



13-05-2014

Bilag 1. Udvikling fra 2013 til 2014 på udvalgte områder

Nedenstående skema opsummerer udviklingen fra 2013 til 2014 på de områder med størst positiv indflydelse på den overordnede tilfredshed. Et **grønt** tal er lig med en positiv udvikling i forhold til 2013, og et **rødt** tal er lig med en negativ udvikling i forhold til 2013. I skemaet indgår også områder, der er nye i forhold til 2013 undersøgelsen.

Sagsnr.
2014-0094276

Dokumentnr.
2014-0094276-2

Sagsbehandler
Anne Lehtonen Due

| | 2014 | | 2013 | |
|---|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| | Meget høj/høj grad | Mindre grad/ slet ikke | Meget høj/høj grad | Mindre grad/ slet ikke |
| Kommunen er professionel | 44 % | 22 % | 40 % | 23 % |
| Kommunen er serviceminded | 41 % | 26 % | 40 % | 24 % |
| Hurtig sagsbehandling | | | | |
| Miljøsager | 36 % | 39 % | 32 % | 39 % |
| Byggesager | 27 % | 42 % | 35 % | 33 % |
| Offentlig vej | 48 % | 18 % | 47 % | 27 % |
| Refusion og tilskudsordninger | 37 % | 33 % | - | - |
| Bevillinger | 46 % | 44 % | - | - |
| Kompetent sagsbehandling | | | | |
| Miljøsager | 45 % | 28 % | 43 % | 31 % |
| Byggesager | 39 % | 20 % | 46 % | 28 % |
| Offentlig vej | 47 % | 23 % | 68 % | 15 % |
| Refusion og tilskudsordninger | 51 % | 22 % | - | - |
| Bevillinger | 48 % | 30 % | - | - |
| God orientering undervejs i sagsbehandling | | | | |
| Miljøsager | 34 % | 46 % | - | - |
| Byggesager | 26 % | 43 % | - | - |
| Offentlig vej | 46 % | 36 % | - | - |
| Refusion og tilskudsordninger | 36 % | 39 % | - | - |
| Bevillinger | 39 % | 41 % | - | - |
| Kontakt til rette person | 32 % | 37 % | 31 % | 34 % |
| Beslutningskompetence hos medarbejderen | | | | |
| Miljøsager | 45 % | 37 % | - | - |
| Byggesager | 38 % | 45 % | - | - |
| Offentlig vej | 45 % | 40 % | - | - |
| | Tilfreds/ meget tilfreds | Utilfreds/ meget utilfreds | Tilfreds/ meget tilfreds | Utilfreds/ meget utilfreds |
| Digitale løsninger | 48 % | 29 % | 58 % | 20 % |