

# Kundundersökning – Bygglov.

## Bakgrund till undersökningen

Bygglovsavdelningen inom Örebro kommun skickar en enkät till alla kunder som fått ett bygglov eller ett förhandsbesked, oavsett om man fått ett positivt eller negativt beslut.

De synpunkter som våra kunder lämnar i undersökningen använder vi sedan som en del i vårt utvecklingsarbete.

## Vill du veta mer?

Om du har frågor om undersökningen eller vill ta del av samtliga resultat, är du välkommen att kontakta oss på 019-21 10 00.

## Förklaring till diagrammet

Diagrammet på nästa sida visar kundnöjdheten uppdelad på sex områden: helhet, effektivitet, rättsäkerhet, bemötande, tillgänglighet och information.

Betygen är medelvärden av ett antal frågor per område. Frågorna mäter nöjdheten på en skala 1-10 där 10 är högsta betyg.

I diagrammet redovisas samtliga svar för hela året (grön stapel), svaren i senaste mätningen (röd stapel) och svaren från tidigare mätningar under året (blå stapel).

# Betygsindex

