



Hollola kunta

Yhteenveto asiakaspalautteista ajalta tammi-kesäkuu 2011

Raportti 1/2011

Julkaisu [www-sivuilla](http://www.hollola.fi)



Yhteenveto asiakaspalautteista 1.1.-30.6.2011

Palautteita yhteensä 79 kpl (68) (suluissa elo-joulukuu 2010 tilanne)

Jatkuva asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön Hollolan kunnassa 1.8.2010. Ajalla 1.1.-30.6.2011 asiakaspalautteita on kirjautunut 79 kpl (68). Keskimäärin tämä on 13 kpl (14) palautetta/kuukausi.

Eniten palautteita on tullut "Kysymys" kohtaan 25 kpl (17), moitteita 23 kpl (13), toimenpide-ehdotuksia 21 kpl (31), muita kommentteja 6 kpl (5) ja kiitoksia 4 kpl (2). Palautteeseen vastauksen halunneita oli 52 kpl (40) ja näihin kaikkiin on vastattu 98 %:sesti (95) 2 viikon sisällä. Kaikki palautteet on annettu tiedoksi asiantuntijoille.

Palautteita on tullut eri toimialoille ja tekniselle toimialalle eniten 51 kpl (40) ja siellä "Kadut, tiet, puistot ja yleiset alueet kohdalle 32 kpl (28). Konsernipalvelulle palautteita tuli 20 kpl (18), sivistystoimialalle 3 kpl (7), sosiaali- ja terveystoimialalle 4 kpl (2).

Toimialakohtaiset raportit lähetetään kaikille vastuuhenkilöille. Näistä raporteista näkyy palaute sekä siihen annettu vastaus.

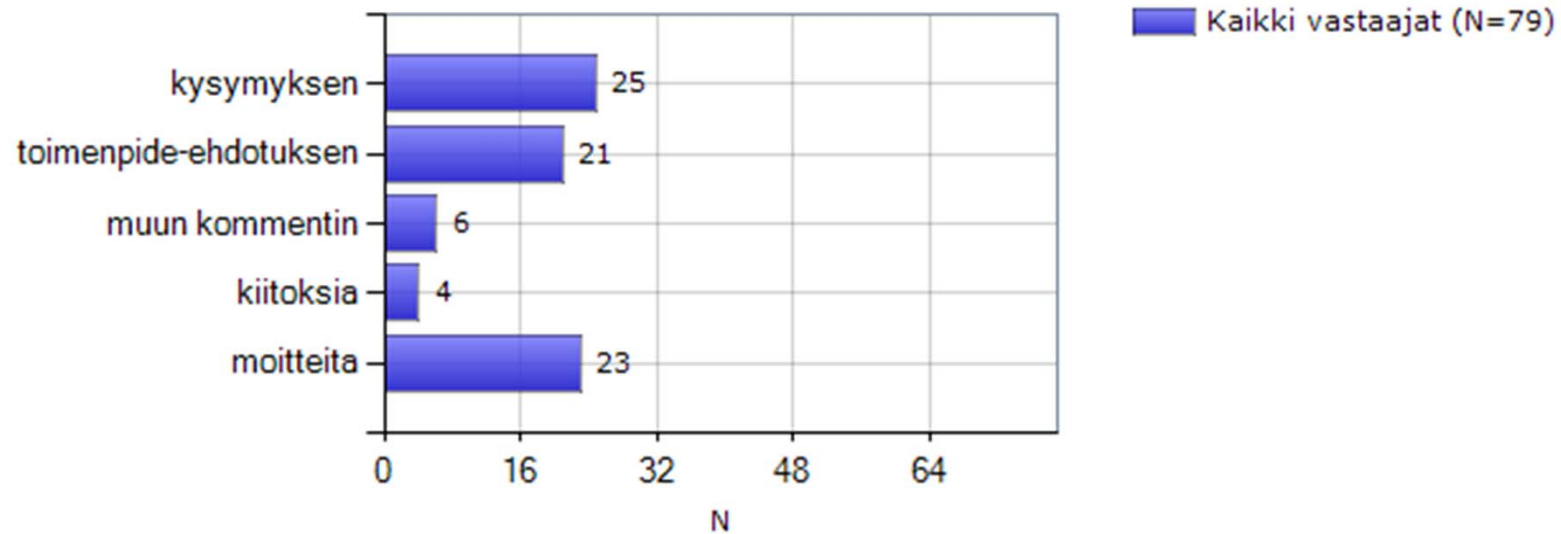
Palautteista julkaistaan raportti myös kunnan internet-sivuilla ja kerätään useimmin kysytyt kysymykset Pirre Piipahluksen palstalle.

Palautteiden jakautuminen tammi-kesäkuu 2011

(kysymys, toimenpide-ehdotus, kommentti, kiitos, moite)
palautteita yhteensä 79 kpl

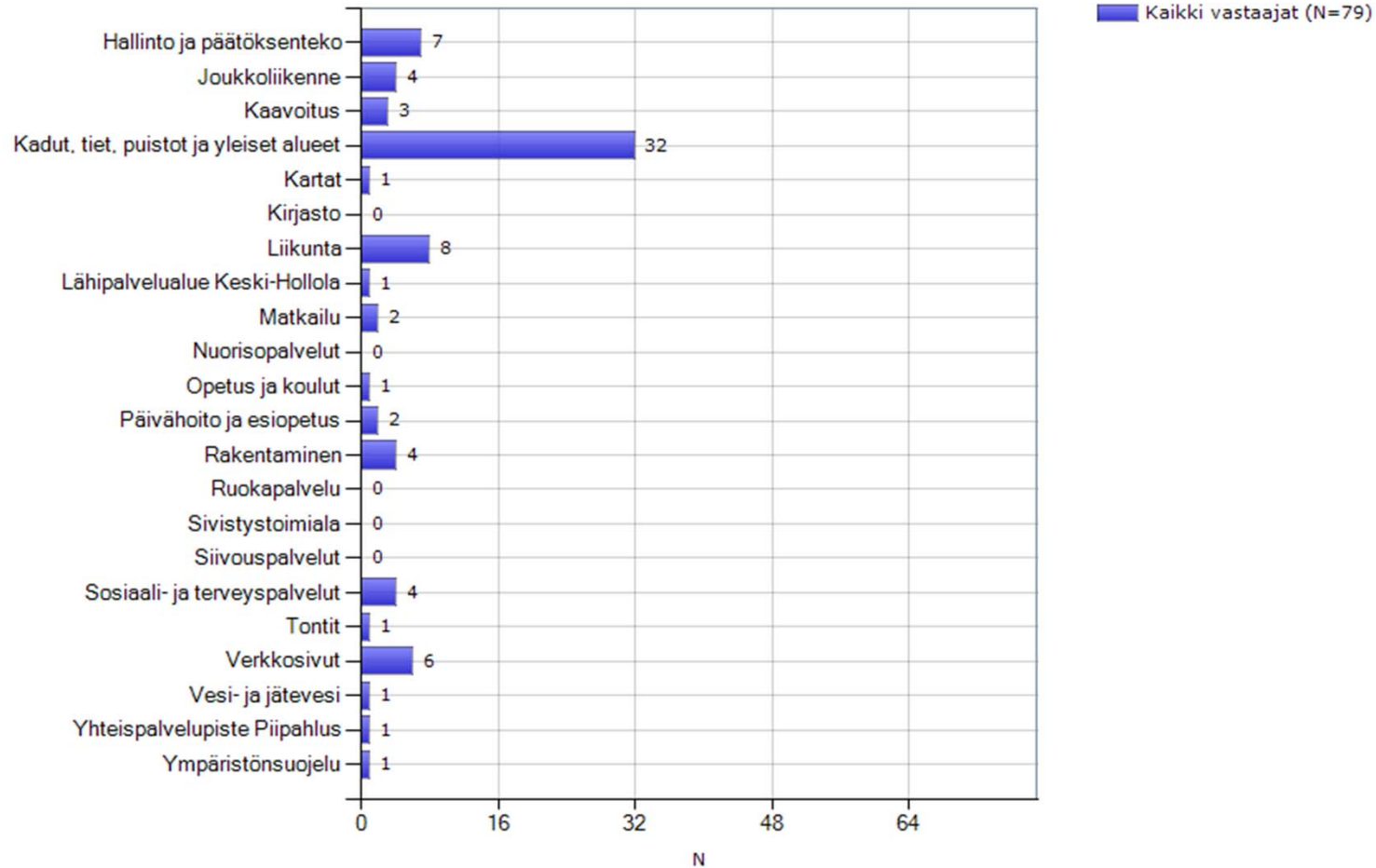


Palautteiden jakautuminen (kysymys, kommentti, kiitos, moite)



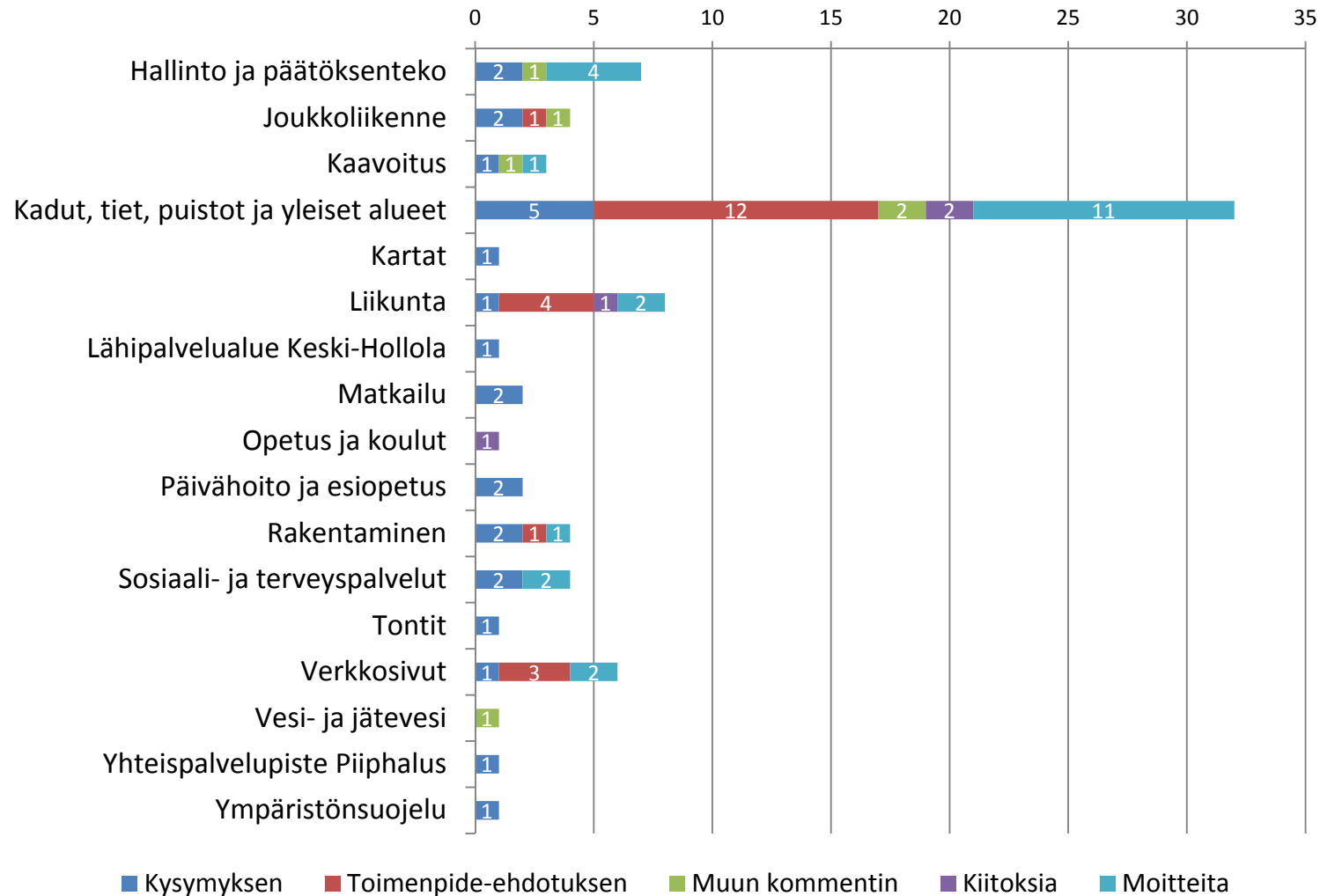
Palautteiden jakautuminen toiminnoittain tammi-kesäkuu 2011

palautteita yhteensä 79 kpl

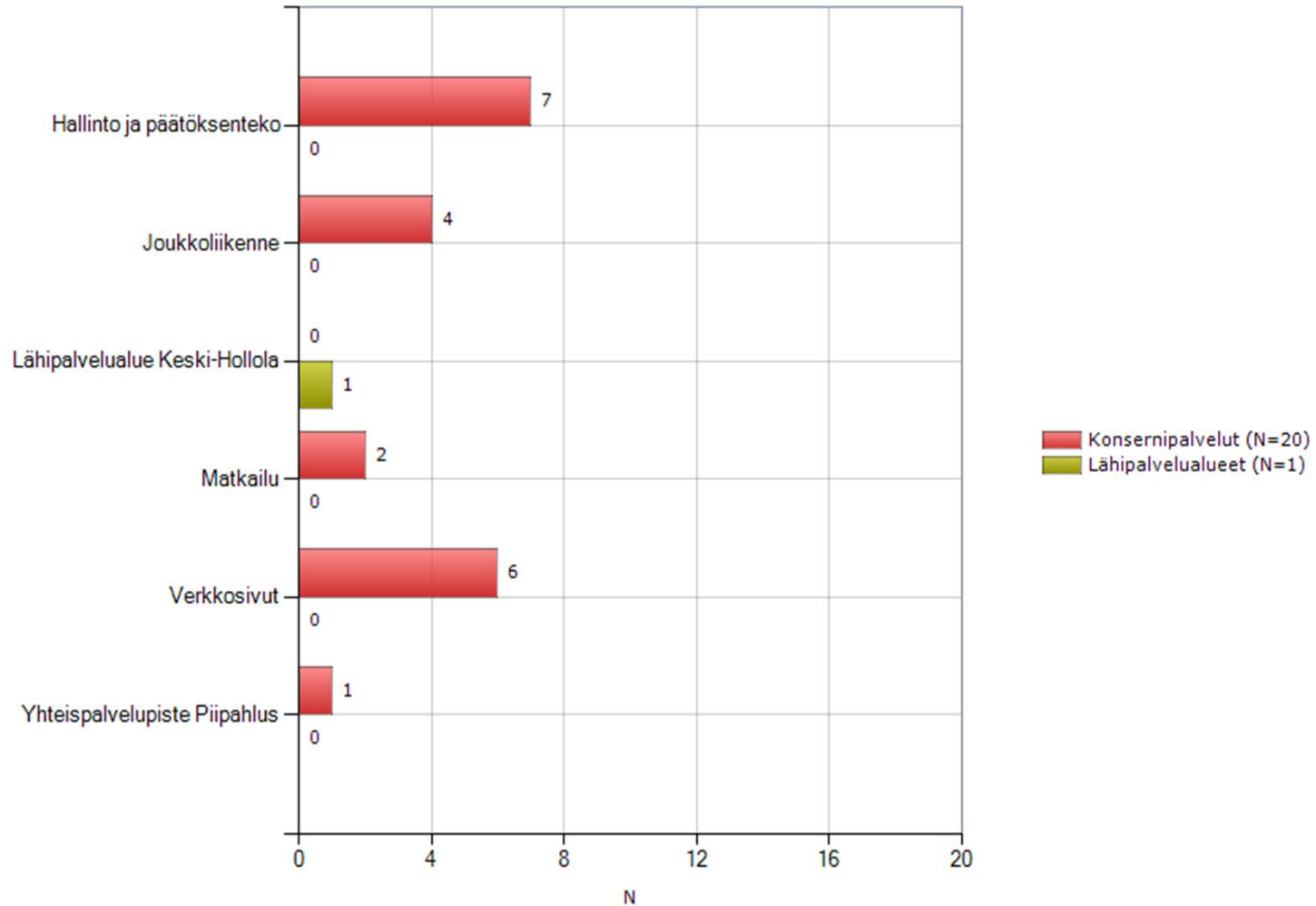


Palautteet toiminnoittain ja laadun mukaan tammi-kesäkuu 2011

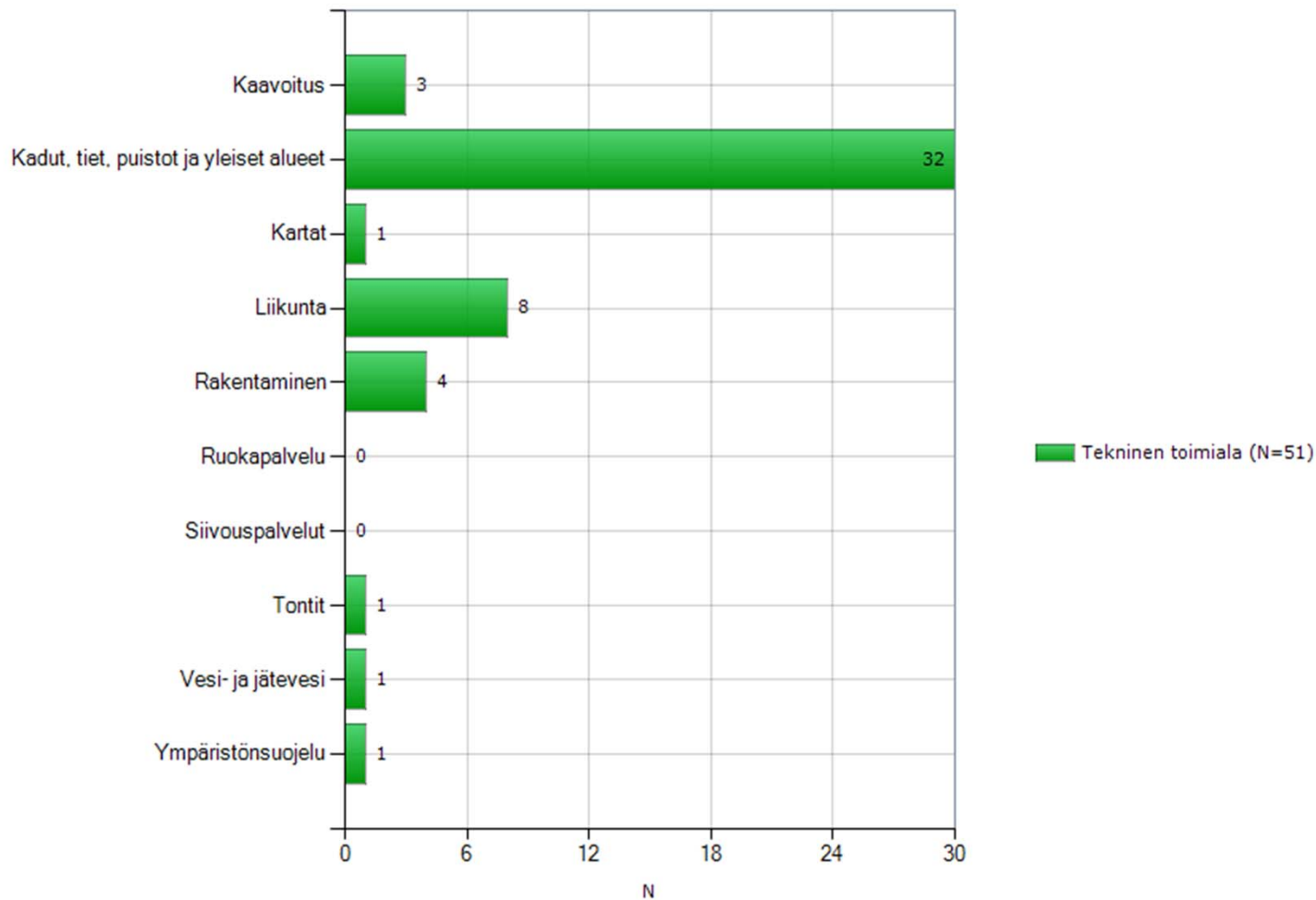
palautteita yhteensä 79 kpl



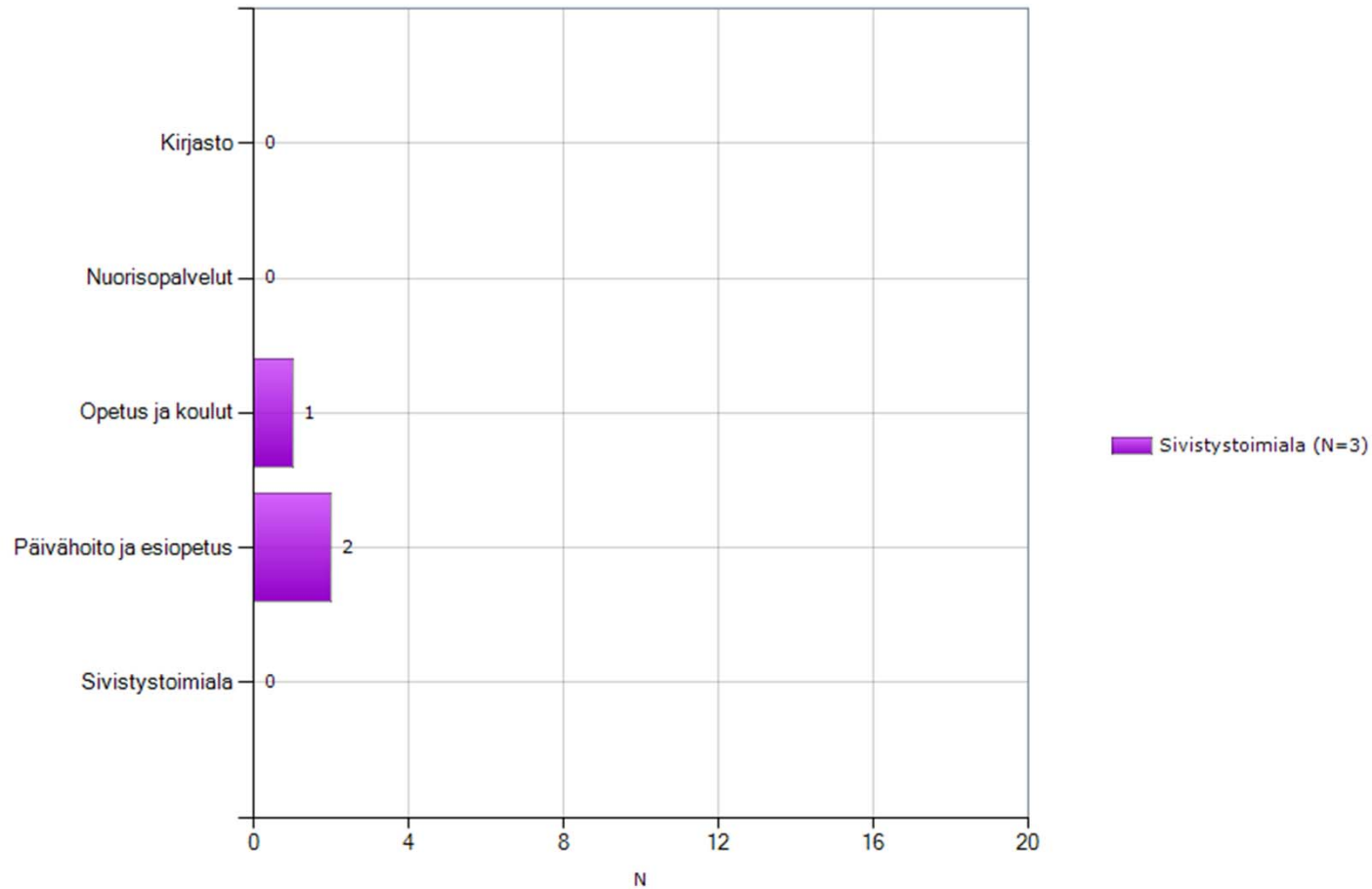
Konsernipalvelut ja Lähipalvelualueet tammi-kesäkuu 2011 palautteita yhteensä 21 kpl



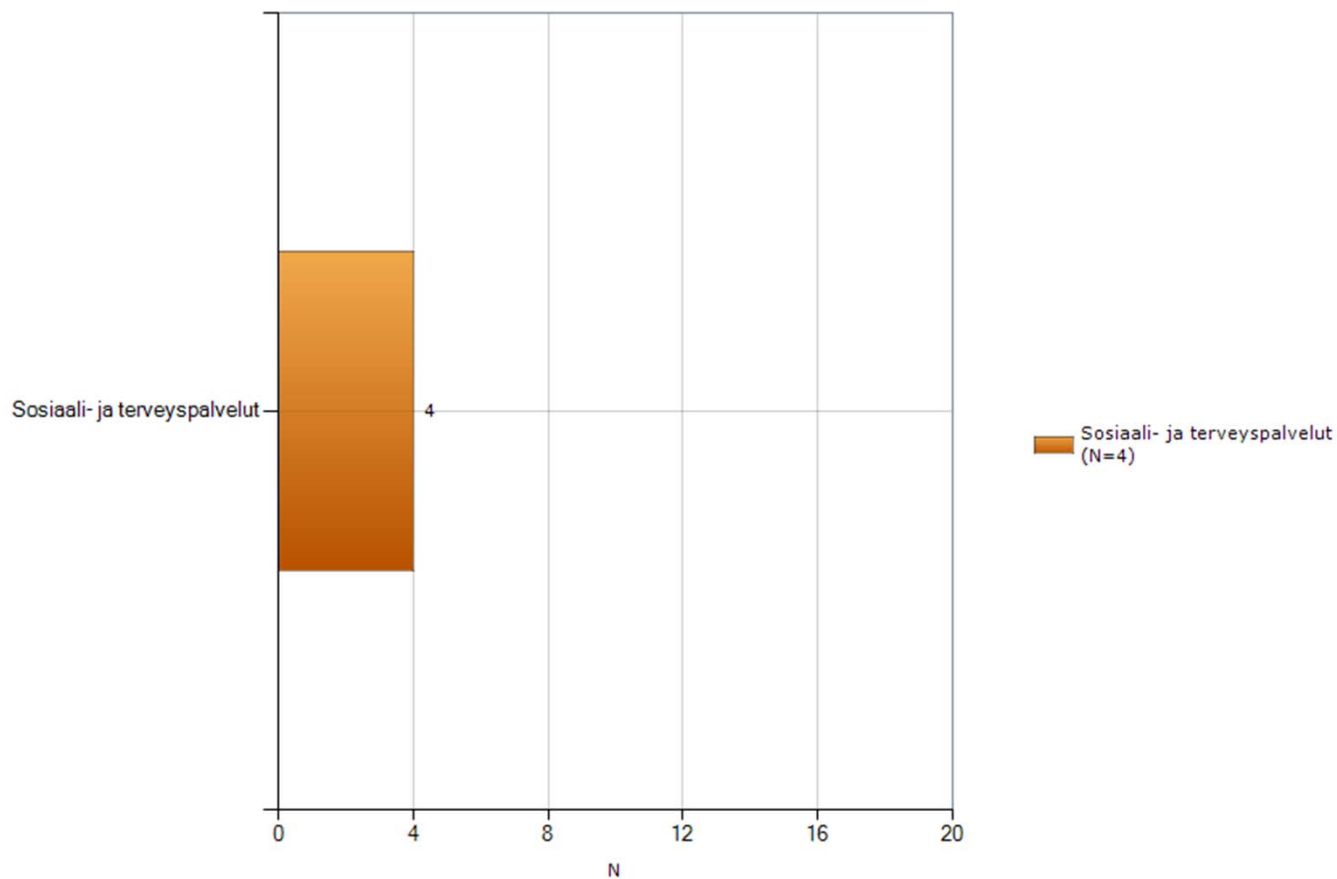
Tekninen toimiala tammi-kesäkuu 2011 palautteita yhteensä 51 kpl



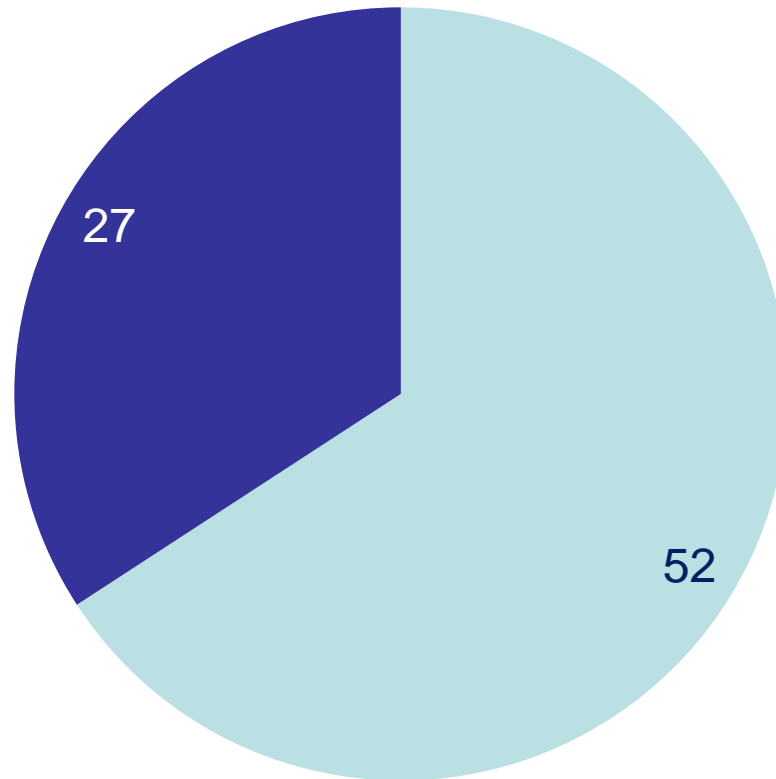
Sivistystoimiala tammi-kesäkuu 2011 palautteita yhteensä 3 kpl



Sosiaali- ja terveystoimiala tammi-kesäkuu 2011 palautteita yhteensä 4 kpl

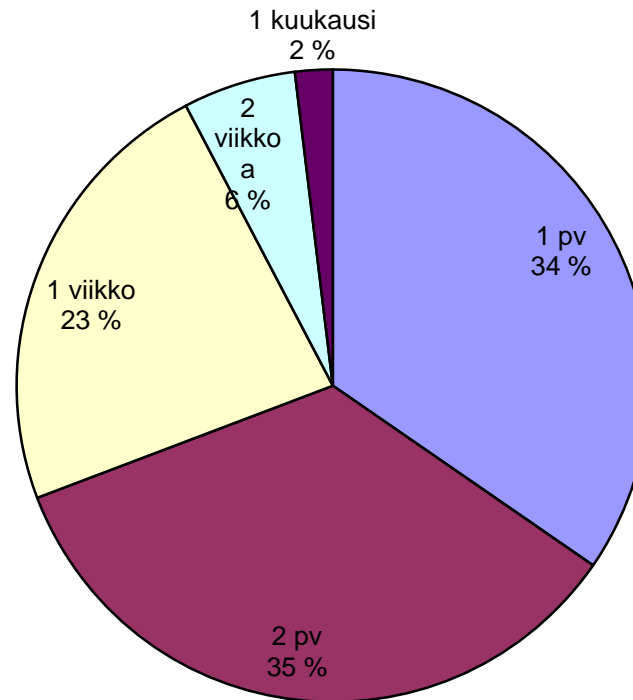


Vastauksen halunneiden jakauma tammi-kesäkuu 2011 palautteita yhteensä 79 kpl



■ kyllä
■ en

Palautteiden vastausajat tammi-kesäkuu 2011 vastauksia yhteensä 52 kpl

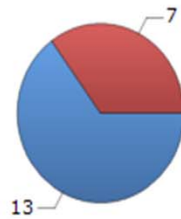


Tavoite palautteiden vastaamiselle on 2 viikkoa
(vastaukset lähetetty 98 %:sesti 2 viikon sisällä)

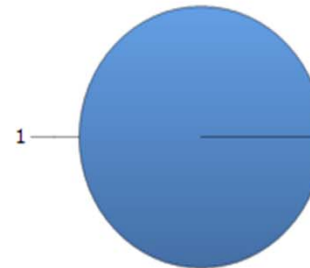
Palautteiden vastaukset toimialoittain tammi-kesäkuu 2011 vastauksia yhteensä 52 kpl



Konsernipalvelut (N=20)

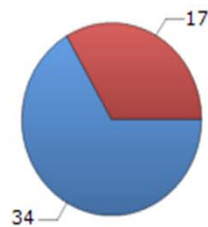


Lähipalvelualueet (N=1)

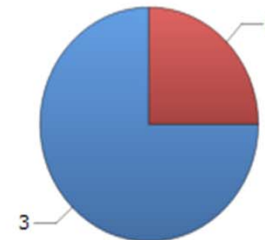


■ Kyllä
■ En

Tekninen toimiala (N=51)



Sosiaali- ja terveystoimialat (N=4)



Sivistystoimiala (N=3)

