

Kunnan asiakastyytyväisyyskysely vuonna 2023

Kunnanhallitus 18.12.2023 § 238
211/00.01.02.02/2023

Valmistelija Kunnanjohtaja Maarika Kasonen, Kermanrannantie 7, 79700 HEINÄVESI,
puh. 040-5505811, email: maarika.kasonen@heinavesi.fi

Heinäveden kunnan asiakastyytyväisyyskysely on ollut avoinna ajalla 13.10.-10.11.2023. Edellisen kerran kysely on toteutettu vuonna 2020. Kyselyyn vastasi 86 (vuonna 2020 38 vastaajaa)

	2020	2023
Asiantuntemus	3,7	3,7
Asiakkaan huomioiminen	3,6	3,5
Asiainnin lopputulos	3,7	3,6
Palvelun nopeus	3,5	3,3
Palvelun ystävällisyys	4	3,7
Palveluiden riittävyys	3,6	3,5
Palveluista tiedottaminen	3,4	3,1
Palvelu kokonaisuutena	3,6	3,5

Palautteen perusteella eniten edelliseen kyselyyn nähden on heikentynyt palveluista tiedottaminen. Avointa palautetta tuli nettisivuista. Ne on parhaillaan uudistettavana ja uudet sivut julkaistaan vuoden alussa.

Palveluista haluttiin tiedotettavan nettisivujen kautta 75% (vuonna 2020 77%) sekä facebookin kautta 71% (vuonna 2020 57%) Paikallislehti oli 54% (vuonna 2020 80%) tiedottamiskanava.

Esittelijä Kunnanjohtaja

Päätösehdotus Kunnanhallitus merkitsee tiedoksi asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. Kyselyn tulokset on käsitelty johtoryhmässä ja kukin tulosyksikkö on saanut omat yksikkökohtaiset vastaukset tiedoksi, jos vastaajia on ollut yli 5.

Päätös Hyväksyttiin päätösehdotus.