

Kundresponsens rapportering 1-9/2024

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 27.11.2024 § 55
4628/00.02.06/2024

Beredningen	Samarbetschef Minna Lönnbäck, ansvarsområdeschef Anu Vähärautio och avdelningsskötare Annu Lesonen. Nationalspråksnämndens uppgift är att följa upp kvaliteten på de svenskspråkiga tjänsterna och tillgången till dem. I 1-9/2024 kundresponsrapportering noterades att det är en avvikande stor skillnad mellan den finskaspråkiga och svenskspråkiga rådgivningstjänsten. Skillnaden i kundnöjdheten kan bero på att man i rådgivningstjänsterna inte klarar av att genomföra kundprocesser på samma nivå mellan svenskspråkiga och finskspråkiga tjänster. Minna Lönnbäck, Anu Vähärautio och Annu Lesonen har bjudits in till sammanträdet för att berätta om rådgivningstjänsternas situation och särskilt om vad den här skillnaden beror på.
Förslag till beslut	Nämnden antecknar för kännedom och ger råd.
Beslut	Nämnden beslutade enligt beslutsförslaget. Man beslutade även utreda när sms-responsenkäten kommer att kunna tas i bruk för kunder.