

Tillståndsenheten – vi vill bli bättre, och ni hjälper oss! Stort tack!

Som krögare med serveringstillstånd får du ibland en enkät med frågor om vår verksamhet. Dina svar är av stort värde för oss!

Tillståndsenheten är en av de verksamheterna i Helsingborg som deltar i den nationella kvalitetsmätningen Löpande insikt. Mellan 2011-2015 gjordes undersökningen vartannat år, men sedan 2016 sker den årligen.

Mätningen görs med en webbenkät som riktar sig till dig som haft ett ärende hos oss under året.

Undersökningen visar också Nöjd-Kund-Index (NKI), där 0 är sämst och 100 bäst.

Frågorna handlar om vår service, det vill säga information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet. Som du kommer att se nedan så har era svar på enkäterna hjälpt oss (och er hoppas vi) väldigt mycket!

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) sammanställer mätningen i en ranking bland landets kommuner. Mätningen är ett betydelsefullt verktyg för oss. Det ger oss en direkt återkoppling och har blivit en viktig del av vårt utvecklingsarbete. Sen kan vi också tycka att det är lite kul att jämföra oss med andra och tävla, men det är inte det viktigaste. Det viktigaste för oss är att ni företagare blir nöjda. Eller helst nöjdare!

Helsingborg som stad har förbättrat sina resultat varje år. Det har vi på tillståndsenheten också. Vi startade 2012 på blygsamma 69 poäng på hela verksamheten. Mest kritik fick vi då för att vi var ineffektiva och rättsosäkra.

Sedan dess har vi nyfikat läst era synpunkter och tittat på hur vi kan förbättra vår verksamhet.

År 2012 hade vi alltså 69 i NKI, 2014 och 2016 låg vi på 72 och för år 2017 har vi ökat till 83 för hela verksamheten – vilket är extremt bra om man jämför med andra lika stora kommuner.

Vad gäller effektivitet och rättssäkerhet, våra sämsta områden 2012, så är vi nu betydligt bättre, våra bästa grenar faktiskt, med 79 respektive 86 poäng (jämfört med 67/68 år 2012).

Tack för att du svarar på enkäten!