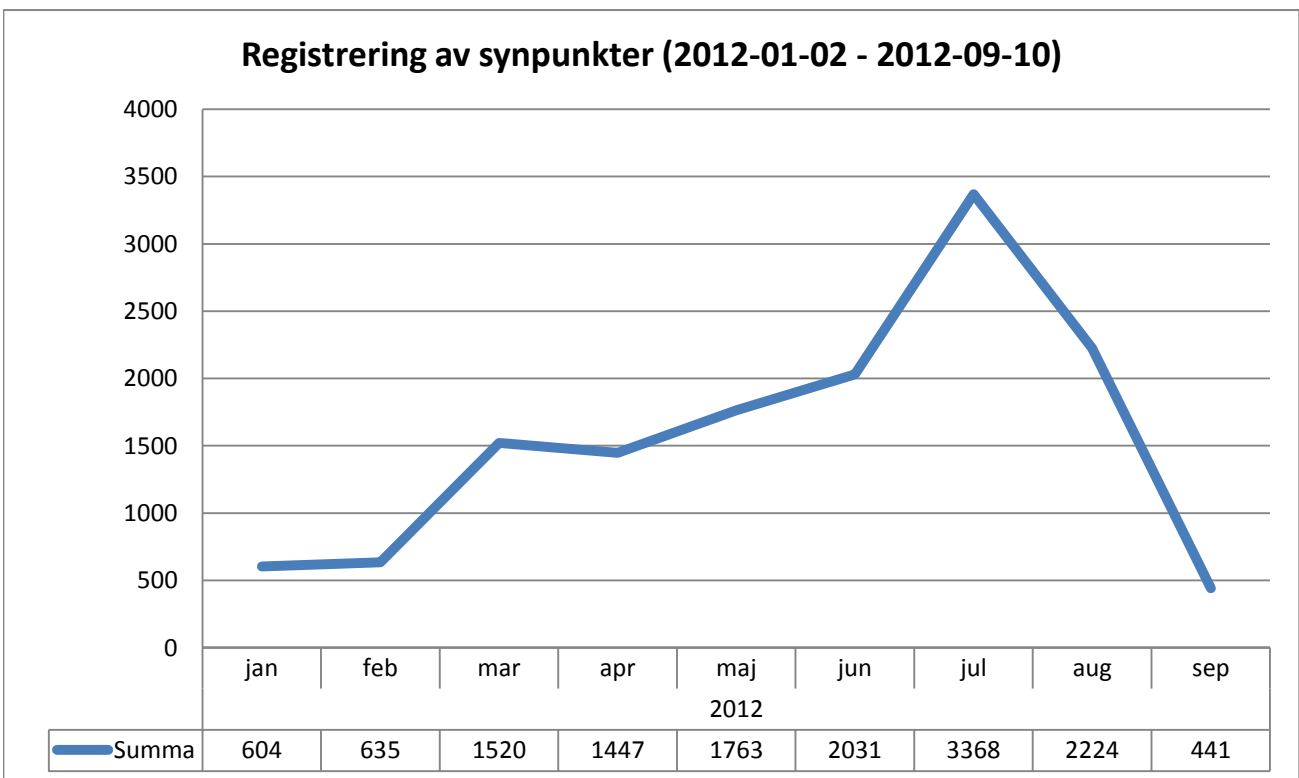
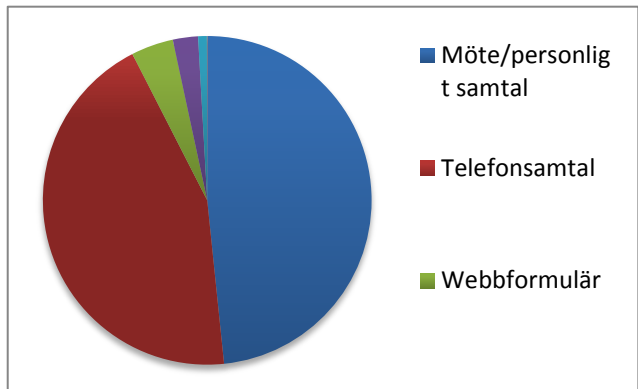


Synpunkter & frågor

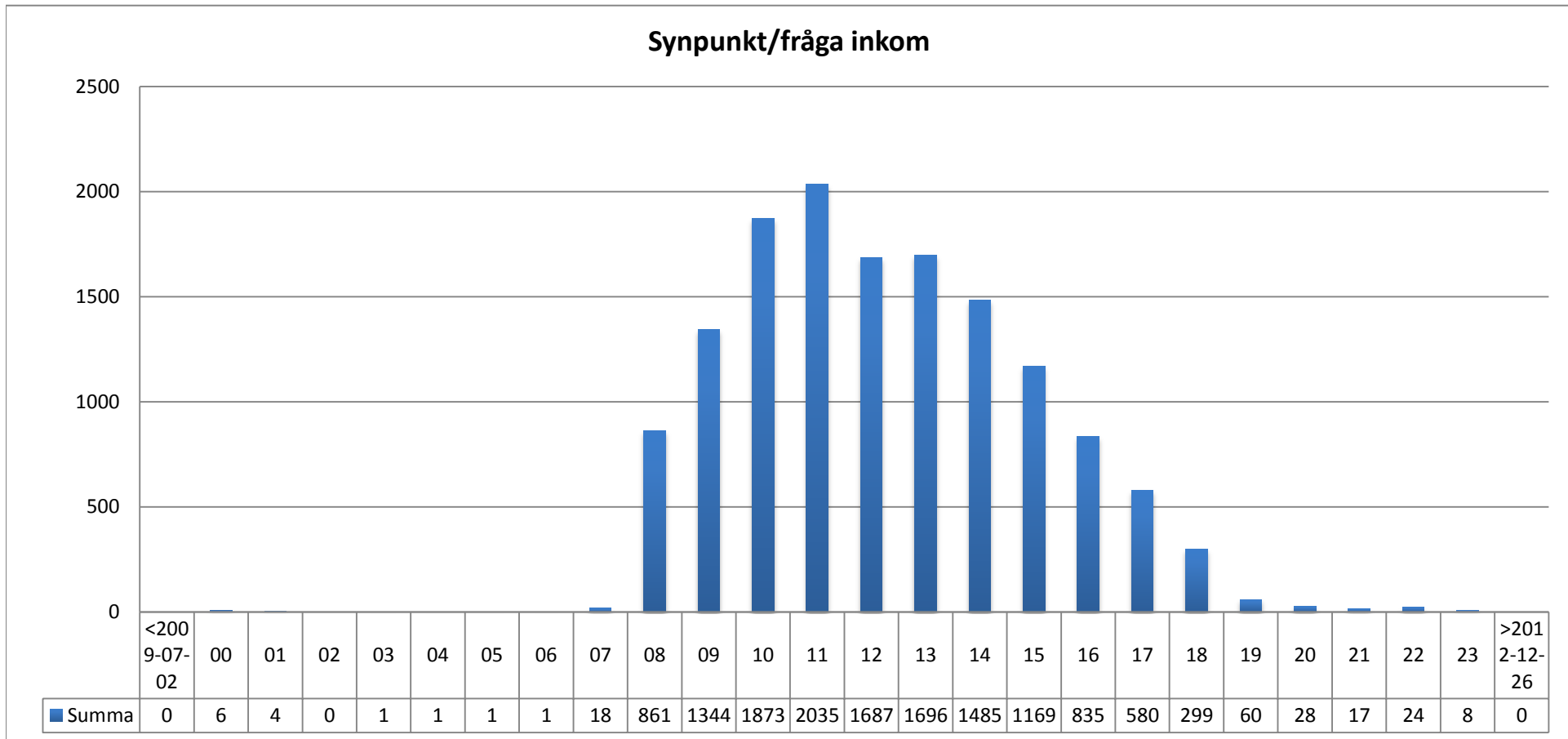
Första ärendet registrerades 2012-01-02. Sista ärendet registrerades 2012-09-10.

Antal ärenden	Antal	%
Avslutade	14008	99,8%
Öppna	25	0,2%
Totalt	14033	100,0%

Inkom via	Antal	%
Möte/personligt samtal	6787	48,4%
Telefonsamtal	6190	44,1%
Webbformulär	584	4,2%
E-postmeddelande	347	2,5%
Brev	121	0,9%
Blankett/svarskort	4	0,0%
Totalt	14033	100,0%

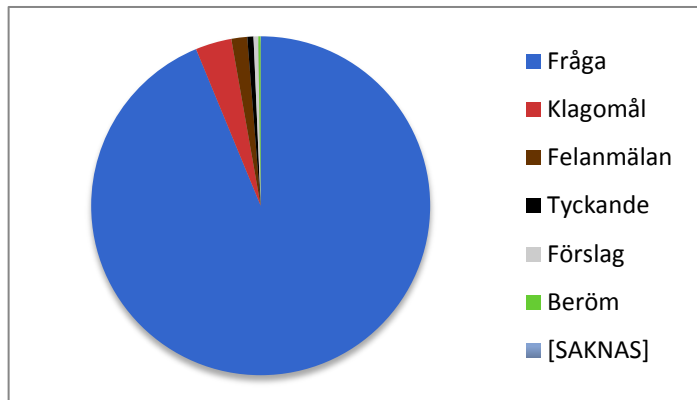


Tid på dygnet

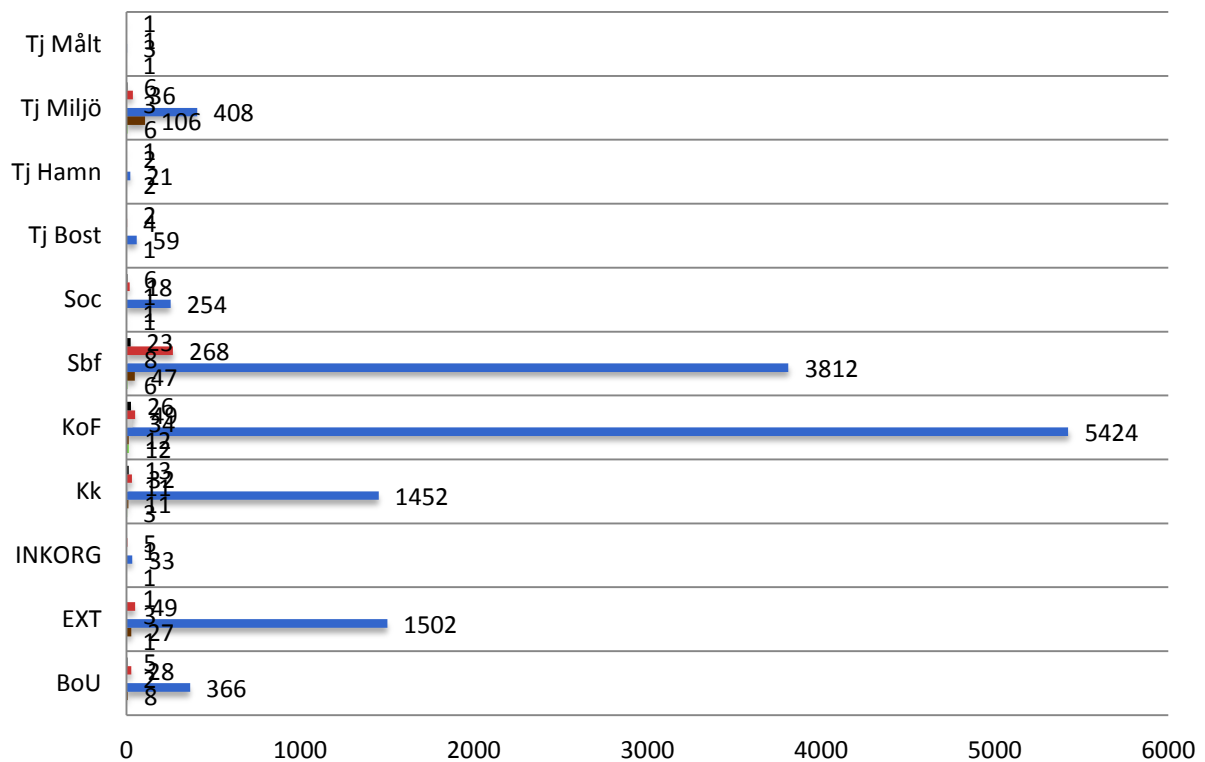


Kategori

Kategori	Antal	%
Fråga	13340	93,8%
Klagomål	491	3,5%
Felanmälan	215	1,5%
Tyckande	84	0,6%
Förslag	64	0,4%
Beröm	31	0,2%
[SAKNAS]	1	0,0%
Totalt	14226	100,0%



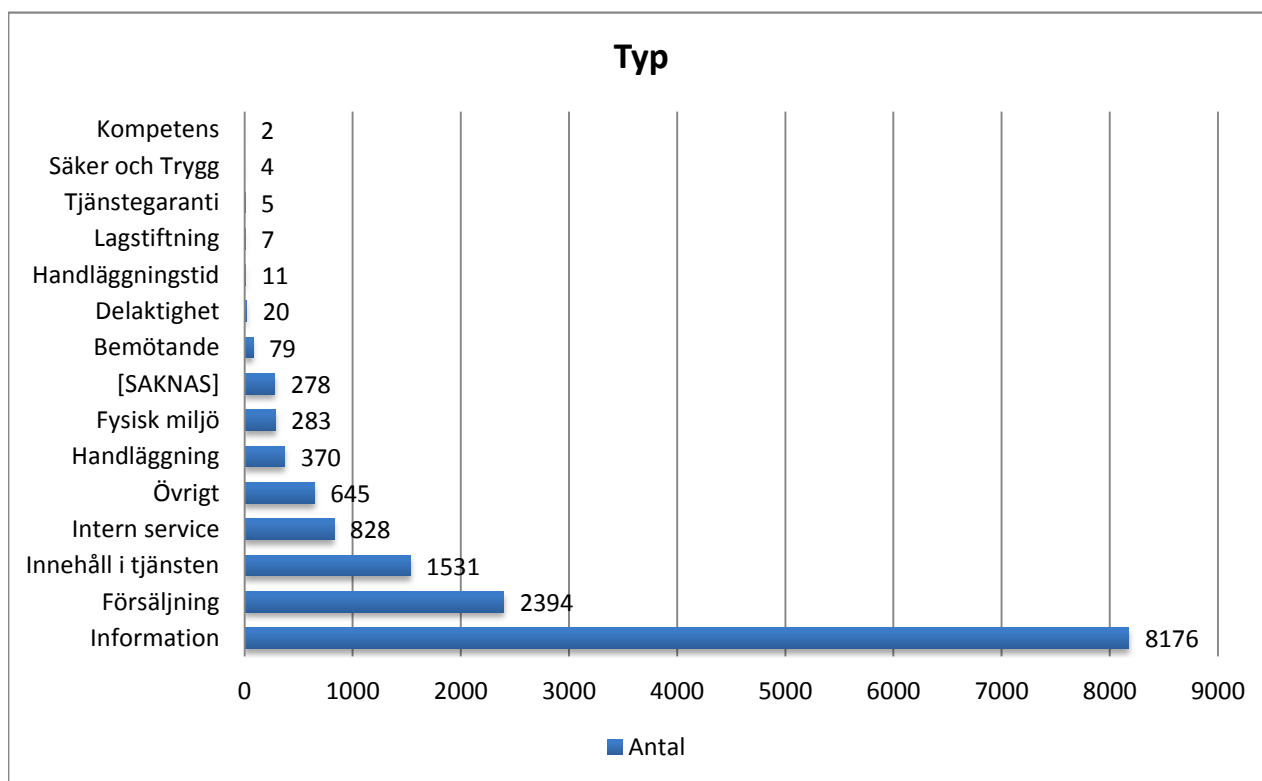
Synpunktstyp per förvaltning



	BoU	EXT	INKORG	Kk	KoF	Sbf	Soc	Tj Bost	Tj Hamn	Tj Miljö	Tj Målt
■ Tyckande	5	1		13	26	23	6	2	1	6	1
■ Klagomål	28	49	5	32	49	268	18	4	2	36	
■ Förslag	2	3	1	11	34	8	1			3	1
■ Fråga	366	1502	33	1452	5424	3812	254	59	21	408	3
■ Felanmälan	8	27		11	12	47	1	1	2	106	
■ Beröm		1	1	3	12	6	1			6	1

Antal

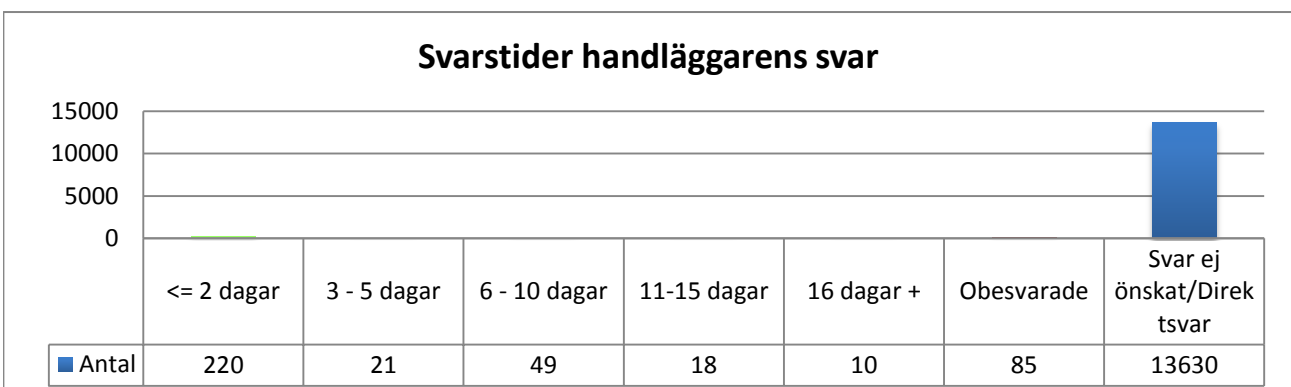
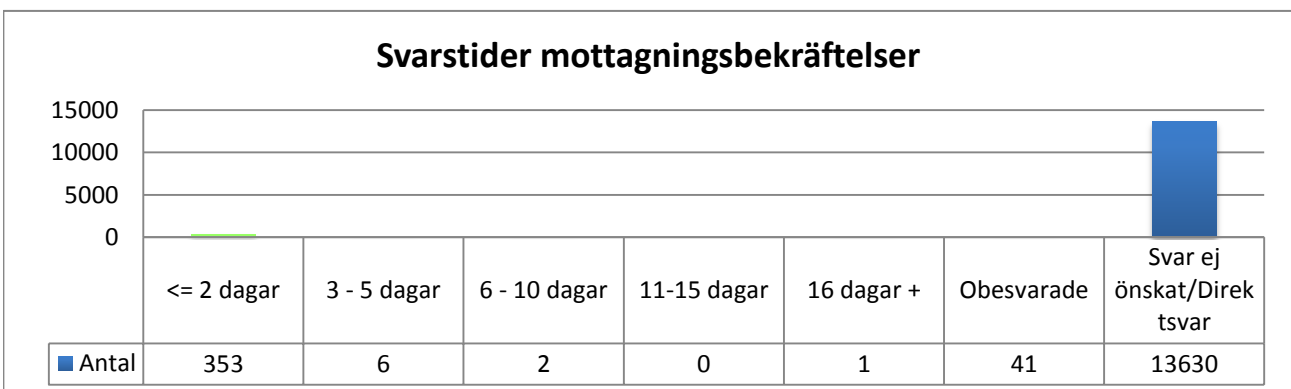
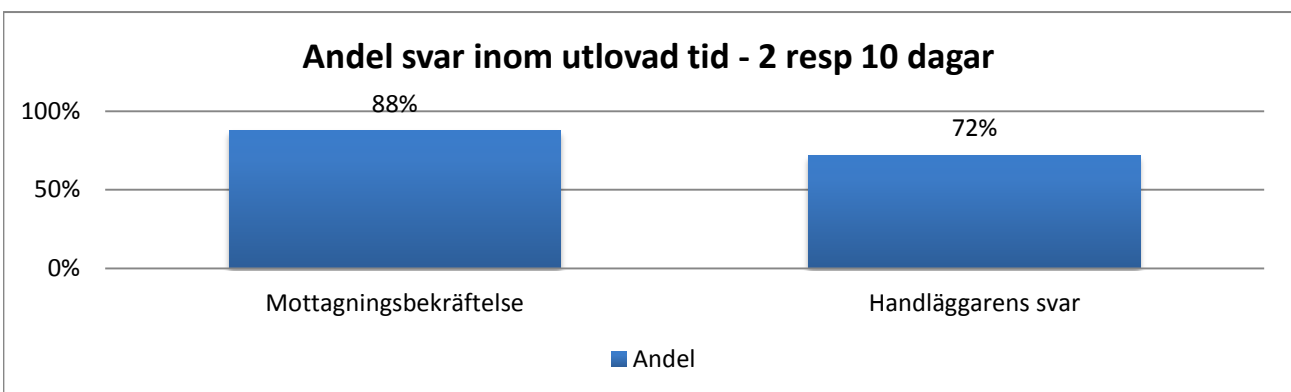
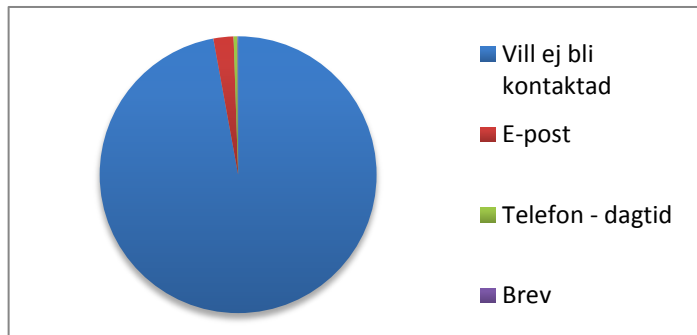
Typ av innehåll



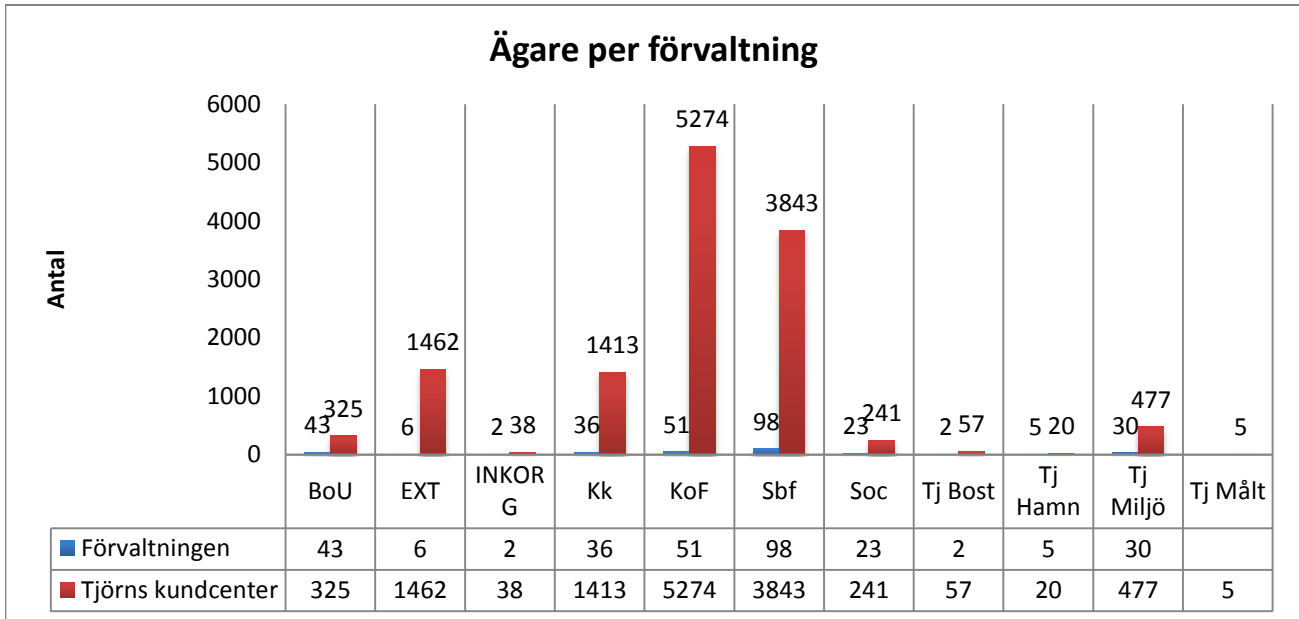
Typ	Antal	Fördelning
Information	8176	55,9%
Försäljning	2394	16,4%
Innehåll i tjänsten	1531	10,5%
Intern service	828	5,7%
Övrigt	645	4,4%
Handläggning	370	2,5%
Fysisk miljö	283	1,9%
[SAKNAS]	278	1,9%
Bemötande	79	0,5%
Delaktighet	20	0,1%
Handläggningstid	11	0,1%
Lagstiftning	7	0,0%
Tjänstegaranti	5	0,0%
Säker och Trygg	4	0,0%
Kompetens	2	0,0%
Totalt	14633	100,0%

Återkoppling och svarstider

Önskar svar	Antal	%
Vill ej bli kontaktad	13630	97,1%
E-post	329	2,3%
Telefon - dagtid	62	0,4%
Brev	12	0,1%
Totalt	14033	100,0%



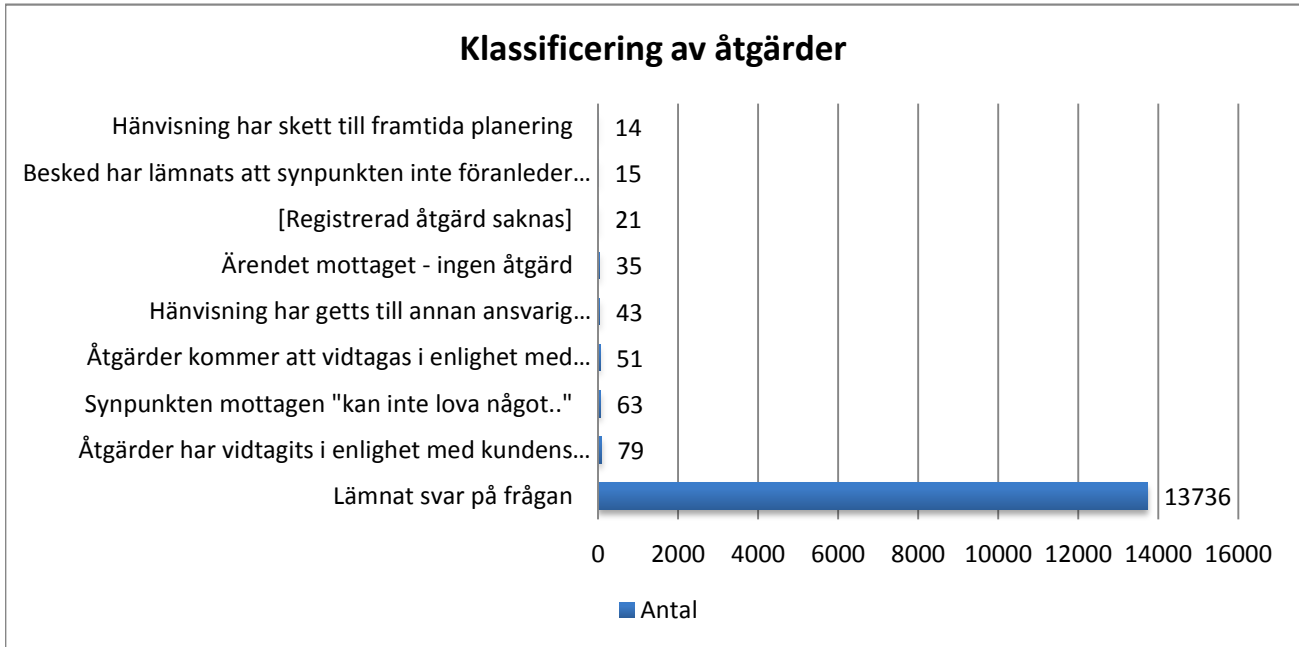
Organisationsfördelning



Fördelning per förvaltning

	Antal	Fördelning
Kultur- och fritidsförvaltningen	5515	39,3%
Samhällsbyggnadsförvaltningen	4091	29,2%
Externa organisationer	1551	11,1%
Kommunkansli	1512	10,8%
Tjörns Miljö AB	546	3,9%
Barn- och utbildningsförvaltningen	397	2,8%
Socialförvaltningen	280	2,0%
Tjörns Bostads AB	64	0,5%
INKORG	40	0,3%
Tjörns Hamnar AB	26	0,2%
[SAKNAS]	6	0,0%
Tjörns Måltids AB	5	0,0%
Totalt	14033	100,0%

Klassificering av åtgärder



Åtgärder	Antal	Fördelning
Lämnat svar på frågan	13736	97,7%
Åtgärder har vidtagits i enlighet med kundens önskemål	79	0,6%
Synpunkten mottagen "kan inte lova något.."	63	0,4%
Åtgärder kommer att vidtagas i enlighet med kundens önskemål	51	0,4%
Hänvisning har getts till annan ansvarig myndighet/organisation	43	0,3%
Ärendet mottaget - ingen åtgärd	35	0,2%
[Registrerad åtgärd saknas]	21	0,1%
Besked har lämnats att synpunkten inte föranleder någon åtgärd	15	0,1%
Hänvisning har skett till framtida planering	14	0,1%
Totalt	14057	100,0%