



# Þjónusta stofnana

2020

Allar mældar stofnanir

# Framkvæmd

## Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir

Markmið

Framkvæmdatími

Aðferð

Úrtak

Fjármála- og efnahagsráðuneytið / Forsætisráðuneytið

Að kanna þjónustu 20 stofnana

20. desember 2019 - 21. janúar 2020 og 22. maí til 28. júní 2020

Netkönnun

12014 manns af öllu landinu, 18 ára og eldri, handahófsvaldir úr Viðhorfahópi Gallup

Stefnt var að safna að lágmarki 100 svörum fyrir hverja stofnun í janúar en 200 í júní.

Mældar stofnanir og fjöldi svara

Júní 2020

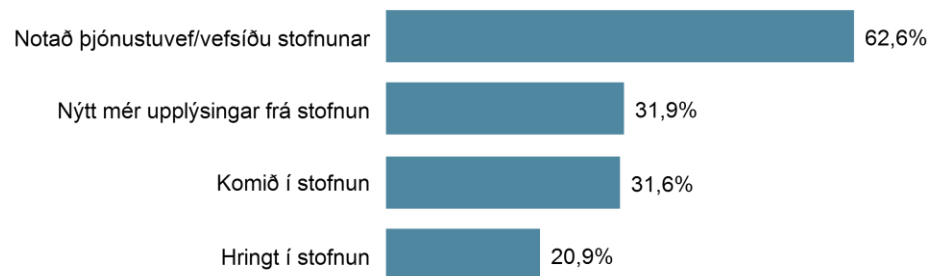
Almannavarnardeild Ríkislögreglustjóra	261
Dómstólar	188
Embætti Landlæknis	254
Framhalds- og menntaskólar	237
Hagstofa Íslands	288
Háskólar	260
Lögreglan/logreglan.is	233
Menningarstofnanir	230
Spítalar/sjúkradeildir heilbrigðisstofnana	341

Janúar 2020

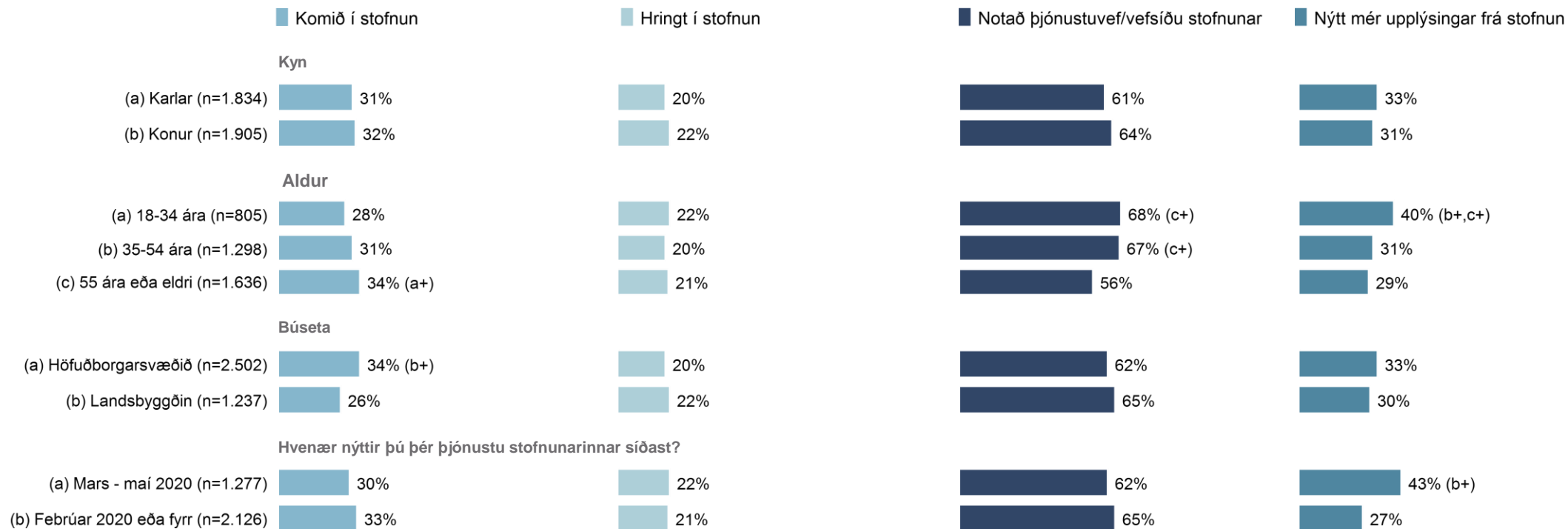
Heilsugæslan/heilsuvera.is/vefsíðu þinnar heilbrigðisstofnunar	176
Ríkisskattstjóri/skattur.is eða rsk.is	128
Samgöngustofa/samgongustofa.is	114
Sjúkratryggingar Íslands/sjukra.is	107
Sýslumannsembættin/syslumenn.is	145
Þjóðskrá Íslands/skra.is	155
Tollstjórinn/tollur.is	101
Tryggingastofnun ríkisins/tr.is	117
Veðurstofa Íslands/vedur.is	196
Vegagerðin/vegagerdin.is	102
Vinnumálastofnun/vinnumalastofnun.is	106

# Allar mældar stofnanir

## Hefur þú nýtt þér þjónustu eftirfarandi stofnana á sl. 12 mánuðum?



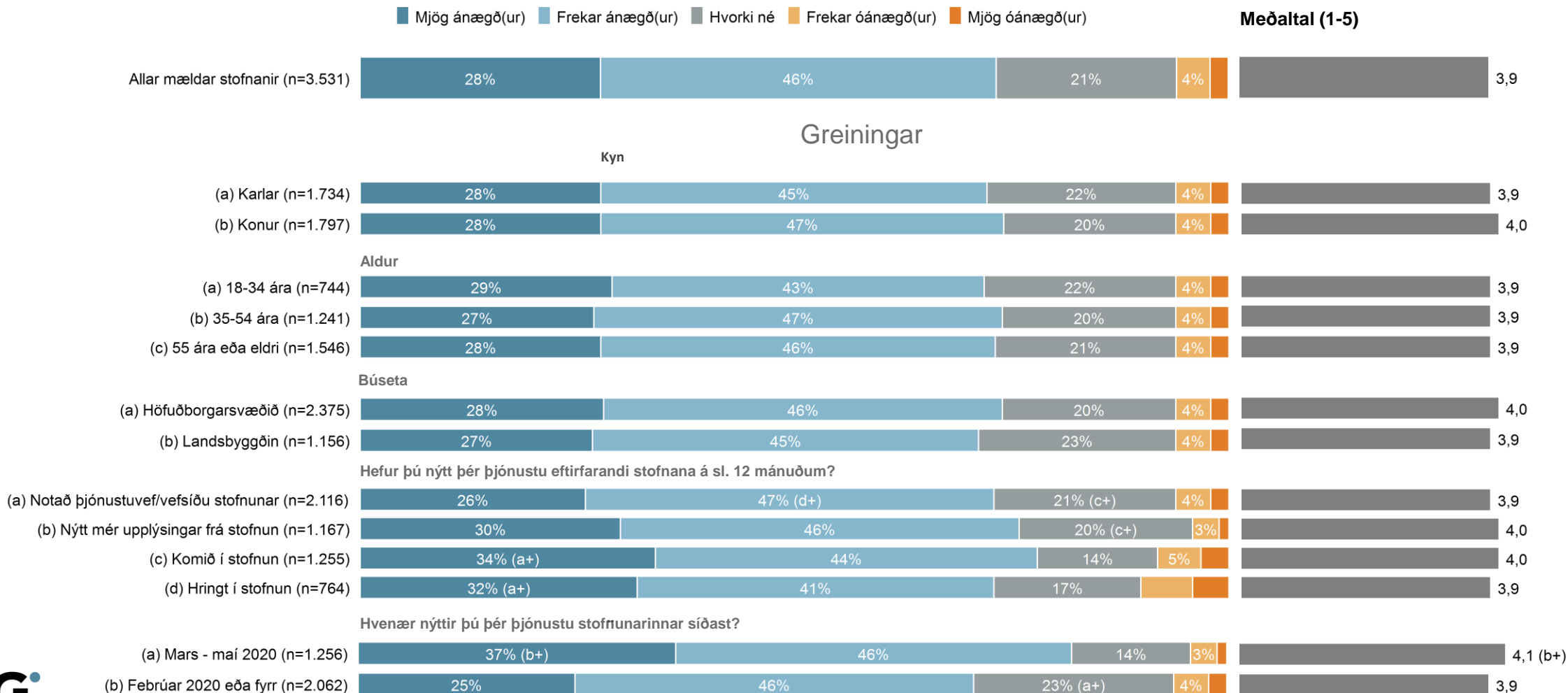
### Greiningar



# Allar mældar stofnanir



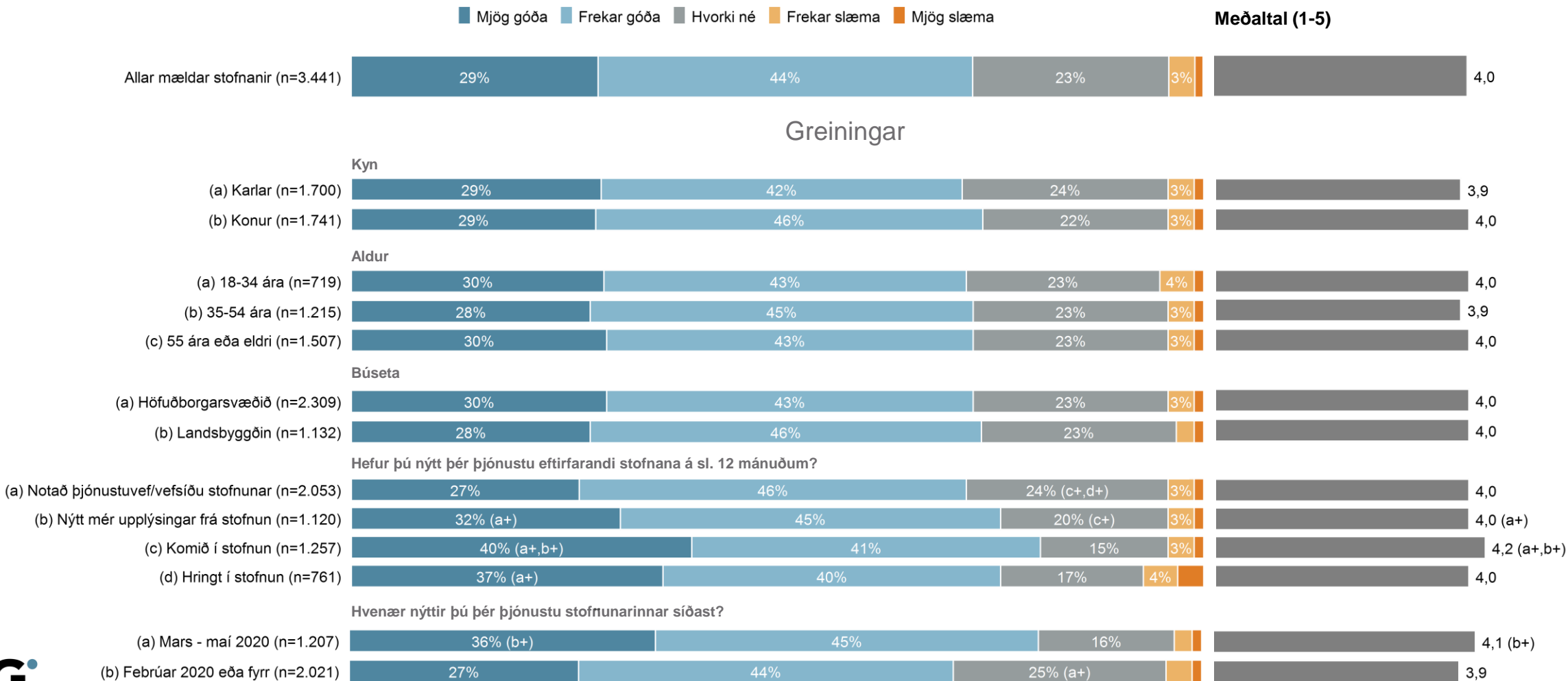
## Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu stofnunarinnar?



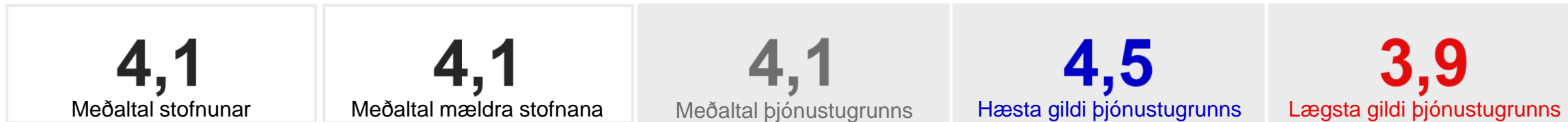
# Allar mældar stofnanir



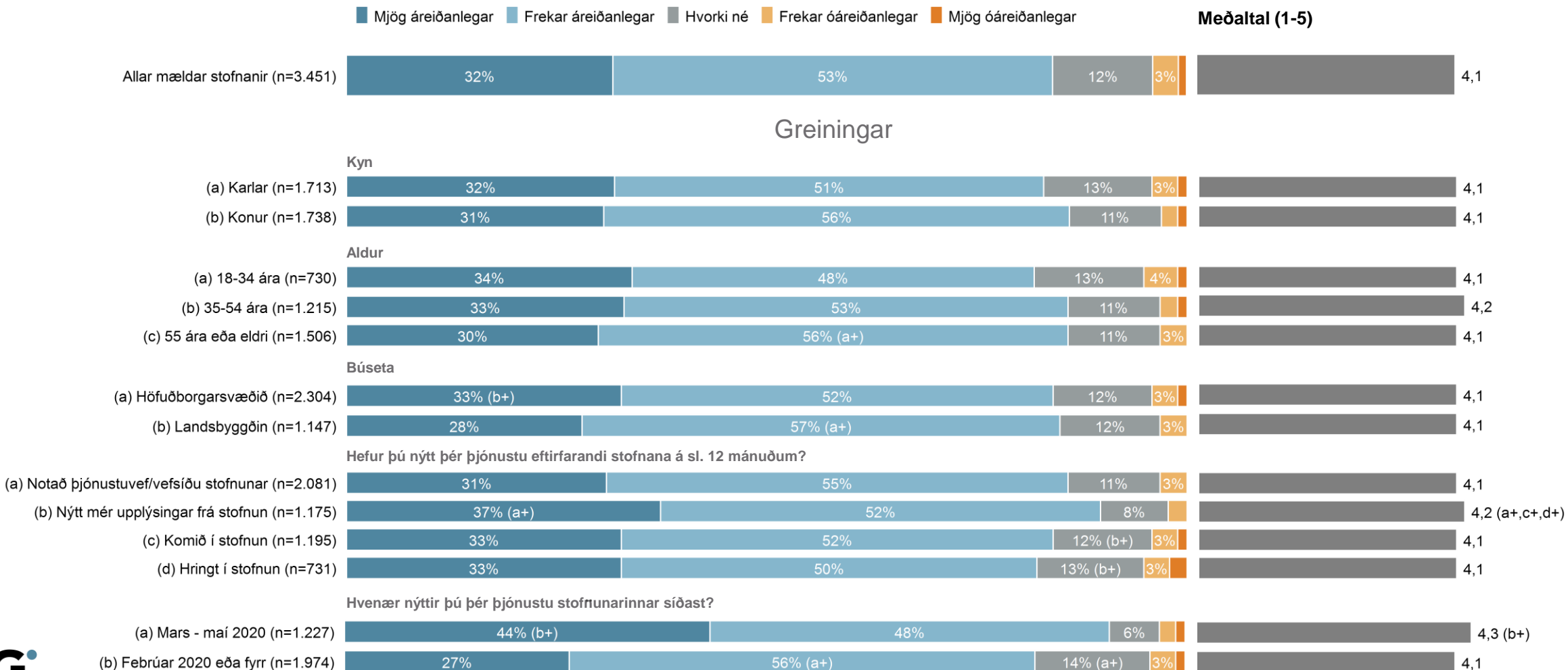
## Hefur þú almennt góða eða slæma reynslu af viðmóti hjá stofnun?



# Allar mældar stofnanir



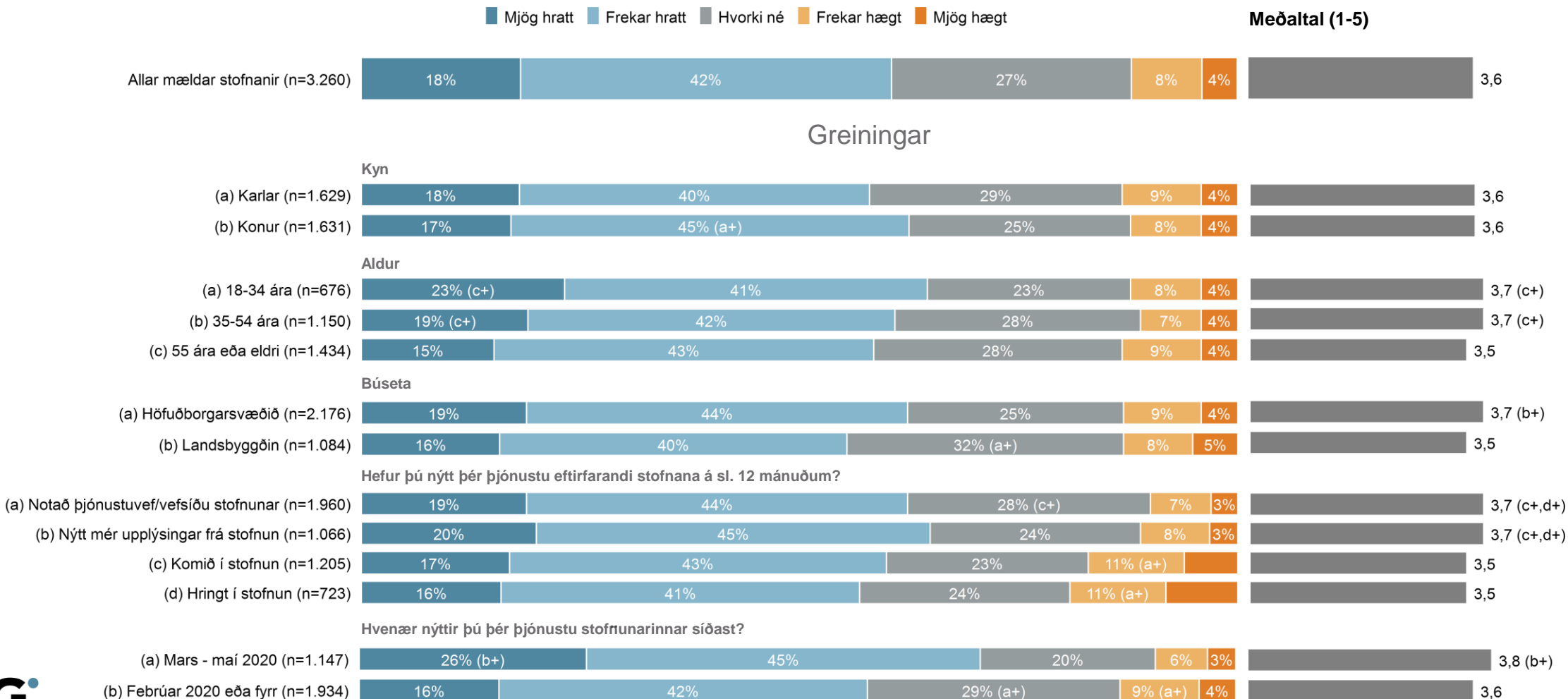
## Hversu áreiðanlegar eða óáreiðanlegar finnst þér þær upplýsingar sem stofnun veitir?



# Allar mældar stofnanir



## Hversu hratt eða hægt finnst þér þjónusta almennt hafa gengið fyrir sig hjá stofnun?



# Allar mældar stofnanir

3,9

Meðaltal stofnunar

3,9

Meðaltal mældra stofnana

## Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stafræna þjónustu hjá stofnun?

