

Sammanträdesdatum
2012-06-12

§ 223

KS10-00210/00

Slutrapport och förslag till fortsatt arbete med Invånardialog samt upphörande av arbetsordning för Kommunala Handikapprådet och Pensionärsrådet

Beslut - Förslag till kommunstyrelsen

Projekt Invånardialog ska under hösten 2012 inarbetas i Kungsbacka kommuns styrmodell.

För att stödja processen under en övergångsperiod avsätts, ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda utgifter 400 000 kronor år 2012 och föreslås att 600 000 kronor år avsätts 2013. Från och med 2014 inarbetas medel i budgetprocessen.

Beslut om att anslå 600 000 kronor ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda medel 2013 får avvakta kommunfullmäktiges beslut om fördelning av oförutsedda medel 2013.

Slutrapport Invånardialog i Kungsbacka, daterad juni 2012, godkänns och överlämnas till kommunfullmäktige för information.

Beslut - Förslag till kommunfullmäktige

Arbetsordning för Kommunala handikapprådet – KHR – i Kungsbacka, antagen av KF § 146/2001, upphör härmed att gälla.

Arbetsordning för Pensionärsrådet i Kungsbacka, antagen av KF § 10/1989, upphör härmed att gälla.

Nämnden för Äldreomsorg och nämnden för Funktionsstöd får i uppdrag att, minst två gånger per år, i samråd med pensionärs- och handikapporganisationerna anordna och genomföra informationsmöten med riktad information för dessa organisationer.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen beslutade 2010-12-14 § 269 att Kommunala Handikapprådet och Kommunala pensionärsrådet skulle ersättas med pilotprojektet Medborgardialog, (senare ersatt med Invånardialog). Förslag till nytt arbetssätt/organisation skulle återrapporteras senast juni 2012.

Sedan januari 2011 har ett utvecklingsarbete bedrivits inom Invånardialog med siktet inställt på att skapa arenor för inflytande mot en bred representation av Kungsbackas invånare. Projektet har, som övergripande syfte, fokuserat på att skapa ökad transparens och engagemang för de gemensamma frågorna i kommunen bland invånarna och på att skapa basen för invånardialog som en naturlig del i det demokratiska systemet.

Paragrafen fortsätter

Justerare

Expedierat/bestyrt

Sammanträdesdatum
2012-06-12

§ 223 fortsätter

Fyra olika invånardialoger med olika metoder har prövats för att lära så mycket som möjligt och se vilka former för delaktighet och inflytande som Kungsbackas invånare föredrar och inspireras av. Tre av fyra dialoger har i nationell jämförelse haft en hög nivå delaktighet och bredd på medverkande invånare.

Ett av uppdragen inom ramen för projektet har varit att besvara frågan om invånardialogen kan ersätta de gamla Pensionärs- och Handikappråden. Av slutrapporten kan konstateras att ett behov finns av att få information av olika slag från kommunen till dessa grupper.

Till projektet avsattes 900 000 kronor. Kostnaden 2011 uppgick till 790 000 kronor och i år har kostnaden uppgått till 146 000 kronor.

Beslutsunderlag

Skrivelse från styrgruppsledaren för projektet, 2012-06-07 med slutrapport och handbok för invånardialog.

Justerare

Expedierat/bestyrkt

Sammanträdesdatum
2012-06-19

§ 149

KS10-00210/00

Slutrapport och förslag till fortsatt arbete med Invånardialog samt upphörande av arbetsordning för Kommunala Handikapprådet och Pensionärsrådet

Beslut

Projekt Invånardialog ska under hösten 2012 inarbetas i Kungsbacka kommuns styrmodell.

För att stödja processen under en övergångsperiod avsätts ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda medel 400 000 kronor år 2012 och ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda medel 600 000 kronor år 2013. Från och med 2014 inarbetas medel i budgetprocessen.

Slutrapport Invånardialog i Kungsbacka, daterad juni 2012, godkänns och överlämnas till kommunfullmäktige för information.

Beslut - Förslag till kommunfullmäktige

Information om slutrapporten Invånardialog i Kungsbacka, daterad juni 2012, noteras till protokollet.

Arbetsordning för Kommunala handikapprådet – KHR – i Kungsbacka, antagen av KF § 146/2001, upphör härmed att gälla.

Arbetsordning för Pensionärsrådet i Kungsbacka, antagen av KF § 10/1989, upphör härmed att gälla.

Nämnden för Äldreomsorg och nämnden för Funktionsstöd får i uppdrag att, minst två gånger per år, i samråd med pensionärs- och handikapporganisationerna anordna och genomföra informationsmöten med riktad information för dessa organisationer.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen beslutade 2010-12-14 § 269 att Kommunala Handikapprådet och Kommunala pensionärsrådet skulle ersättas med pilotprojektet Medborgardialog, (senare ersatt med Invånardialog). Förslag till nytt arbetssätt/organisation skulle återrapporteras senast juni 2012.

Sedan januari 2011 har ett utvecklingsarbete bedrivits inom Invånardialog med siktet inställt på att skapa arenor för inflytande mot en bred representation av Kungsbackas invånare. Projektet har, som övergripande syfte, fokuserat på att skapa ökad transparens och engagemang för de gemensamma frågorna i kommunen bland invånarna och på att skapa basen för invånardialog som en naturlig del i det demokratiska systemet.

Paragrafen fortsätter

Justerare

Expedierat/bestyrt

Sammanträdesdatum
2012-06-19

§ 149 fortsättning

Fyra olika invånardialoger med olika metoder har prövats för att lära så mycket som möjligt och se vilka former för delaktighet och inflytande som Kungsbackas invånare föredrar och inspireras av. Tre av fyra dialoger har i nationell jämförelse haft en hög nivå delaktighet och bredd på medverkande invånare.

Ett av uppdragen inom ramen för projektet har varit att besvara frågan om invånardialogen kan ersätta de gamla Pensionärs- och Handikappråden. Av slutrapporten kan konstateras att ett behov finns av att få information av olika slag från kommunen till dessa grupper.

Till projektet avsattes 900 000 kronor. Kostnaden 2011 uppgick till 790 000 kronor och i år har kostnaden uppgått till 146 000 kronor.

Beslutsunderlag

Skrivelse från styrgruppsledaren för projektet, 2012-06-07 med slutrapport och handbok för invånardialog.

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2012-06-12, § 223;

Projekt Invånardialog ska under hösten 2012 inarbetas i Kungsbacka kommuns styrmodell.

För att stödja processen under en övergångsperiod avsätts, ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda utgifter 400 000 kronor år 2012 och föreslås att 600 000 kronor år avsätts 2013. Från och med 2014 inarbetas medel i budgetprocessen.

Beslut om att anslå 600 000 kronor ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda medel 2013 får avvakta kommunfullmäktiges beslut om fördelning av oförutsedda medel 2013.

Slutrapport Invånardialog i Kungsbacka, daterad juni 2012, godkänns och överlämnas till kommunfullmäktige för information.

Beslut - Förslag till kommunfullmäktige

Arbetsordning för Kommunala handikapprådet – KHR – i Kungsbacka, antagen av KF § 146/2001, upphör härmed att gälla.

Arbetsordning för Pensionärsrådet i Kungsbacka, antagen av KF § 10/1989, upphör härmed att gälla.

Nämnden för Äldreomsorg och nämnden för Funktionsstöd får i uppdrag att, minst två gånger per år, i samråd med pensionärs- och handikapporganisationerna anordna och genomföra informationsmöten med riktad information för dessa organisationer.

Paragrafen fortsätter

Justerare

Expedierat/bestyrkt

Sammanträdesdatum
2012-06-19

§ 149 fortsättning

Yrkande

Ordförande yrkar på redaktionella ändringar och tillägg enligt följande.

Kommunstyrelsen avsätter 600 000 kr ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda medel 2013.

Arbetsutskottets förslag att beslut får anstå om att anslå 600 000 kr, utgår.

Kommunfullmäktige föreslås notera information om slutrapporten Invånardialog i Kungsbacka, daterad juni 2012, till protokollet.

Proposition

Ordföranden ställer proposition på arbetsutskottets förslag med redaktionellt yrkande och finner det bifallet.

Justerare

Expedierat/bestyrt

Sammanträdesdatum
2012-08-14

§ 168

KS10-00215/00

Slutrapport och förslag till fortsatt arbete med Invånardialog samt upphörande av arbetsordning för Kommunala Handikapprådet och Pensionärsrådet

Beslut

Information om slutrapporten Invånardialog i Kungsbacka, daterad juni 2012, noteras till protokollet.

Kommunstyrelsen får i uppdrag att under 2012 inarbeta projektet Invånardialog i Kungsbacka kommuns styrmodell.

Arbetsordning för Kommunala handikapprådet – KHR – i Kungsbacka, antagen av KF § 146/2001, upphör härmed att gälla.

Arbetsordning för Pensionärsrådet i Kungsbacka, antagen av KF § 10/1989, upphör härmed att gälla.

Nämnden för Äldreomsorg och nämnden för Funktionsstöd får i uppdrag att, minst två gånger per år, i samråd med pensionärs- och handikapporganisationerna anordna och genomföra informationsmöten med riktad information för dessa organisationer.

Beslut i kommunstyrelsen 2012-06-19, § 149

Projekt Invånardialog ska under hösten 2012 inarbetas i Kungsbacka kommuns styrmodell.

För att stödja processen under en övergångsperiod avsätts ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda medel 400 000 kronor år 2012 och ur kommunstyrelsens anslag för oförutsedda medel 600 000 kronor år 2013. Från och med 2014 inarbetas medel i budgetprocessen.

Slutrapport Invånardialog i Kungsbacka, daterad juni 2012, godkänns och överlämnas till kommunfullmäktige för information.

Sammanfattning

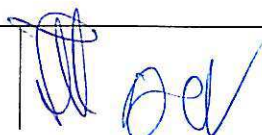
Kommunstyrelsen beslutade 2010-12-14, § 269, att Kommunala Handikapprådet och Kommunala pensionärsrådet skulle ersättas med pilotprojektet Medborgardialog, (senare ersatt med Invånardialog). Förslag till nytt arbetssätt/organisation skulle återrapporteras senast juni 2012.

Sedan januari 2011 har ett utvecklingsarbete bedrivits inom Invånardialog med siktet inställt på att skapa arenor för inflytande mot en bred representation av Kungsbackas invånare.

Paragrafen fortsätter

Justerare

HF



Expedierat/bestyrt

Sammanträdesdatum
2012-08-14

§ 168

KS10-00215/00

Projektet har, som övergripande syfte, fokuserat på att skapa ökad transparens och engagemang för de gemensamma frågorna i kommunen bland invånarna och på att skapa basen för invånardialog som en naturlig del i det demokratiska systemet.

Fyra olika invånardialoger med olika metoder har prövats för att lära så mycket som möjligt och se vilka former för delaktighet och inflytande som Kungsbackas invånare föredrar och inspireras av. Tre av fyra dialoger har i nationell jämförelse haft en hög nivå delaktighet och bredd på medverkande invånare.

Ett av uppdragen inom ramen för projektet har varit att besvara frågan om invånardialogen kan ersätta de gamla Pensionärs- och Handikappråden. Av slutrapporten kan konstateras att ett behov finns av att få information av olika slag från kommunen till dessa grupper.

Till projektet avsattes 900 000 kronor. Kostnaden 2011 uppgick till 790 000 kronor och i år har kostnaden uppgått till 146 000 kronor.

Beslutsunderlag

Skrivelse från styrgruppsledaren för projektet 2012-06-07, med slutrapport och handbok för invånardialog.

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2012-06-12, § 223

Kommunstyrelsen 2012-06-19, § 149

Anförande

Anförande hålls av Ulrika Landergren (FP), Alf Olofsson (S), Franklin Eck (M), Per Ödman (M), Kenneth Nilsson (FP), Roger Larsson (KB) och Violet Dunér (V).

Yrkande

Alf Olofsson (S), Ulrika Landergren (FP), Franklin Eck (M), Per Ödman (M), Kenneth Nilsson (FP) och Violet Dunér (V) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag med tillägget att kommunstyrelsen får i uppdrag att under 2012 inarbeta projektet Invånardialog i Kungsbacka kommuns styrmodell.

Proposition

Ordföranden ställer proposition på kommunstyrelsens förslag och på Alf Olofsson (S) med fleras yrkande och finner Alf Olofssons (S) förslag bifallet.

Beslutsexpediering

UL, EB, KSAU, ÄO, FS, KS Kansli, SE;IBB

Samtliga kommentarer från respondenter

Vad kan vi göra för att du enkelt och lätt ska kunna ta kontakt med kommunen och få dina ärenden utförda?

Inte aktuellt för mig. Men kantänka att telefon eller e-mail är bra.
Varför inte ta kontroll över Twitterkontot @kungsbacka - det ger ett lätt oseriöst intryck för tillfället
Satsa på en bra och detaljerad hemsida.
Lägga ut information på hemsidan och göra det enkelt att hitta där. Hög tillgänglighet på telefon (alla har inte internet/vissa saker kanske man behöver prata med någon om)
Fortsätta att skicka ut och förbättra Kommunkatalogen. Ej använda knappval när man ringer er!
Utveckla hemsidan och göra den enklare
Bra hemsida med aktuell information och ange kontaktpersoner vid sådant behov
Tydligt skriva på Kungsbacka.se allas e-mail adresser så att man lätt kan maila och få snabba svar om det ärende man behöver hjälp med.
Det borde gå att göra sökfunktionen på hemsidan smartare; man hamnar ofta i gamla PDF-dokument när man söker på olika ämnen.
Utöka telefontiderna
informera om att det är lättast att få tag på er via mail. Vid ett av mina ärenden ringde jag massor av gånger och hamna bara hos telefonsvarare som sade att personen återkommer dagen därpå. Då skickade jag mail och fick svar inom tio minuter. Hade jag vetat det från början så hade det sparat mig mycket tid.
Chatfunktion för kortare frågor. Mailsvar. Telesvar där man kan knappa in sitt nummer och bli uppringd (inga telefonköer)
Jag tror att det behövs olika kanaler för att nå och bli nådd av medborgarna. Mina svar på första sidan är högst personliga.
Jag har aldrig haft problem så jag är nöjd.
Ge information via hemsidan eller om det är information direkt riktad till mig genom post eller email.
Tydlig och intuitiv hemsida. Hålla er telefontider. Ibland är det bara telefontid 1 h så ringer man den tiden men då är personen inte anträffbar, inte bra.
Behålla nuvarande standard Personligt besvarade telefonsamtal
Tydlig information på hemsidan
Prio 1: En informativ hemsida Prio 2: Möjlighet till personlig kontakt Prio 3: Telefonkontakt
De gånger jag har haft anledning att kontakta kommunen har det fungerat alldeles utmärkt. Men givetvis kan allt bra bli bättre.
Lätt att hitta blanketter och övergripande info på hemsidan, utan för mycket letande. Tillgodose alla kategorier beroende på bl.a. ålder. De äldre vill nog gärna prata med någon, inte söka info på hemsidan.
Ha bra öppettider och en uppdaterad hemsida
Har inte haft några problem hittills med de få kontakter jag behövt, tycker det fungerar.
Ett system som det vi har som jobbar i kommunen. Anknytning 4444. Både via e-post och telefon. Där man kan ställa frågor ev få ett svar direkt eller få veta vart man ska vända sig.
Tycker att det överlag funkar väldigt bra!
En "levande" hemsida som är lätt att hitta på och uppdateras ofta Idag är det väl lite si och så när tex vissa tele nr som ändras inte ändras på år...
Framför allt fortsätta utveckla Kungsbacka kommuns hemsida, för som den ser ut idag tror jag att det är svårt, kanske mest för den äldre generationen, att hitta all information.
Jag tycket att vxl på kommunen är toppen för att få info för att hamna rätt.
Vara aktiva på nätet
En uppringnings funktion skulle vara tacknämligt. Att man inte sitter i telefonkö utan att den man söker ringer upp när denna har tid.
Mer telefontider mitt på dagen. Öppet hus, så som ni har på bygglovsavdelningen är också bra.
Som det är idag är det lätt att se vem man ska vända sig till på hemsidan, man får också mejladress, men man vet inte om personer finns på plats (sjuk, semester osv), det gör inget så länge det finns info om att någon alltid läser av posten även om just den man adresserat mejlet till inte finns på plats. Ett alternativ är en info@kungsbacka.se så att alla officiella mejl hanteras precis som inkommande fysisk post.
Det mesta tycks kunna ordnas via kommunens utmärkta hemsida. För dem som inte har möjlighet att utnyttja Internet skulle kanske en utökning av telefonservicen vara till nytta.
Hålla hemsidan uppdaterad och aktuell.
Ha en översiktsida på hemsidan med telefonnummer samt mailadress och vilken befattning den personen har, till alla anställda/politiker i kommunen så att man som boende i kommunen enkelt och smidigt kan komma i kontakt med den man önskar. Idag har man ingen som helst aning vem som sitter därinne i "gula huset".
Telefon är alltid bra, får svar direkt. Nätet och mail OK. Vill gärna bli uppringd eller tala med en insatt person och få ett direkt svar.

Ha en dag med öppet på dagen, ha en kvällstid med öppet. Alltid samma dag och tid både med dagtid öppet och kvällstid öppet.
Fortsätt ge ut Kungsbacka guiden Undvika telefonsvarare med självval Fortsätt med bra och trevlig bemanning av kommunens telefonväxel samt längre öppentider för växeln.
Kommunens växel har ju inte för inte fått utmärkelse. Mkt bra att kunna starta där och/eller gå personligen via medborgarkontoret-en bra instans
För oss som använder internet mycket tror jag att det är bra med en kommunikation den vägen. Men för de som inte använder det, exempelvis vid färdtjänst är det viktigt att det finns möjlighet att ta kontakt via telefon
vet ej
Minska antalet handläggare (chefer) inom Äldreomsorgen. Det tar oerhört mycket tid, kraft och energi när man slussas från den ena till den andra med sin fråga. Informera handläggarna inom färdtjänsten. De behöver få veta att deras uppgift är att ge god service till medborgarna - inte slå på fingrarna!
Först vill jag säga att det skulle funnits en ruta där man inte har någon synpunkt. Färdtjänst, barnomsorg mm är inget jag vet något om. Därför har jag satt personligt besök på alla dessa. Jag har oerhört bra erfarenhet av teknisk förvaltning på mail. Snabbt tillbaks med svar. Synd att det skall behövas en chat på Facebook för att man skall få svar. Jag har en känsla av mail bara lämnas. Ännu värre är om man söker jobb. Då är svarsfrekvensen i stort sett obefintlig - tills man lyfter frågan till högsta instans.
De gånger jag haft ärende har det fungerat väl.
öka tillgängligheten, se till att tjänstemännen kodar sin frånvaro och prioriterar de utsatta tider som finns om man vill träffa eller ringa någon, Jag vill inte bli hänvisad vidare.
En bra hemsida
Det måste räcka med ett försök (t.ex. telefon) för att få kontakt och därvid få svar eller att någon återkommer med svar. Senast erfarenhet var att: är ledig återkommer om 14 dagar, lämna ett meddelande. Så var det inget mer, ingen koppling till vx eller till annan. Irriterande!!!
Fler olika kommunikationssätt och hög tillgänglighet även på andras tider än dagtid. Ämnena i förra frågan känns konstig att bara lämna ETT svar på När man ringer är det viktigt inte för långa köer och med korrekta kö-meddelande ex Skatteverket. En chat funktion på respektive del av kungsbacka.se så man kan få ett snabbt svar istället för att behöva ring och ta upp tid. Att sedan vara duktig på att återkoppla till medborgarna när de skickar frågor via e-post, har den senaste tiden sätt ett par riktigt dåliga exempel på detta, främst från service.
Chattfunktioner, bli uppringd på telefon funktion och personer som svarar på frågor eller som skickar frågan vidare till rätt person som kan svara. Har varit med om att jag ställt en fråga som ingen velat svara då frågan bara skickats vidare och tills sist fallit i "skuggan"..
Satsa på bra Internettjänster och en bra telefonväxel med uppbackning av serviceinriktade o kunniga tjänstemän. Glöm dock inte bort de människor som av olika skäl inte är så data/Internet -kunniga. Dom måste ju också servas på något sätt !
Att någon finns på plats, som kan svara el. vidarekoppla.
vara lättillgängliga på telefon eller svara snabbt på email
Bättre tillgänglighet på telefon.
svara snabbare på kungsbackakommentaren, gärna ringa upp avsändaren. Språkpolisen: Vart ligger nämndeerna heter VAR ligger etc
Vet ej
Inloggning med e-leg vid olika formulär som ska fyllas i.
Ha ordentliga och tydliga anvisningar på hemsidan om hur man går till väga i resp fråga. Det bör även finnas tel.nr om man behöver personlig kontakt.
Mer information om att medborgarkontotet är en bra ingång för kommunären den.
"klick"-funktion med färdiga frågor som denna enkät.
Tjänstemännen är ofta dåliga på att besvara e-mail eller att återkomma om diskuterat ärende.
Skippa telefon och besökstider - tillgänglig 24/7.
När man kommer till växeln och blivit kopplad till rätt avdelning och tjänsteman är det fullt förståeligt om det är upptaget eller personen ifråga ej är tillgänglig. Bra om man då kan lämna sitt telefonnr. och bli uppringd så fort som möjligt.
Visualisera. På nätet. I receptionen. Informationstavlor med mer bild-info än text. alla har inte samma förmåga att tillgodogöra sig långa utläggningar och informationer. Kartor/bilder. Skapa kommunikationsplatser/skyltar, fler än vid infarterna. Varför finns inte någon på stationen, i innerstan mm. där kan aktuella projekt/frågor informera/uppmäna.
antingen via kungsbacka.se eller medborgarkontoret
Ett centralt telefonnummer där jag får svar på vem jag ska ringa angående att få mitt ärende utfört.
Tydliga (övertydliga) anvisningar.
Skicka mejl ,sms,mms, när som helst på dygnet. Och veta att någon läser av dessa o svarar från rätt instans inom rimlig tid.
Öka tillgängligheten genom längre telfontider och snabbare svarstid på mailen.
Meddela på ett enkelt sätt hur man får kontakt med berörd personal och myndighet.
Var tillgängliga via telefon och email
Mycket och välordnad information på hemsidan. Blanketter som kan skrivas under på nätet med e-legitimation.

Bemannade telefontider.

1) Berörd personal ska ring åter inom 48 tim om den inte finns på plats när den söks!! 2) Lämna med pr mail el telsvar.

Länk direkt till de vanligast förekommande frå, geomr fr förstasidan, ex vis färdtjänst. register A-ö på förstasidan

Svara på mail man skickar till er. Samt svara på kommentaren som ni lovar men inte håller. Jag har vid tre olika tillfällen skickat frågor till kommentaren och inte en enda gång fått svar. En gång fick jag ett svar att ni återkommer snart, det var tre år sedan och inget hört efter det. Ringa fungerar inte heller eftersom de flesta har telefontid, typ 2 timmar och eftersom jag jobbar kan jag inte vänta i telefonkö på mitt arbete. Samt att det är för få timmar telefontid.

Mer tillgänglighet

Det bästa är att ställa frågorna via mailen och få svar via denna kanal. Skatteverket kanske kan vara en förebild för er. Självklart ska man kunna använda sig av såväl telefon som besök också.

INFORMATIONSTAVLA UTE

"Vässa" till kungsbacka.se ännu mer

Fler handläggare! Inte så långa handläggningstider! INTE så byråkratiskt som idag! Helt oacceptabelt när det gäller byggnadslov som fallet är idag!

snabbare svar på e-mail mera och utförligare beskrivningar på hemsidan

Facebook chat på hemsidan

Lättnavigerad sida, tydlig information som är uppdaterad. Ha en sökfunktion som ger förslag vid ev felstavning.

Göra det lätt att komma fram till växel, där de redan idag har en utmärkt information att ge. Ange på nätet direktmejl till en handläggare för varje nämnd/avdelning, där man får bekräftat sitt mejl och hur det kommer att hanteras och när man kan förvänta sig svar.

Informationskatalogen vi får (kommunguiden) räcker bra. Har den sänts ut i år?

Funkar bra med hemsida/epost/facebook Gärna en person med namn och bild som ska kontaktas!

Tycker att jag hittar det jag behöver på er hemsida.

E-postadress till respektive handläggare. Svar inom två dagar.

Låt det finnas MÅNGA kanaler. Inte bara datorbaserat, även om det oftast är den smidigaste vägen. Vid telefonkontakt, var noga med att ringa tillbaka om ni inte var anträffbara, om någon lämnat meddelande t.ex. genom telefonsvarare eller reseptionist. Gör det möjligt att lämna meddelande per telefon. Samma sak via mail/chat.

Alltid utgå från uppdaterade nåbara personer när man ringer eller hänvisning via hemsidan. Personlig service står högt.

Jag tycker redan det är enkelt. ringer växel och de skickar man vanligen rätt.

Utveckla kommunens hemsida med kontaktuppgifter.

Det är redan enkelt. Det är bara att fortsätta fylla på kungsbacka.se. Det är där jag räknar med att få alla svar på eventuella frågor. Hittar jag inget svar där så ger jag nästan upp.

Mycket är redan bra men att komplettera måndagarna med fler öppettider utanför kontorstid. T.ex. kl.10-12 första lödagen i varje månad eller något liknande skulle vara bra.

Få berörda tjänstemän / politiker att återkomma inom kort tid och utan att behöva påminna. Jag har endast haft ett ärende, ett klagomål på asfaltsarbete där kommunens tjänstemän dribblade ärendet mellan sig. Detta enkla ärende tog sex månader och slutade med att jag kontaktade kommunens entreprenör och gjorde upp med honom. En skrämmande hantering.

Övertydlighet på hemsidan gällande telefonnummer och email adresser.

Jag tar tillfället iakt och vill så ett frö ang. eran hemsida borde piffas upp, den är tråkig. Det vet jag att andra tycker i olika åldersgrupper. Tydlig information, öppettider, tlf, adress. Varför inte skicka ut en informations lapp hem i brevlådan/ i tidningen/ telefonkatalog. Mer tydlighet på er hemsida. Ni skulle kunna ha vanliga frågor/svar på er hemsida i respektive del (ex. i Kollum. Kommun, Barn och utbildning, stöd och omsorg) En mobil APP. Tror jag hade varit en bra grej.

Tydliga e-post adresser, kunna nå er via telefon.

Skapa enkla webbtjänster. UNIKUM som används i Kungsbacka skolor är tex. bedrövligt dålig ur användarsynpunkt. Ex. vore en enkel och instruktiv webbtjänst för att söka bygglov guld värd.

Är bra som det är!

Jag som småbarnsförälder föredrar att läsa information på internet på kvällarna/nätterna då man har tid. Äldre personer såsom min mamma, mormor har inte internet/mobiltelefon och jag tycker inte att man kan utgå ifrån att alla ska ha mobiltelefon/internet! Det bör verkligen finnas möjlighet att prata med en person/göra ett personligt besök. Detta tycker även jag, för det uppkommer alltid en massa frågor som man inte alla gånger kan få svar på en hemsida..

Öppna en e-postadress som läses och kommenteras. Ge feedback och meddela reaktion från kommunen

Att alla sidor hos kommunen är uppdaterade.

Uppdatera hemsidan hela tiden o ha bra telefon tider...

Berätta mer på Kungsbacka Kommuns hemsida!

Kommunens växel är MYCKET BRA men (som Tony Erwing säger) när man kommer till sökt person kan det ofta verka som att man är ett påhäng.

Fortsätta arbeta med kungsbacka.se så att den möter tidens krav.

Eftersom jag använder mail i stor utsträckning och ofta använder internet så speglar det mina svar. Jag vet också att det är många som vill ha mer personlig kontakt. Vet inte riktigt hur sökfunktionen på kommunens hemsida är. den kanske kan förbättras så att man skriva in frågor på ett annat sätt?

Att det finns samma tider mån-fre tex 8.00-18.00

Bra växel som snabbt ger svar när man ringer. Viktigt att handläggare är på plats under eventuell telefontid och att handläggare och växel har bra kontakt så att växeltelefonisten vet var han/hon finns.
Bra och strukturerade sidor på Kungsbacka.se där man tydligt kan se vem man ska kontakta samt bra telefontider/ökad tillgänglighet.
Att man ska kunna nå personerna som arbetar i Stadshuset via telefon under hela dagen. Att de blir bättre på att svara i telefon. Att man kan nå personerna även efter fyra, alltså bör växeln vara öppen längre.
E-post.
Mycket, tydlig och lättillgänglig information via hemsida.
Att alltid rekommendera/koppla till en kollega när berörd person inte är tillgänglig Idag är det i princip meningslöst att ringa till kommunen efter lunch på fredagar. Varför?
Få ett ärende nummer som man kan följa status på online. En växeltelefonist som kopplar inte datorstyrd flervals alternativ
Utförlig information på hemsidan - om inte finns svar där mail som besvaras hyfsat snabbt. I sista hand där det krävs speciell kontakt eller info - via telefon. Har haft anledning att boka personliga besök som varit mycket givande. Svårt att ange en kontaktväg - beror på ärendets karaktär.
Det är en bra fråga. Jag skrev till Kba kommun 2009 och frågade om ngt som var tekniks ärende. Fick genast svar att det har NN hand om på teknik. Sedan var det värre. 2010 fick jag svävande svar från NN men inga klara besked. Ny person började på detta jobb fick jag veta av en händelse. Jag mailade då till AA men inget svar. Varför svarar inte folk på mail? Undrar faktiskt vilket sätt man skall göra - kanske gå via Kba.kommun, staben. Skall finnas en gemensam sida för all kontakt som ngn på kommunen sedan kan skicka till rätt person som då inte har semester eller har slutat. Detta har jag upplevt. Har tidigare försökt nå ngn person på hemstämningen via webben och där hittat ett namn men inget svar. Det finns många namn att välja på och då skall man veta exakt vad man är ute efter. Har tänkt skicka in en insändare i tidningen men det har stannat vid tanken. Det finns ju folk som inte har data. Det borde finnas en speciell kontaktperson som kan slussa till rätt instans och där någon svarar - som inte har semester eller har slutat! Denna tjänst kan inte växeln ta på sig för dom vet ju inte om folk svarar eller inte. Denna fråga är stor och bör nog utredas ordentligt.
EN bra och lättöverskådlig hemsida som uppdateras regelbundet, möjligen skulle även en chatfunktion varit bra. Snabblänkar till de mest frekventa frågor på första sidan.
-
Hemsidan är jätteviktig. Den har och måste ha en logisk struktur så det är enkelt att hitta information där.
Ändra öppettiderna så att det är öppet när invånarna är lediga. Helger samt längre öppettider.
Tydlig och lätt överskådlig info-häfte med telefon nr till de olika avd, skriv kort vad de olika avd handlägger/svara på för frågor, samt tel tider. Många äldre som inte har dator
Svar snabbt i telefon och mail. Hjälpa den rätt som hamnar i "fel" instans eller avdelning vid första kontakten. Återkoppling när man anmält eller frågat om något.
Öka telefon- och besökstider. Enklare att hitta på kungsbacka.se, svårt att hitta det man söker med sökord.
c
Snabb återkoppling. Kanske att man kan lämna ett telefonnummer, så ringer aktuell person tillbaka.
Bra uppdaterad hemsida. Lättare att få tag på personer i telefon.
Markera aktuella telefonnummer lite bättre. Ibland står de mitt i en text och kan då vara svåra att hitta till. I övrigt inga synpunkter.
Ha bättre telefontider.
Jag tycker att det fungerar bra om det finns information på Kungsbacka.se. Jag tycker att informationen i dagsläget är bra. OM man sedan har några specifika frågor tycker jag att man skall kunna ringa på kontorstid eller maila.
Enkel information på hemsidan om vart jag vänder mig. Skickar gärna ett mail eller chattar
Ha en mail funktion
Anpassa kommunikationsvägarna efter vad det handlar om och vilken målgrupp det är. Sedan måste det alltid finnas alternativ att ringa med tanke på äldre, synskadade, de som ej har dator och de med språksvårigheter.
Att alla läser sin mail dagligen och svarar.
OK idag
Det är bra att ha många alternativ för att ta kontakt och att det alltid finns en email adress för varje ärende, som alternativ om man inte kan nå personen man söker via telefonen.
Hitta lätt mailadress + tel.nr till de olika personerna.
En kundtjänst som snabbt klarar av de vanligaste ärenden
Damerna i Kommunens telefonväxel har en viktig uppgift vad avser service och kundkontakter. Ett positivt bemötande av dessa är mycket avgörande för hur man anser att man blir bemött.
Ni kan ha en grupp-e-post-adress till varje avdelning dit man kan sända frågor eller synpunkter utan att man behöver veta vem man ska skicka det till och att någon där ser till att det kommer till rätt person och att man om det behövs blir kontaktad av rätt kontaktperson på rätt avdelning.
Telefontider till samtliga kommunens anställda som står som kontaktpersoner till något som också HÅLLS. Har försökt att nå handläggare inom barnomsorg samt rektorer. Handläggaren har telefontid men det är ändå ingen som svarar när man ringer den angivna tiden. Rektorerna har ingen telefontid och är hopplösa att nå!
kvällsöppet?
Ha kunnig och proffsig personal i växeln som kan guida en rätt i det ärende man har.

Vet ej
Lättnavigerad hemsida där det finns tydliga adresser till de olika förvaltningarna/avdelningarna så att det är lätt att hitta rätt när man vill något.
Q&A på nätet. Telefon service -> man lämnar sitt tel nr och dator svarar vilken tid man ringer tillbaka. Sen ringer det på den tiden dator har angett.
Bättre kontakt möjligheter tex genom att chatta med ansvariga.
det skall vara lätt att nå er på telefon om man behöver ringa i något ärende, annars tycker jag att man kan hämta mycket information via kungsbacka.se idag
En hemsida som är lätt att söka på och en telefonväxel med människor som svarar direkt och inte efter en massa knapptryckningar och val.
Om man inte väljer kommunens telefonväxel så vore det bra med en rullista på hemsidan så man kunde klicka sig direkt till den myndighet man ville, alternativt tom sökruta.
Jag tycker det är väldigt bra som det är. Kungsbacka kommun har en bra hemsida. Klart att man kan jobba med den, så att den hela tiden blir bättre.
ringa
Bibehålla Ert fantasiska medborgarkontor med personlig service antingen kontakt via växel eller receptionen. Där får man alltid hjälp med rätt kontakter.
Jag är nöjd med den kontakt jag haft med kommunen hittills.
-
Skriva ut det lite mer på kommunens hemsida så man hittar lättare.
En blankett på hemsidan där man kan fylla i sina ärenden till "Kommentaren" eller andra avdelningar och skicka med ett "klick"
Utskick av kommunkatalog med enkel och tydlig information om var hur man kontaktar i förekommande ärenden
Om jag inte hittar det jag söker på webbplatsen kungsbacka.se är det viktigt att jag får snabbt och bra svar på det mail jag skickar efteråt
Alltid svara i telefon. Svara snabbt på mejl. Ha en väl uppdaterad hemsida så kan mycket lösas den vägen.
Bra info på hemsidan och sedan mailkontakt
Bra som det är
Utöka och förbättra kommunens websida interaktivt
Återupprätta Kommunala Pensionärsrådet som en länk till kommunens medborgare 65+.
Göra telefonnummer och -tider lättare sökbara på kungsbacka.se Kunna filtrera bort dokument i resultatet när man söker på kungsbacka.se
Aktivera blanketter som kan fyllas i via datorn och sändas direkt till kommunen. Det är ett steg till 24-timmarsmyndigheten. Sätt även ut foton på alla politikerna på hemsidan. I Kungsbacka finns det exempel på politiker som endast anges med namn; utan någon adress, epostadress. Det är ingen levande demokrati ifall politikerna isolerar sig. De visar att de inte vill ha kontakt med väljarkåren.
Tydligare webbplats
Underlätta sökfunktionerna på kommunsidan
Tydliga telefontider när VI kan nå ER , gärna varierande tidpunkter under arbetsdagen/veckan. (Själv vill jag inte ta mobil samtal på Ica eller när jag kör bil och tycker det är jobbigt att gå hemma o vänta på att ev bli uppringd)
Fler kontaktytor genom främst mail adresser. Fler tjänstemän skall finnas tillgängliga via mail.
Fortsätt att kontinuerligt lägga ut fler svar på vanliga frågor på kungsbacka.se. Utnyttja kungsbacka.se med mycket information för att slippa få in frågor.
Mer information på Kungsbacka.se. Mer info som jag kan ta del av via hemsidan.
Se till att ansvariga tjänstemän är tillgängliga!
Ha en mer aktiv hemsida, där man får känslan att någon läser det jag skriver in och undrar nästan direkt, och att man kan få svar samma dag. Väldigt bra med nätkontakt i dagens upptagna samhälle, när man inte alltid har tid med telefonkontakt och direktdialog.
Ha en tydlig hemsida med information, bra (smart, -inte bara ordsök) sökfunktion där telefonnummer till ansvarig hamnar högst upp. Gamla blidäck exempelvis, var gör jag av dessa???!?
Svara på mail. Jag skickade in en fråga för ett år sedan, som jag fortfarande inte har fått svar på. "Kommentaren" är ett lätt sätt att komma i kontakt för sina åsikter. Något liknande för individfrågor. Någon form av "Frågelåda", eftersom man inte alltid vet vart frågan ska skickas. Där kan någon (tex de som har hand om face book) skicka vidare frågorna till rätt instans. För dem som inte har tillgång/kunskap att hantera dator, så lägg ut formulär på strategiska platser (Fyren, kommunhuset, studieförbund, Träffpunkter, mm) som kan skickas/lämnas in.
Ändra på Kungsbacka.se, lättare att hitta.
Den kontakt jag haft med kommunen via telefon och hemsidan har fungerat bra. Längre telefontider på byggavdelningen.
Jag använder mig alltid av kungsbacka.se när jag söker någon information, så jag tycker att det är viktigast att ni utvecklar sidan så att den blir ännu bättre.
Ha en bra organiserad hemsida. Ha bra telefontider. Vara lätt att nå genom flera kanaler.
att det alltid finns bemanning vid telefonerna - det är katastrof att försöka få tag på någon vid kommunen, allitd i möten eller inte telefontid. driv kommunen som ett privat bolag - vi måste ha tillgänglighet och inte vara så fyrkantiga, annars

tappar vi våra kunder
I de fåtal ärenden jag haft har hemsidan gett den information jag behövt för att få information eller komma i kontakt fungerat bra
Det finns flera olika grupper i samhället. De som har dator kan via kommunens hemsida lätt fråga saker och då naturligtvis också måste få svar. Sedan måste det också fungera med telefon och personligt besök för vissa personliga frågor eller ansökningar. Vissa inom kommunen är svåra att nå per telefon, ibland får man till svar att t ex kl 16 är personen tillbaka. Ringer man då kl 16 har personen slutat för dagen! Då blir jag inte glad.
Vara tillgängliga större del av dagen. Jag söker ofta info via webben och den är alltid tillgänglig. När jag ibland måste ringa möts jag ofta av att det är telefontid och olika tider olika dagar. Vilken innebär att det dröjer innan jag kan få mitt ärende hanterat.
Att det finns en person tillgänglig på plats eller per telefon som man kan fråga. Det är inte möjligt för alla att söka på webbplatsen, och det kan finnas frågor som inte går att få generella svar på. Enklast är att det finns ett telefonnummer man kan ringa till kommunen och bli kopplad till rätt person, allt det är lätt att hitta information om vem man ska prata med i ett visst ärende.
Vi köbildning i växel skulle det vara bra med ett erbjudande om att bli uppringd vid ett bestämt klockslag.
1
Jag tycker det är ganska lätt i dag. Har dock inte så stor erfarenhet. Ni kan dock jobba mer med klarspråk - att uttrycka er "värdat, enkelt och begripligt".
Väl fungerande telefonväxel. Väl utbyggd hemsida med uppdaterad information Tydlig info om vem man ska maila till i vilka ärenden (obs! Det heter var inte vart sidan 1 punkt 8)
e-mail
Att den person jag söker är tillgänglig. Framförallt när jag ringer.
God information på hemsidan och tydlig information om öppettider.
Utöka hemsidan så att man kan utföra sina ärenden där.
?
En hemsida som är lätt att hitta på och verkligen är uppdaterad och aktuell.
Att det alltid finns hänvisning till telefonnummer i samband med informationen på tex kommunens hemsida.
Svara i telefon =)
Var tillgängliga och behärska kanalen ni kommunicerar via
Tydlig o enkel hemsida
Att finnas tillgängliga, kan man inte svara i telefon, kan man tala in ett meddelande och bli uppringd tillbaka. Oftast är personerna inte anträffbara och man får ringa ett flertal gånger.
Använda kungsbacka.se som ett verktyg i kommunikationen med medborgarna
Tydligare hemsida med möjlighet till chatta med kundtjänst
Det ska vara lättare att få kontakt med den man vill prata med, längre telefontider, inte bara mellan 10-11.
Vara tillgängliga och svara på alla mail och telesamtal.
ALLTID hålla hemsidan uppdaterad. Även asap vid tex vattenläcka.
Svar på email
Facebook
Ha ett telefonnummer in och likaså en maillåda.
e-post
Ha en tydlig och enkel hemsida som alltid är uppdaterad. Möjligheten att ringa är viktig ifall man inte hittar det man söker.
-
ständigt uppdatera hemsidan, ha telefontid HELA dagen om man sitter så till att man inte kan maila o behöver ett snabbt svar, att man kan följa sitt ärende via en inloggning för att veta vad som händer o vem man ska kontakta om man vill tillägga något, SVARA på mail o telefon, bättre telefonväxel!!!, utförligare hemsida där man kan se vilka som jobbar och hur man kommer i kontakt med dom. Mail är jättebra, men ibland måste man kunna ringa för snabba besked, och det är omöjligt nu. Hemsidan måste göras utförligare, och uppdateras ofta. Det är för många den första bilden av kommunen, och den måste vara tydlig, enkel, men ändå såpass utförlig att man kan få ut så mycket information att man inte behöver ringa o ställa "onödiga" frågor.
Fortsätta arbeta med maillkonversationen, snabbt och tryggt!
En gemensam kundtjänst
Mer lättillgängliga mailadresser till kommunens olika avdelningar.
Skulle vilja att det fanns någon tillgänglig hela tiden och inte alltid få höra "peronen ni söker är inte anträffbar"
Svara i telefon som vidarekopplas till någon annan vid frånvaro.
vet ej
Kontakt är inget problem, att få ärendena utförda en annan åtminstone när det gäller miljöfrågor...
Tydlig infopå hemsida
Kanske snabbänkar på kommunens hemsida i ett eget fält på förstasidan, typ: "Vanliga sökningar/frågor" och massa

(gärna i olika färger, lätt att se och inbjudande, så att man hittar dit) länkar: "söka bygglov", "nytt återvinningskort", "vattenprov" eller vad det nu är som många söker information om.

Tydliga instruktioner på hemsidan

Bra att kunna nå personal dagligen, gärna någon som täcker om personen man söker är borta. Om man ringer utanför telefontid kunna bli uppringd, gärna samma dag. Information på hemsidan så att man vet vad som gäller och vem man ska prata med, så att man inte jagar fel person. Inte en massa knappval, det räcker med ett.

Fortsätta jobba med att få Kungsbacka.se överskådlig. Fortsätta upplysa om kommentaren.

Jag upplever servicen mestadels som bra och kommunens hemsida är också lätt att förstå och använda. Kan vara svårt att nå vissa personer inom kommunen men det har väl andra orsaker.

Förbättra sökfunktionen på hemsidan så att man kommer till (får tips om) den enhet som hanterar området/uppgiften och inte som nu får fram en mängd dokument (protokoll mm) där frågan/uppgiften är nämnd. Den sökfunktion som nu finns kan ev behållas, men det bör också skapas en sökfunktion enligt ovan

Bra struktur på hemsidan och kunniga växeltelefonister. Sökfunktion på hemsidan till alla artiklar om min kommundel. Ibland kan det vara svårt att hitta skollovsaktiviteter för de ligger under olika rubriker.

Tycker att det är viktigt att det finns olika kanaler in, för olika ärenden och personer. Jag tycker att web och e-post är bra vägar, men det passar såklart inte alla eller alltid. Viktigt att det finns kanaler som alla är bekväma med, det ska vara service för invånarna, inte bara enkelt för kommunen.

Viktigt med välutbildad och informerad personal i växeln som kan koppla till rätt person.

länka från hemsida till chat/e-mail

Ibland behöver man ringa för att bli lotsad rätt, t ex ett telefonsamtal som hjälper mig att finna rätt dokument på hemsidan, alternativet är om man får brev.

ha bra personal i växeln (det har ni)

Satsa mer på tillgänglighet för funktionshindrade, särskilt vad gäller information tex informationsbrochyrer -lättläst, punktskrift och liknande.

Vid personligt besök vill jag kunna komma i kontakt med den som handlägger ärendet utan att bli motad i entrén och hänvisad till t.ex telefontid. Vid telefonkontakt önskas längre kontakttider dvs lägg på en timma till och ha tid både på fm och em. Tack!

Vara mer tillgängliga, svara rätt, återkoppla, svara när man lovat det.

Bra tillgänglighet per telefon, liksom byggnadsnämnden erbjuda 'öppet hus' för att ställa frågor efter kl. 17.

Fler e-tjänster

ha mycket info överallt så att man kan välja om man vill ringa, gå in på nätet, ställa frågor och få svar på facebook hade vart bra

Vara väldigt tydliga i informationen till telefonisterna samt medborgarkontor var ni befinner er och när ni är anträffbara..

Tydliga anvisningar

-

När jag söker efter något på hemsidan att det alltid finns ferdig malla att ställa frågor utifrån den sidan och informationen jag hittat där. Att det syns för er var jag läst när jag ställer frågan.

Ha en flik på Kungsbacka.se där alla "viktiga" Förmedlingar/växlar är samlade även om det inte är kommunalt ansvar. Detta har jag haft en del problem med.. Så en samlad sida är en bra lösning..

Tydlig webbplats, digitala formulär

Genom att ha en bra hemsida med enkla webanmälningmöjligheter.Ha kunnig personal i växeln som kan hänvisa rätt. Utökade öppettider i växeln.

Göra mer utskick

Viktigst är att snabbt svara på hänvändelser

Inget funkar bra. Ni svarar alltid i luren.

Ha en bra hemsida med goda möjligheter till att skicka mail och få svar på mail, samt en trevlig telefonväxel!

?

Se nedan. Det är ett minoritet som inte har tillgång till datorn. Då tycker jag att telefon kontakt måste också finnas även om det är ett begränsade antal timmar per vecka.

Se till att det sällan blir telefonkö till kommunens växel

lättöverskådlig information på hemsidan samt lätt-tillgängliga telefontider.

Uppmuntra till att ta kontakt, få oss i kommunen mer engagerade. Mer än att försöka mer än så kan ingen begära

Finns det någon organisation eller företag som du tycker har en bra kundtjänst som vi kan lära av?

Vet ej

Nä.

Försäkringskassan har en sådan där "Fråga Hanna" typ, inte för om jag vet om det är det bästa, men det går att skriva in frågor och få en del svar på det viset

Det viktigaste är att man blir snabbt hörsammad med ett mail, så att man vet att ärendet är tagit i beaktande. och att

man kan få hjälp snabbt om det gäller brådskande ärenden givetvis.
CDON (m fl i samma företagsgrupp). De har en tydlig hemsida och flera olika sätt att ta kontakt - och är dessutom snabba med att svara!
.
nej
Titta på Ica Kvantum på Kungsmässan hur de behandlar sina kunder.
Heppo.se
Många andra bör istället lära av er.
Vet ej
Tyvärr inte. Möjligen Tradera, men det är inte riktigt samma sak. Det finns många som är riktigt dåliga, t ex Västtrafik, som ni absolut inte skall ta efter.
Alla som har en fungerande info@...-adress eller liknande. Man ska FÅ SVAR när man mailar en sån adress, kanaliserat till rätt person.
Nej
Kan vara bra ibland att ist för att vänta i kö bli uppringd som flera företag har det..
Är det något som Kungsbacka kommun kan vara stolta över så är det kundtjänsten. Ett alltid bra bemötande och en bra behjälplighet, så i det fallet är det nog svårt att hitta något företag eller organisation som är lika bra eller bättre.
Som sagt, tycker att ni har en bra info i vxln. Klart att allt kan bli bättre, men jag har ingen ide om hur.
Husläkarna i Kungsbacka har en sådan funktion. Väldigt lätt och smidigt.
Som hos Vårdcentralen, när man lämnar sitt telnummer så ringer de upp om XX minuter.
Min egen vårdcentral (Särö VC) fungerar mycket bra eftersom man slipper att vänta i en telefonkö. Den automatiska telefonsvararen begär numret och därefter får man en tid då vårdcentralen ringer upp. Vet inte om detta system även används av kommunen, men om inte är det värt att ta efter.
Socialstyrelsens kundtjänst ICA
Einarssons Bil i Kungsbacka.
????? Kommer inte på ngn just nu
Csn har en bra kundservice. Man ansöker om det mesta via nätet men de har också en bra kundservice om det är något särskilt man ska diskutera.
Gbg
HSA (Hela Sveriges Assistans AB)
Skatteverket - där får man ett kvitto på att frågan har kommit fram med ärendenummer. Länsförsäkringar är oerhört fantastiska på kundtjänst också.
Ni har en trevlig telefonväxel!
Jag tycker att än så länge så har hemsidan uppfyllt mina behov..
Kommer inte ihåg. Men det borde finnas.
Telefonkö meddelanden- skatteverket Bra sökfunktion/support assistenter på hemsidan - fk.se.
nej
På Kungsbacka Vårdcentralen får man knappa in sitt telefonnummer så ringer de upp så fort det blir ledigt.
nej
ICAs kundtjänst är suverän
Tyvärr kan jag ej namnge någon så gott som alla organisationer eller företag har svarsalternativ som är krångliga värst är försäkringsbolag och banker men det är en annan sak.
Vet ej
Försäkringskassan.
-
Inget företag men tycker vårdcentralen i Kba. har ett bra system med tidsangivelse för svarstid.
Trygg-Hansa, SkandiaBanken (webb och telefon)
- Sjukvårdsupplysningen. - Skatteverket har en bra hemsida där man kan få både blanketter och förklaringar.
dessvärre inte.förslag: för att sortera i telefon: skapa områdesval där jag väljer via knapptryckning. vill jag bli uppringd, låt mig knappa in mitt nummer. vill jag vänta, låt mig vänta. upprepa samma procedur på nätet: låt mig välja område. låt mig ange vad jag vill ha hjälp med. ring upp om möjligt. så gör sjukvården. DET är bra. + för facebook-funktionen där man kan ställa alla möjliga frågor, och få svar, som fler än jag kan ta del av. :-)
Ringer man till växeln i stadshuset, blir man alltid väl bemött.Ock rätt kopplad.På kvällstid finns nog mer att önska.
Vet ej.
Jan Stenblommans vårdcentral. har man talat in meddel. blir man ALLTID uppringd antingen samma dag el dagen efter!!
Skatteverket
Folksam. De svarar snabbt och på allt. Skickar en vidare om det behövs och frågar alltid efteråt om man fick bra bemötande. Sjukhuset har också ett mycket bra fungerande system med återuppringning. Man knappar in telefonnummer och sedan återkommer ansvarig. Mycket bra.

Ja titta på Vårdcentralerna, särskilt Onsala VC Man bara lämnar sitt telefonnummer och får besked vilken tid dom runger upp. Enkelt och bra, man behöver bara ringa en gång.

Skatteverket har ingen kundtjänst men det är en modern och bra myndighet där det finns mycket att lära för många då man kan kontakta Skatteverket antingen personligen via besök, telefon och via mailen. Dom är ganska snabba i att svara det tar aldrig längre tid än en vecka via mailen. När det gäller telefonen så talar man om var man finns i kön. Du kan även skicka in ett mail eller brev så ringer man upp och bokar ett besök.

Vet ej

Säkert!!!!

Nej, men flera som inte har bra kundservice. IKEA tex, där man får knappa sig fram hela vägen och ändå blir fel i slutet och samtalet avslutas. Tele Q som sjukhusen har är inte heller bra om det inte sköts till punkt och pricka. Vem vill sitta och vänta på någon som skall ringa 9.15 men ringer 9.45. Jag tror att både gammal och ung vill prata med en levande människa för att ev därifrån hänvisas till e-mail eller hemsida eller vad det nu kan vara.

-

Nej

Nej!

INTE Tella....

är väldigt nöjd med kungsbacka kommuns kundtjänst

De företag/organisationer med personlig service, inga telefonköer och kopplingar.

Nej inte som jag kan komma på.

Kommer tyvärr bara på sådana som borde lära av Er.

Dom flesta!

Scaninavianphoto.se

Inte direkt vad jag kommer på.

Skatteverket har en bra hemsida.

Lotusgården!!!

Skatteverket, Transportstyrelsen

Tyvärr inget bra förslag.

Kungsbacka kommuns växel med tjejkorna som arbetar där är pärlor De har god service och kan alltid leta reda på allt möjligt.

Nej kommer inte på något just nu

Kan inte på rak arm komma på någon. Om det är telefonkö så är det mycket uppskattat att få veta vilken plats i kön man har. Även vårdcentralernas system med att de ringer upp vid en ca tid är uppskattat, då kan man göra annat och man vet att de ringer tillbaka.

Frölunda Indians svarar alltid otroligt snabbt på mail. Även Svenska ishockeyförbundet är bra på att svara. Även Regeringen är bra på att svara på mail.

Akademisk Omtanke, Liseberg AB

Har funnits ett antal, nästan samtliga har lurats till dagens situation av personer som har övertalat dom att allt detta hörde dåtiden till. Att på ett enkelt sätt kunna komma till en verklig lösning på ens önskemål måste vara en målbild.

vet ej tyvärr

Jag är nöjd med de kontakter jag haft med kommunen - både privat och som representant för föreningar.

Dom privata företagen. Kan inte komma på någon speciell just nu men privata företag är mycket serviceinriktade. Dom vill ju behålla kunden.

Försäkringskassans hemsida för hantering av föräldrapenning.

-

Sjukvården!, som ringer tillbaka när man lämnar telefonnr (så slipper man telefonköer)

c

Finns flera, men de som låter en bli uppringd vid ej svar är bäst

Min personliga åsikt är att det fungerar bra för tillfället.

Hallands trafikens kundtjänst/tele beställningscentralen färdtjänsten och resam. Mkt trevliga och vänliga och service anda.

FK,

Skattemyndigheten

Vinresor och Fritidsresor.

Typ sjukvården där man blir uppringd ett visst klockslag

Svårt att jämföra olika verksamheter men på ICA kvantum blir man alltid mycket bra bemött

www.tre.se är för mig en enkel att få den information som gäller för mig då jag loggar in på mina sidor.

Tycker generellt att det är lätt att komma fram till försäkringsbolag (Trygg-Hansa, SalusAnsvar). De har också bra koll på dig och dina "affärer".

Kommer inte på någon specifik.

Vet ej
sjukvården
det får absolut inte bli som på vårdcentraler dit man får ringa och lämna sitt nummer och sedan ringer de upp. Detta är helt hopplöst eftersom det många gånger är svårt att passa in så telefonen inte är upptagen eller att man blir upptagen med annat och missar tillfället. Inte bra.
Kommer inte på någon jag stött på.
Jag kan inte komma på någon annan där.
vet ej
Min erfarenhet är att när man inför en kundtjänst som skall svara på alla frågor så blir det ofta sämre än att bibehålla sin gamla traditionella "kundtjänst" alltså växel och reception som är extrem viktig. Det företag eller myndighet som man ofta pratar om när det gäller service är faktiskt Kungsbacka Kommun och hur lätt det är att komma i kontakt med dom i olika frågor.
-
Eon
Skandiabanken har en utmärkt kundservice
Nej, kundtjänster i allmänhet suger. Min gissning är dock inte att de suger pga att de är dåligt organiserade utan det beror på att de är bemannade med individer som inte är kapabla att vara "till tjänst för kunderna". Dessutom är jag tveksam till att en kommun ska begagna sig av begreppet "kundtjänst". Medborgarna är inte "kunder", det är på medborgarnas mandat som kommunen och dess service finns. Snarare är medborgarna "ägare" och "uppdragsgivare".
Jag tycker att Mitt Vårdval i regionen är ett bra sätt att både ställa frågor, få svar och fylla i blanketter. Skatteverket är även bra och Arbetsförmedlingen med vissa tjänster
Det är bara de som tjänar pengar på samtalet som är bra ex nummerupplysningen
SPF- och PRO-föreningarna med tillsammans fler än 4000 medlemmar i Kungsbacka har på ideell bas genom sin sociala programverksamhet bättre daglig kontakt med kommunens medborgare 65+ än någon av kommunens nämnder och förvaltningar.
Skatteverket. Den myndigheten har aktiva blanketter och utförlig information.
Toyota.se
Telia, Nordea, eon, Ica.
nej, jag tror inte det är någon som lyckats fullt ut med detta än.
Sist jag ringde kommunen slapp jag lyssna på ointressant information, jag slapp trycka mitt personnummer, jag slapp göra diverse knappval i automatiska menyer. Jag hamnade direkt i växeln där telefonisten kopplade mig rätt omedelbart! Superbra! Många kundtjänster skulle kunna lära en del av er, ex vis att inte slösa bort min tid på att ge mig info som jag inte vill ha.
Skatteverket
Karolinsk Institutet Universitets Biblioteket
se ovan. den som svara i telefon måste ha behörighet att kunna svara och hjälpa allt se till att någon ringer upp inom kort
Tyvärr inte.
?
Länsstyrelsen i halland är bra på att ge information/ hänvisa till rätt person. De svarar dessutom i telefon när man ringer till dem.
Jmf Carema/Husläkarna! (INTE "Vart..." ligger förvaltningarna utan "Var..."
Telenor
Skatteverket.
Jag kan tyvärr inte svara, då jag inte har någon erfarenhet av kundtjänst i samma storleksklass som en kommun
skandia bank
Nej
Vet ej
?
Skatteverket
Nej
IKEA
T.ex en del företag har på hemsidan färdiga frågor o svar på det mest frekventa.
Försäkringskassan hanterar ärenden bra via webben. Alla ärenden syns och dess status uppdateras löpande så att medborgaren enkelt kan följa sitt ärende. Alla typer av ärenden är också samlade på en plats.
One.com, SEB, SAS
Kommer inte på någon
De flesta privata företag som har kundkontakter!
Tex HP Store Sverige AB
Fortum och Telia.

Borås energi har en bra hemsida.
vet ej någon särskild förebild.
Försäkringskassans hemsida är rätt ok, landstingets likaså. En egen inloggning om man har pågående ärenden är jättesmart, så kan man lägga in de platser man besöker på snabbsök. Användarvänligt. Tex om man vill kontakta er, via mail, avd, vem, allmänna frågor. inte för mycket information på få sidor, utan man får klicka vidare. Man skulle kunna söka på område, gata, kanske?
Försäkringskassan ett nummer in!!
Nej
Nej
Inte vad jag kan komma på
Kan inte komma på något nu. Något viktigt som jag tänker på i kontakt med kommunen är att man många gånger får ett automatiskt meddelande typ "sven svensson återkommer kl 15" och när man ringer kl 15 så återkommer han kl 16 och sedan har han gått för dagen... Tröttsamt om det meddelande man får inte stämmer/ om det är svårt att få kontakt. Kanske bättre om någon tog luren och personen sedan kunde ringa tillbaka? (Ok, förstår att det blir mycket arbete...)
Tyvärr
Tycker att kommunens växel är bra.
Nej, det kan jag inte säga att jag vet.
Skatteverkets web är bra.
Internet-bankerna har bra kundtjänst, där man kan lämna en fråga och sedan bli kontaktad (uppring).
???
inget tips tyvärr
Jag är mycket nöjd med Medborgarkontoret och bemötandet jag har fått där både i personlig kontakt och via telefon.
Vet inte just nu - vill gärna att Kungsbacka ska vara bäst!
Fungerade utmärkt förr innan man krånglade till det.
Kungsbacka kommun har bra bemötande när man ringer till kommunen. Utanför den offentliga sektorn sticker IKEA ut som ett gott föredöme när det gäller kundbemötande.
Vet att Volvos system fungerar bra
.
-
..
Vet ej
-
Nej
SJ
SVT har en bra kontakt sida där man kan lämna frågor eller synpunkter sedan få man svar via e-mejl.
Vid telefon kö skulle det hellre underlätta att knappa in ens telefonnummer så vi blir uppringda när det är våran tur, om det skulle vara mer än 2-3 personer före. Vårdcentralen i Åsa har det systemet med uppringning (oavsett köplats), funkar väldigt bra!