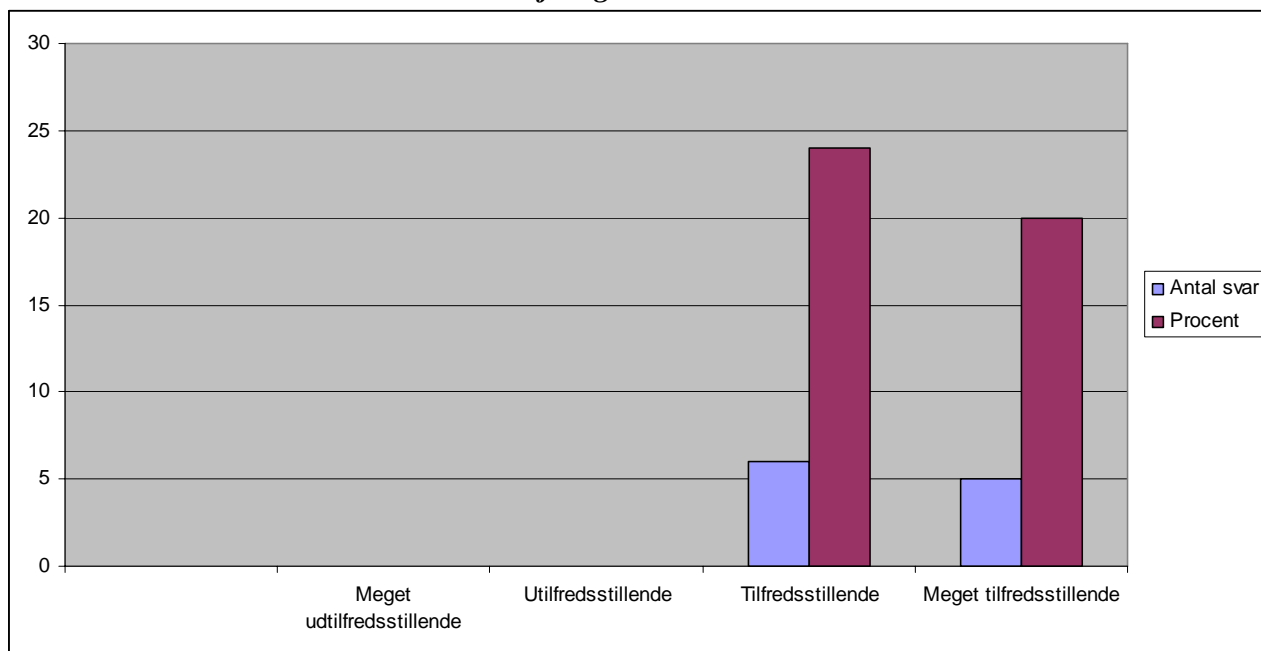
Spørgsmål 3. Samlet vurdering.

Hvad er din samlet oplevelse af sagsbehandlingen?



Spørgsmål 4. Kommunes natur- og miljøogsbehandlere.

Hvad er din oplevelse af vores service, når du henvender dig til kommunens Natur- og miljøogsbehandlere?



Konklusion:

Natur- og Miljøafdeling skal som et led i kvalitetsstyringssystemet gennemføre brugerundersøgelser for at belyse, om vi lever op vores egne kvalitetsmål om faglig kvalitet, effektivitet og om borgerne og virksomhederne har tillid til og er tilfredse med vores sagsbehandling.

I brugerundersøgelsen, som er baseret på en meget lille besvarelse (13 svar ud af 25 udsendte skemaer) viste de indkomne svar, at alle de adspurgte borger er tilfredse eller meget tilfredse med sagsbehandlingen af den ansøgte sag, sagsbehandlingstiden og den samlede oplevelse af sagsbehandlingen. Alle borgere svarede endvidere at, de var tilfredse eller meget tilfredse med servicen fra Kommunes sagsbehandlere på natur- og miljøområdet ved henvendelse til afdelingen.