

Socialnämndens arbetsutskott

§ 2

## **Socialkontorets undersökning om upplevd kvalitet 2016 (SN16/137)**

### **Beslut**

#### **Förslag till Socialnämnden**

Socialnämnden noterar informationen.

### **Sammanfattning**

Socialkontoret har genomfört en brukarundersökning till samtliga som besökte kontorets myndighetsutövande del under en fyraveckorsperiod hösten 2016. Undersökningen har genomförts i samarbete med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

I nämndens mål och indikatorer för 2015-2018 är den tredje indikatorn för målområde 1: "Tillgänglighet och service" att brukarna på kontoret ska mätas gällande hur de upplever bemötande, servicegrad och tillgänglighet. Vidare har socialkontoret i uppdrag i handlingsplanen för 2016 att utveckla formerna för uppföljningen av denna indikator.

Resultatet är att en majoritet av tillfrågade besökare angett positiva svar på samtliga frågor som ingår i enkäten. Resultatet på indikatorn är: andel av kontorets brukare som upplever ett professionellt bemötande (66 %), en hög servicegrad (88 %) och god tillgänglighet (81 %).

Resultaten för vissa utvalda målgrupper har redovisats för SKL för nationella jämförelser. När det publiceras kommer det att delges Socialnämnden.

Socialkontoret avser att fortsätta samarbetet med SKL gällande undersökningar inom socialkontorets myndighetsutövning.

### **Beslutsunderlag**

- Tjänsteutlåtande - Socialkontorets undersökning om upplevd kvalitet 2016
- PM - Socialkontorets undersökning om upplevd kvalitet 2016
- Resultatsammanställning av socialkontorets undersökning om upplevd kvalitet 2016

### **Expedieras till**

Socialkontoret