

Insikt 2013

EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNENS MYNDIGHETSUTÖVANDE
GENTEMOT FÖRETAG

Kalmar kommun



Innehåll

Sammanfattning	1
Fakta om undersökningen	2
Bakgrund	2
Om genomförandet av Insikt 2013	2
Om presentationen av resultaten	3
Fem myndighetsområden	4
Fakta om undersökningen för Kalmar kommun	5
Kommunens totalresultat	7
Bakgrundsfakta	7
NKI och Index	12
NKI och Index per myndighetsområde	13
Jämförelse med samtliga kommuner	14
Största skillnaderna i jämförelse med samtliga kommuner	15
Effektmått och förklaringsgrad	16
Prioriteringsmatris	17
Resultat per myndighetsområde	19
Brandtillsyn	20
Bygglov	22
Markupplåtelse	24
Miljö- och hälsoskydd	26
Serveringstillstånd	29
Bilaga 1	31
Samtliga frågor – svarsfördelning i procent per frågeområde	31
Bilaga 2	35
NKI per bakgrundsfråga och myndighetsområde	35
Bilaga 3	39
Modellbeskrivning	39
Bilaga 4	42
Lista på kommuner som deltar i undersökningen 2013	42
Bilaga 5	46
Enkäten	46

Sammanfattning

- Kalmar kommuns Nöjd-Kund-Index (NKI) är 64. Medelvärde för samtliga deltagande kommuner är 67.
- Jämfört med 2011 har Kalmar kommun ökat sitt NKI-värde från 63 till 64, dvs. med en enhet.
- Det serviceområde företagarna är mest nöjda med är tillgängligheten och bemötandet, minst nöjda är de med informationen.
- Jämfört med 2011 har NKI-värdet för Markupplåtelse ökat mest, medan NKI-värdet för Miljö- och hälsoskydd visar på den största försämringen.
- Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Kalmar kommun i något högre grad nöjda med Bygglov och Markupplåtelse. Den största negativa skillnaden gäller området Miljö- och hälsoskydd där Kalmar kommuns NKI-värde är hela 13 enheter lägre än totalresultatet för samtliga kommuner.
- Denna undersökning ger inte bara svar på vad företagarna är nöjda respektive mindre nöjda med. Den ger också svar på vilka serviceområden som är viktigast för helhetsbedömningen (det totala NKI-värdet i kommunen) och vilka områden som bör vara prioriterade vid ett förbättringsarbete. I Kalmar kommun anser företagarna att effektivitet och rättsäkerhet är viktigast. Dessa två får även förhållandevis låga betyg och bör vara prioriterade vid ett förbättringsarbete.
- För myndighetsområdet Miljö- och hälsoskydd är, förutom rättsäkerheten och effektivitet, även bemötandet viktig. Detta område bör också finnas med i ett kommande förbättringsarbete.

Fakta om undersökningen

Bakgrund

Det finns ett stort engagemang för företagsfrågor bland Sveriges kommuner. Men vad tycker egentligen de företag som har haft kontakt med kommunen om deras service och myndighetsutövning.

I samarbete med Stockholm Business Alliance (SBA) och Business Region Göteborg (BRG) tog Sveriges kommuner och Landsting år 2011 initiativ att skala upp den servicemätning som SBA och BRG tidigare genomfört för sina kommuner till nationell nivå. Den undersökningen hade två viktiga fördelar jämfört med andra studier inom området företagsklimat: Den tog enbart upp faktorer som kommunerna själva kan påverka och det var endast företag som varit i kontakt med kommunen som deltog i undersökningen.

Syftet med undersökningen är att genomföra en kvalitetsmätning av den kommunala servicen och myndighetsutövningen gentemot företagare. Fem myndighetsområden undersöks: Brandtillsyn, Bygglov, Markupplåtelse, Miljö- och hälsoskydd samt Serveringstillstånd. För dessa områden ställs frågor kring sex serviceområden: information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet.

Undersökningen ger kommunerna information om inom vilka förvaltningar företagarna anser att myndighetsutövningen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommuner behöver bli bättre på. Det långsiktiga målet är att kommunerna i Sverige uppnår ett genomsnittligt NKI på minst 75.

Om genomförandet av Insikt 2013

Undersökningen bygger i huvudsak på analysmodellen Nöjd-Kund-Index (NKI), vilken är en väl etablerad modell för att mäta kundnöjdhet inom såväl den privata som den offentliga sektorn. Modellen redovisar dels NKI som är ett nöjdhetsmått, dels ett effektmått som visar vilken betydelse de olika serviceområdena har för den totala nöjdheten.

Parallellt med SKL:s undersökning Insikt som omfattar 146 kommuner¹, så genomför SBA en likvärdig servicemätning för sina 51 kommuner. Enkätfrågor, urval och genomförande har på alla viktiga punkter varit likvärdiga eller genomförts på ett likvärdigt sätt. Resultaten från de båda undersökningarna är därför helt jämförbara. I den nationella rapporten som offentliggörs i september 2013 kommer resultaten från de båda undersökningarna att vara hopslagna. Undersökningen har genomförts i fem steg enligt följande:

Steg 1: Deltagande kommuner tar fram ett register med kontaktuppgifter till de företag som under 2012 haft ett eller flera myndighetsärenden med kommunen.

Steg 2: Markör AB genomför en enkätundersökning där 42 582 företag får möjlighet att besvara frågor om vad de anser om kommunens service och myndighetsutövning. Undersökningen genomförs som en postal enkätundersökning med telefonpåminnelser.

Steg 3: SKL:s och SBA:s två undersökningar slås ihop och statistiken bearbetas.

Steg 4: Kommunrapporter med resultat för respektive kommun sammanställs och distribueras till kommunerna. Markör AB sammanställer resultaten för SKL:s 146 deltagare, SWECO eller Mind Research AB sammanställer resultaten för SBA:s 51 deltagare.

Steg 5: En nationell rapport sammanställs av SKL i form av en Öppen jämförelse under rubriken Företagsklimat.

Om presentationen av resultaten

I denna rapport presenteras resultat för den egna kommunen år 2013. Deltog kommunen i 2011 års undersökning kommer även vissa jämförelser att göras med resultaten från detta år. NKI-värdena för samtliga myndighetsområden är helt jämförbara, däremot har frågorna vad gäller de sex serviceområdena förändrats något och är därför inte helt jämförbara. För att kommunen ska se hur de egna resultaten förhåller sig till andra kommuners redovisas även några medelvärden för samtliga deltagande kommuner 2013.

I denna kommunrapport krävs minst 7 svarande företagare för att ett NKI-värde ska redovisas. I den förra undersökningen 2011 var denna gräns satt till 10 företagare. **Observera att 7 svar är ett mycket litet antal att basera statistik på och kan endast utgöra en fingervisning om vad företagarna anser.** Kommunrapporten ska främst ses som ett verktyg för förbättringsarbete och en fingervisning är bättre än att vi inte redovisar något resultat alls. I den nationella rapporten kommer däremot kravet att vara minst 12 svarande företagare för att kommunens resultat ska redovisas i rankingen. Resultaten från den nationella rapporten kommer att få medialt utrymme och kvalitetskraven är därför större i den rapporten.

¹ Åtta av dessa utgörs inte av kommuner utan av gemensamma förvaltningar eller förbund. För enkelhetens skull använder vi i fortsättningen benämningen kommuner för samtliga deltagare i undersökningen.

För redovisning av effektmått, R2-värde och prioriteringsmatris krävs att minst 50 företagare svarat på flertalet av frågorna i enkäten. För att dessa mått ska redovisas per myndighetsområde krävs att 50 företagare per myndighetsområde svarat på flertalet av frågorna i enkäten.

NKI är uppbyggt av frågorna:

- Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet?
- Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar?
- Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?

Serviceområdenas betygsindex är uppbyggda av de frågor som ingår inom respektive delområde i enkäten.

Betygsskalan går från 0-100. Under 62 anses som ett lågt betyg, mellan 62-69 som ett godkänt betyg och 70 eller mer som ett högt betyg.

Fem myndighetsområden

Brandtillsyn

Tillsyn och kontroll enligt lagen om skydd mot olyckor (LSO) samt tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE) är en del av kommunens totala tillsynsansvar.

Bygglov

Nästan allt byggande påverkar omgivningen och därför krävs bygglov enligt plan- och bygglagen.

Markupplåtelse

En tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering, evenemang etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte!

Miljö- och hälsoskydd

Kommunen bedriver tillsyn och kontroll av verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar. Det finns flera lagar som styr kommunens arbete, varav de viktigaste är miljöbalken och livsmedelslagen.

Serveringstillstånd

För att få servera alkoholhaltiga drycker till allmänheten krävs det enligt alkohollagen ett serveringstillstånd.

Fakta om undersökningen för Kalmar kommun

Tabell: Svarsfrekvens, bortfall och övertäckning

Kommunen totalt	Antal
Antal ärenden i urvalet	519
Övertäckning ²	69
Återstående urval	450
Bortfall ³	167
Antal svar	283
Svarsfrekvens ⁴	63%

För Kalmar kommun är svarsfrekvensen 63 procent. För SKL:s del av undersökningen med 146 kommuner är svarsfrekvensen 63,4 procent.

Tabell: Antal svar per myndighetsområde

Myndighetsområde	Antal svar
Brandtillsyn	55
Bygglov	64
Markupplåtelse	53
Miljö- och hälsoskydd	83
Serveringstillstånd	28
Totalt	283

² Med övertäckning menas de företag som ingick i det ursprungliga urvalet men som inte kan ingå i undersökningen, t.ex. för att företaget upphört, att adressuppgifter varit felaktiga eller att kontaktpersonen på företaget slutat.

³ Med bortfall menas de företag som valt att inte delta i undersökningen eller som inte har gått att nå under datainsamlingsperioden.

⁴ Antal svar dividerat med det återstående urvalet efter att övertäckningen räknats bort.

Tabell: Andel ärenden per myndighetsområde (viktat resultat)⁵

Myndighetsområde	Kalmar kommun	Samtliga kommuner
Brandtillsyn	19%	9%
Bygglov	23%	13%
Markupplåtelse	20%	10%
Miljö- och hälsoskydd	28%	55%
Serveringstillstånd	10%	13%
Totalt	100%	100%

Kalmar kommun har en relativt sett låg andel ärenden inom området Miljö- och hälsoskydd. Detta område har därmed en förhållandevis låg vikt för det totala NKI-värdet jämfört med samtliga kommuner. Motsatsen gäller för områdena Brandtillsyn, Bygglov och Markupplåtelse – de har en förhållandevis stor vikt för det totala NKI-värdet i Kalmar kommun.

⁵ För flertalet kommuner är population och urval samma sak, men för större kommuner med fler än 300 ärenden inom respektive myndighetsområde dras ett obundet slumpmässigt urval. Resultaten viktas med hänsyn tagen till populationsstorleken i respektive myndighetsområde.

Kommunens totalresultat

Bakgrundsfakta

I enkäten ställs ett antal bakgrundsfrågor som anses relevanta för analysen av resultaten. Frågorna handlar om fakta om företaget, om hur kontakten med kommunen gått till, om avgiften för ärendet samt om ärendets utfall.

Hur stor andel av ärendena som utfallit positivt eller negativt kan skilja sig åt en del mellan olika kommuner och eventuellt också påverka NKI-resultatet med några enheter. Denna fråga har dock många dimensioner och kommunen bör vara försiktig med att hänvisa ett dåligt resultat till att företagarna är missnöjda med utfallen av sina ärenden. I viss myndighetsutövning finns det utrymme för skillnader i bedömning och givetvis kan en del tjänstemän vid gränsfall vara mer tillmötesgående än andra, vilket till viss del kan förklara att en del kommuner har fler positiva utfall. Men det kan också bero på att kommunens tjänstemän för en bra dialog med företagarna och hjälper dem göra rätt från början alternativt får dem att avstå från att lämna in ansökningar med stor risk för avslag. Skillnader kan också bero på olikheter i karaktären på de ärenden företagare har i kommunen. En kommun som är duktig på att förklara och informera om varför det blivit ett negativt utfall kan också få ett bättre resultat. Tjänstemännens professionalitet och bemötande kan få företagarna att respektera även ett negativt beslut.

I vilken mån företagarna blev informerade om vilka tjänster som ingick i priset och hur rimlig de tycker att avgiften är samvarierar också en hel del med hur nöjd man är med servicen. Har man inte blivit informerad eller tycker att priset är helt orimligt blir betyget generellt lägre.

Diagram: Antal anställda i företaget

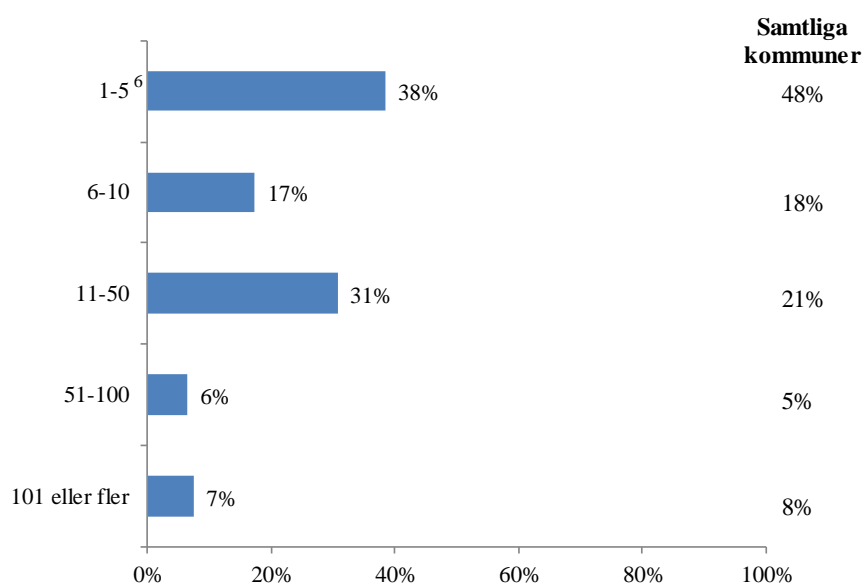
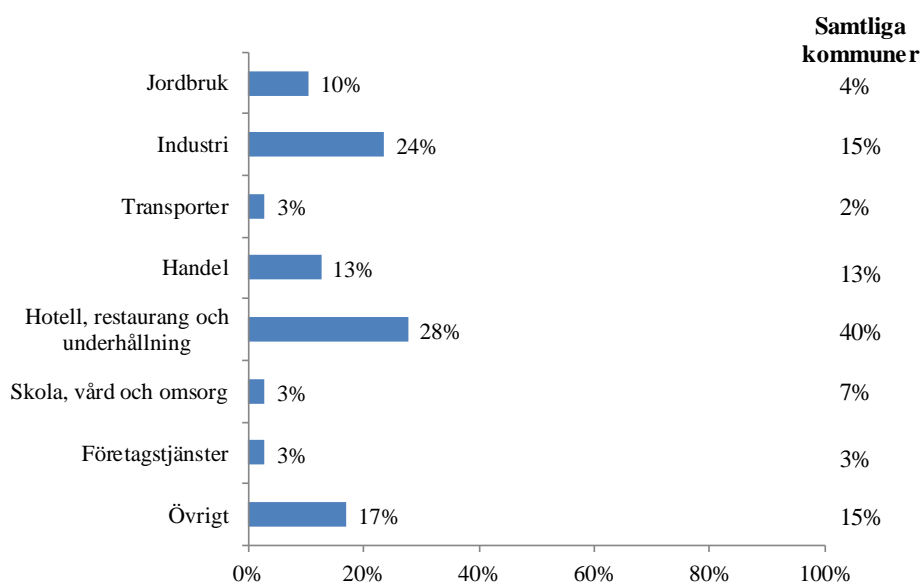


Diagram: Företagets branschtillhörighet



⁶ Ensamföretagare är inkluderade i denna grupp

Diagram: Ärendefall gällande tillstånd/anmälan

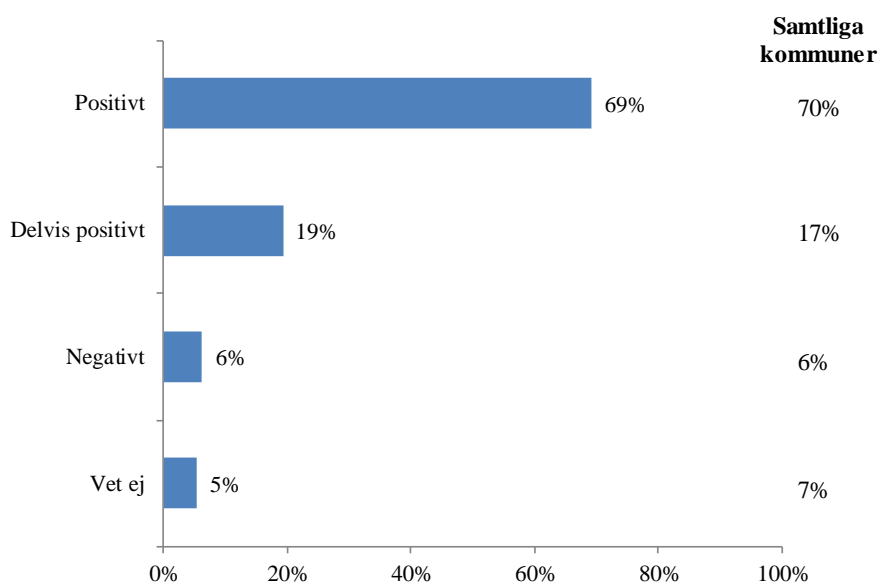


Diagram: Ärendefall gällande tillsyn

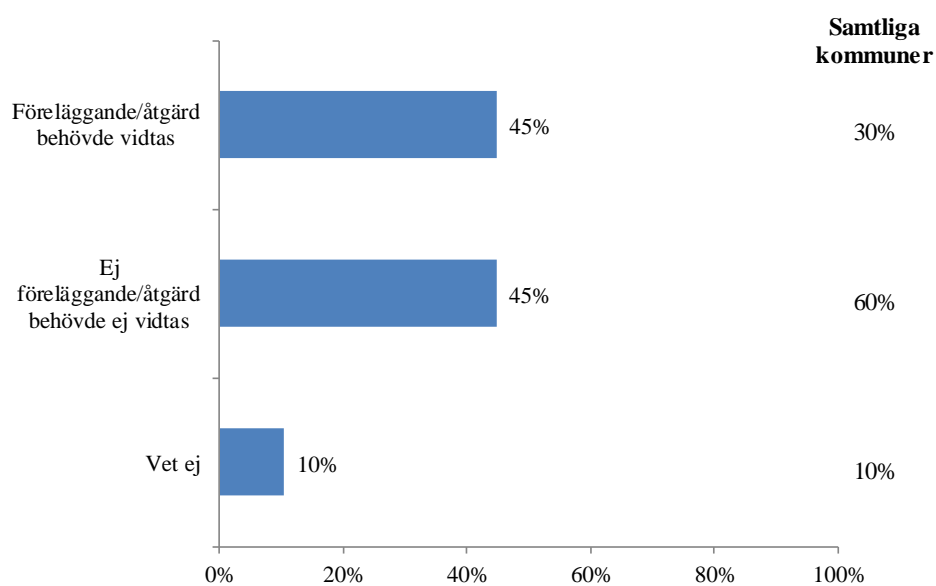


Diagram: Huvudsakligt kontaktsätt

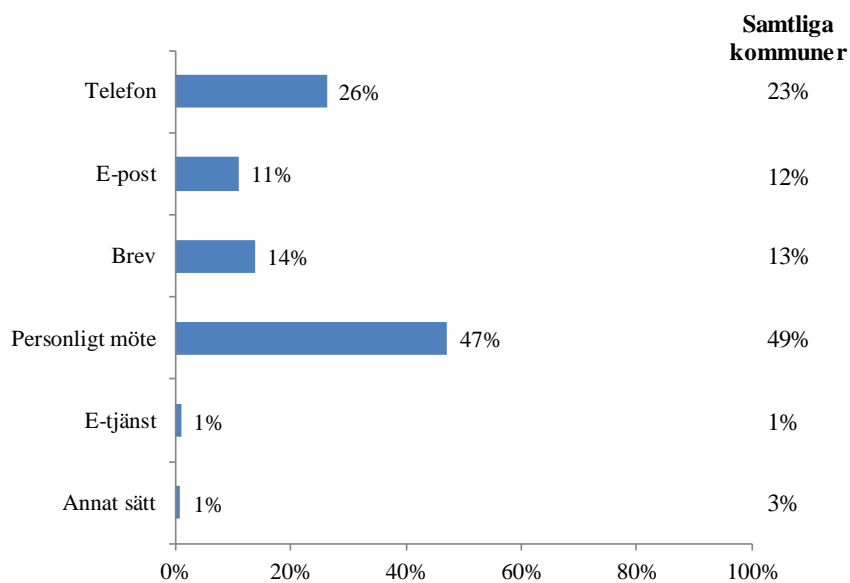


Diagram: Tidigare kontakt i samma typ av ärende

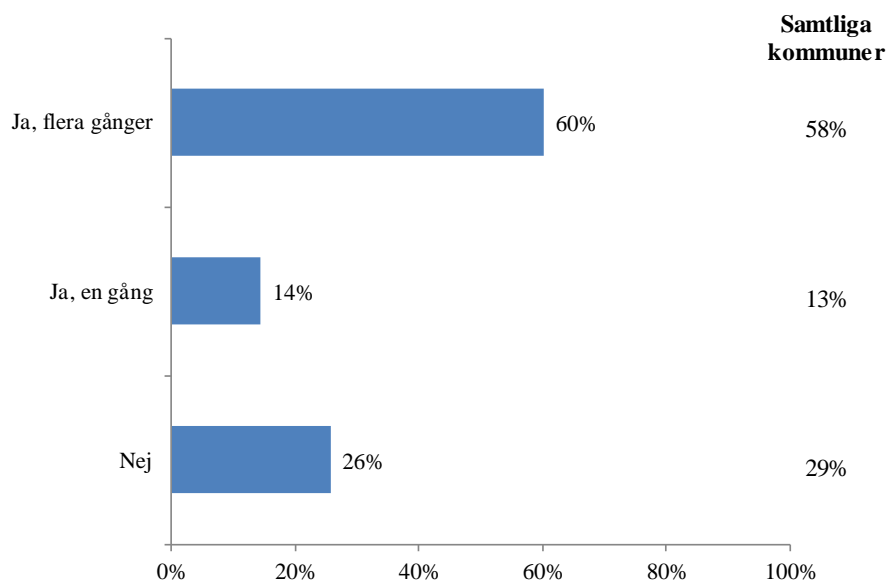


Diagram: I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften

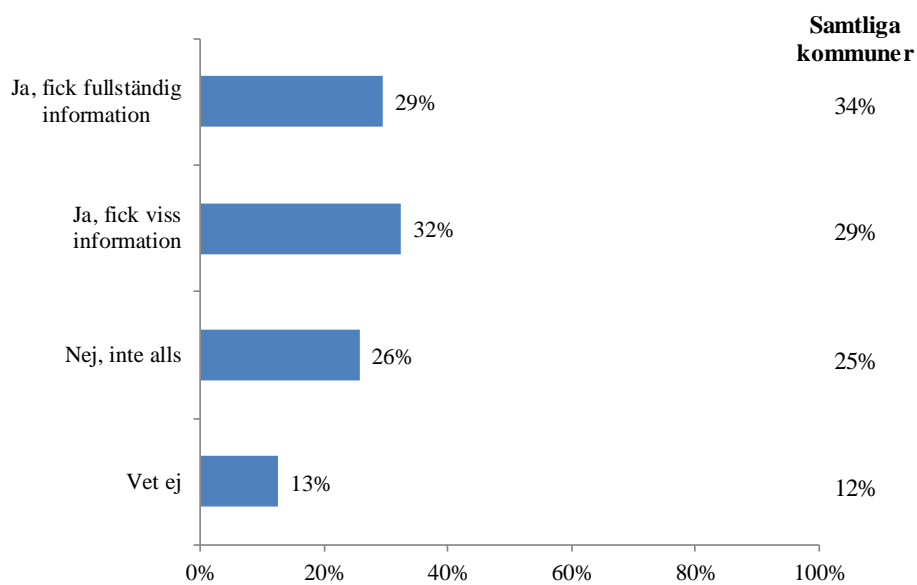
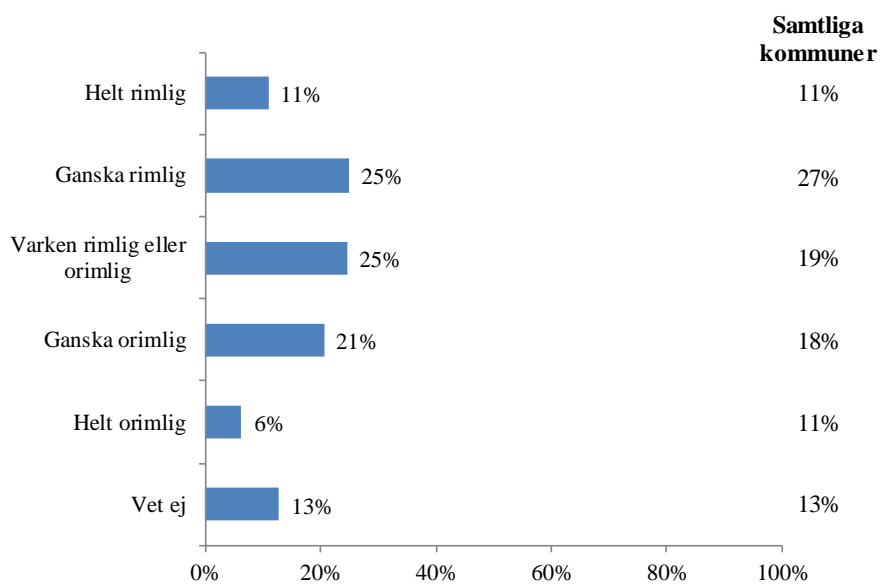


Diagram: Avgiftens rimlighet



NKI och Index

Bilden nedan visar kommunens övergripande resultat (NKI-värde) samt betygsindex per serviceområde 2011 och 2013.

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde 2011 och 2013

	NKI 2011	NKI 2013
Serviceområden	Index 2011	Index 2013
Information	63	63
Tillgänglighet	68	70
Bemötande	68	69
Kompetens	67	65
Rättssäkerhet	64	65
Effektivitet	66	67

Jämfört med 2011 har Kalmar kommun ökat sitt NKI-värde från 63 till 64, dvs. med en enhet.

Företagarna är mest nöjda med tillgängligheten och bemötandet, minst nöjd är de med informationen.

Det har inte skett några stora förändringar mellan åren vad gäller serviceområdena.

NKI och Index per myndighetsområde

Tabell: NKI per myndighetsområde 2011 och 2013

Myndighetsområde	NKI 2011	NKI 2013	Förändring
Brandtillsyn	73	71	-2
Bygglov	61	65	+4
Markupplåtelse	60	66	+6
Miljö- och hälsoskydd	60	54	-5
Serveringstillstånd	66	69	+3
Totalt	63	64	+1

Företagarna i Kalmar kommuns upplevelse av de olika myndighetsområdena varierar. Högst NKI får Brandtillsyn med 71 och lägst NKI får Miljö- och hälsoskydd med 54, vilket inte är ett godkänt värde.

Jämfört med 2011 har NKI-värdet för Markupplåtelse ökat mest, medan NKI-värdet för Miljö- och hälsoskydd visar på den största försämringen.

Tabell: Betygsindex fördelat per myndighets- och serviceområde

Myndighetsområde	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Rätts-säkerhet	Effektivitet
Brandtillsyn	66	74	75	74	72	76
Bygglov	63	70	70	67	70	63
Markupplåtelse	62	66	68	68	64	68
Miljö- och hälsoskydd	58	66	63	56	57	61
Serverings-tillstånd	70	78	76	64	62	71
Totalt	63	70	69	65	65	67

Det finns variationer i hur företagarna för de olika myndighetsområdena upplever de sex serviceområdena. Företagarna ger inte godkänt för informationen, kompetensen, rättssäkerheten och effektiviteten inom området Miljö- och hälsoskydd. Det som får högst betygsindex är tillgängligheten inom området Serveringstillstånd.

Jämförelse med samtliga kommuner

I tabellen nedan görs en jämförelse av Kalmar kommuns resultat med resultaten för samtliga deltagande kommuner i undersökningen, dvs. inklusive SBA:s 51 kommuner. Syftet är att kommunen ska få en uppfattning om hur väl kommunens resultat står sig i relation till andra kommuner.

Tabell: NKI och betygsindex, jämförelse med samtliga kommuner

	Kalmar kommun	Samtliga kommuner
NKI totalt	64	67
NKI		
Brandtillsyn	71	75
Bygglov	65	60
Markupplåtelse	66	65
Miljö- och hälsoskydd	54	67
Serveringstillstånd	69	70
Index		
Information	63	66
Tillgänglighet	70	69
Kompetens	69	73
Bemötande	65	68
Rättssäkerhet	65	67
Effektivitet	67	69

Kalmar kommuns NKI-värde är 64, vilket är ett godkänt betyg. Medelvärdet för samtliga deltagande kommuner är 67.

Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Kalmar kommun i något högre grad nöjda med Bygglov och Markupplåtelse. Den största negativa skillnaden gäller området Miljö- och hälsoskydd där Kalmar kommuns NKI-värde är hela 13 enheter lägre än totalresultatet för samtliga kommuner.

Största skillnaderna i jämförelse med samtliga kommuner

Vad tycker företagarna att kommunen är bra respektive mindre bra på i jämförelse med andra kommuner i undersökningen? Nedan görs en jämförelse av de enskilda frågorna i enkäten där tabellerna visar de fem frågor där kommunen får högst respektive lägst resultat i jämförelse med samtliga kommuner.

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har bäst resultat i jämförelse med samtliga kommuner:

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post	7,8	7,5	0,3
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon	7,2	7,1	0,2
Möjligheten att få träffa rätt person (er)	7,4	7,4	0,0
Möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan	7,4	7,4	0,0
Hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslutet	6,6	6,7	-0,1

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har sämst resultat i jämförelse med samtliga kommuner:

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Informationen på vår webbplats	6,2	6,8	-0,6
Vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar	6,3	6,7	-0,4
Den lyhörddhet som vi visade	6,9	7,3	-0,4
Vår skriftliga information	6,8	7,2	-0,4
Vår förmåga att förstå dina problem	6,4	6,8	-0,4

För övriga resultat gällande de enskilda frågorna i enkäten, se bilaga 1

Effektmått och förklaringsgrad

Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 företagare svarat på flertalet av frågorna i enkäten. Se bilaga fyra för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när företagarnas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för företagarnas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktig, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts väldigt stor betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att företagarna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. Det genomsnittliga R2-värdet för samtliga deltagande kommuner i undersökningen är 0,87, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter i kommunen som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

Tabell: Betygsindex, effektmått samt R2 för Kalmar kommun

NKI 2013	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet
64	R2 - 0,92

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	63	0,45
Tillgänglighet	70	0,00
Bemötande	69	1,04
Kompetens	65	0,68
Rättssäkerhet	65	1,45
Effektivitet	67	1,67

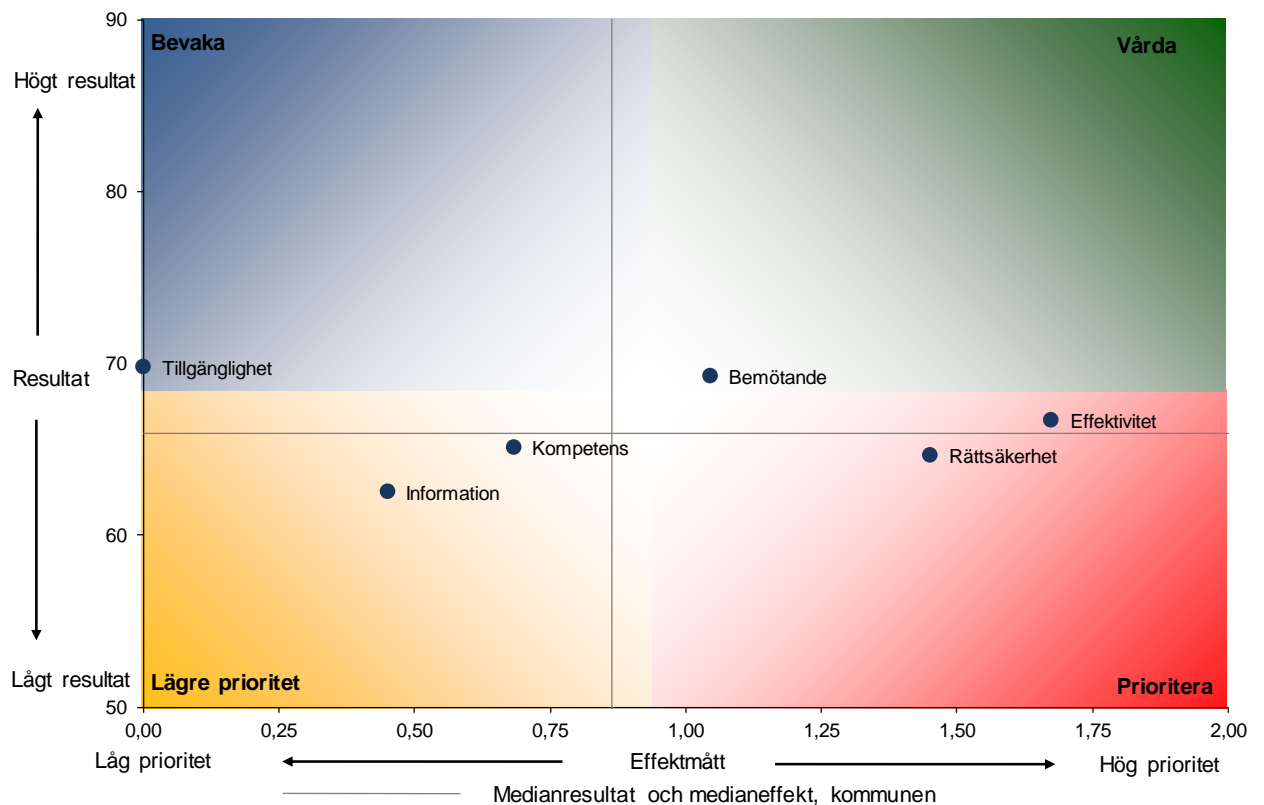
Prioriteringsmatris

I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

- **Vårda** – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga av företagarna, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om medeleffekten är hög även förbättras.
- **Prioritera** – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som företagarna satt förhållandevis låga betyg.
- **Lägre prioritet** – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin ”Prioritera”.
- **Bevara** – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

Linjerna i matrisen placeras på medianerna för betyg och effektmått för Kalmar kommun. Färgskalornas gränser utgörs av medianerna för betyg och effektmått för samtliga kommuner i undersökningen.

Bild: Prioriteringsmatris för Kalmar kommun



I Kalmar kommun anser företagarna att effektivitet och rättsäkerhet är viktigast. Dessa två får även förhållandevis låga betyg och bör vara prioriterade vid ett förbättringsarbete.

Resultat per myndighetsområde

I detta kapitel visas resultatet i undersökningen för respektive myndighetsområde i kommunen. Minst sju svar krävs för att ett NKI-värde ska redovisas! För redovisning av effektmått och R2-värde krävs här att minst 50 företagare inom respektive myndighetsområde har svarat på flertalet frågor i enkäten.

Brandtillsyn

NKI och index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde för Brandtillsyn 2011 och 2013

	NKI 2011	NKI 2013
Serviceområden	Index 2011	Index 2013
Information	72	66
Tillgänglighet	78	74
Bemötande	78	75
Kompetens	79	74
Rättssäkerhet	74	72
Effektivitet	79	76

Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Brandtillsyn

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post	8,2	7,8	0,4
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon	7,9	7,6	0,3
Möjligheten att få träffa rätt person (er)	8,0	7,9	0,1
Vår kunskap om ämnesområdet	8,4	8,4	0,0
Tiden för handläggningen av ditt ärende	7,9	7,9	0,0

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har sämst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Brandtillsyn

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Vår förmåga att förstå dina problem	7,0	7,7	-0,7
Hur vi informerade om de lagar och regler som gäller ditt ärende	6,9	7,6	-0,6
Den lyhördhet som vi visade	7,5	8,1	-0,6
Vår förmåga att hjälpa till att lösa ditt problem	7,1	7,7	-0,6
Vår attityd mot dig	7,8	8,4	-0,6

Bygglov

NKI och index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde för Bygglov 2011 och 2013

	NKI 2011	NKI 2013
	61	65
Serviceområden	Index 2011	Index 2013
Information	65	63
Tillgänglighet	63	70
Bemötande	65	70
Kompetens	67	67
Rättssäkerhet	67	70
Effektivitet	61	63

Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Bygglov

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post	7,9	7,0	0,9
Möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter	7,4	6,6	0,8
Möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende	7,4	6,7	0,8
Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende	6,9	6,2	0,7
Förmågan att hålla överenskomna tidsramar	6,9	6,2	0,7

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har sämst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Bygglov

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Hur vi informerade om vad som förväntades av dig	6,5	6,5	0,0
Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende	6,2	6,2	0,0
Vår attityd mot dig	7,3	7,3	0,0
Hur vi informerade om de lagar och regler som gäller ditt ärende	6,3	6,3	0,0
Möjligheten att få träffa rätt person (er)	7,0	6,7	0,2

Markupplåtelse

NKI och index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde för Markupplåtelse 2011 och 2013

	NKI 2011	NKI 2013
Serviceområden	Index 2011	Index 2013
Information	60	66
Tillgänglighet	63	62
Bemötande	65	66
Kompetens	65	68
Rättssäkerhet	63	68
Effektivitet	63	64
	58	68

Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Markupplåtelse

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon	7,1	6,8	0,4
Vår förmåga att hjälpa till att lösa ditt problem	7,1	6,8	0,3
Vår kunskap om ämnesområdet	7,5	7,3	0,2
Vår kunskap om lagar och regler	7,6	7,4	0,2
Tiden för handläggningen av ditt ärende	7,0	6,8	0,2

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har sämst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Markupplåtelse

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Informationen på vår webbplats	5,7	6,4	-0,7
Möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende	6,0	6,7	-0,6
Möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter	6,2	6,6	-0,4
Den lyhörddhet som vi visade	6,7	7,1	-0,4
Hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslutet	5,9	6,1	-0,2

Miljö- och hälsoskydd

NKI och index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde för Miljö- och hälsoskydd 2011 och 2013

	NKI 2011	NKI 2013
Serviceområden	Index 2011	Index 2013
Information	59	58
Tillgänglighet	66	66
Bemötande	64	63
Kompetens	62	56
Rättssäkerhet	59	57
Effektivitet	65	61

Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Miljö- och hälsoskydd

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post	7,9	7,6	0,3
Möjligheten att få träffa rätt person (er)	7,4	7,4	0,0
Hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslutet	6,5	6,7	-0,2
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon	6,9	7,2	-0,3
Förmågan att hålla överenskomna tidsramar	7,0	7,5	-0,5

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har sämst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Miljö- och hälsoskydd

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Informationen på vår webbplats	5,3	6,7	-1,4
Vår förmåga att förstå dina problem	5,4	6,8	-1,3
Vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar	5,5	6,7	-1,2
Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende	6,3	7,4	-1,1
Den lyhördhet som vi visade	6,3	7,4	-1,1

Effektmått och förklaringsgrad

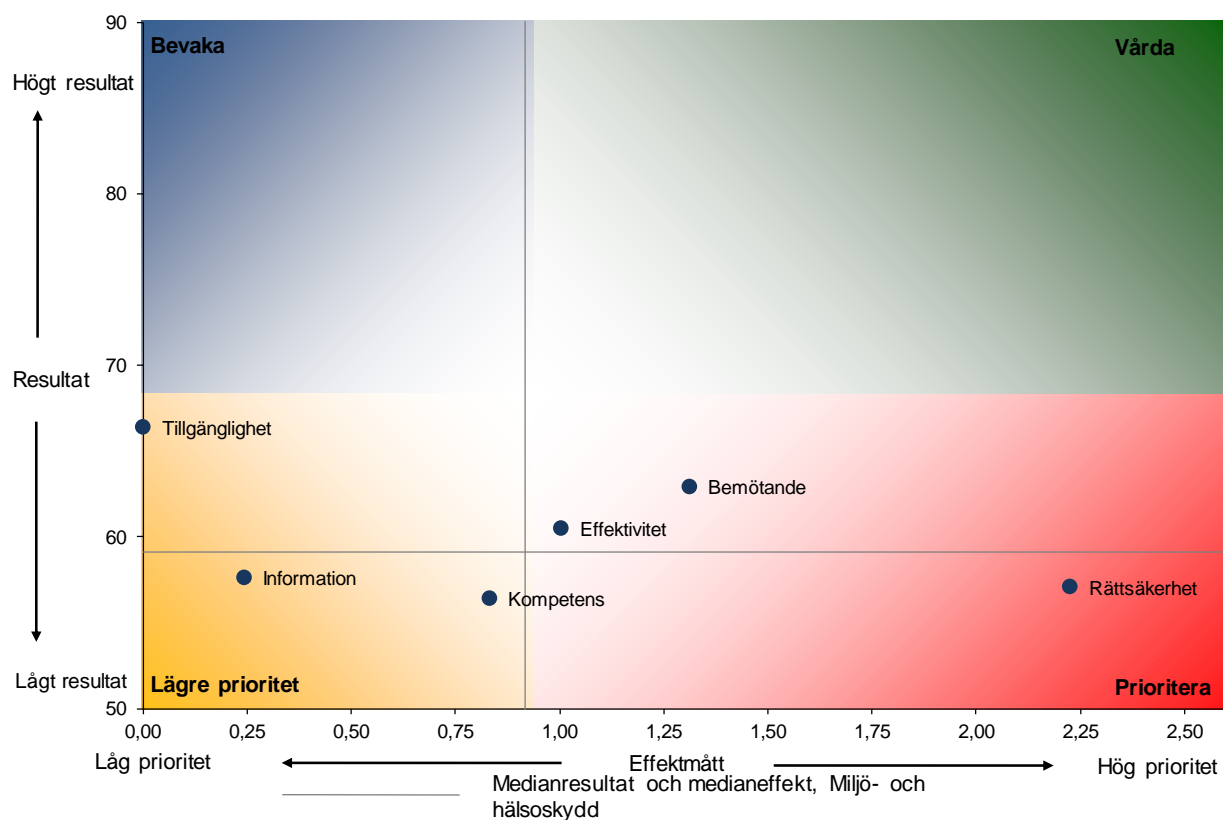
Tabell: Betygsindex, effektmått samt R2 för Miljö- och hälsoskydd

NKI 2013	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet för myndighetsområdet
54	R2 - 0,92

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	58	0,24
Tillgänglighet	66	0,00
Bemötande	63	1,31
Kompetens	56	0,83
Rättssäkerhet	57	2,23
Effektivitet	61	1,00

Prioriteringsmatris

Bild: Prioriteringsmatris för Miljö- och hälsoskydd



Serveringstillstånd

NKI och index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde för Serveringstillstånd 2011 och 2013

	NKI 2011	NKI 2013
Serviceområden	Index 2011	Index 2013
Information	70	70
Tillgänglighet	79	78
Bemötande	70	76
Kompetens	71	64
Rättssäkerhet	65	62
Effektivitet	72	71

Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Serveringstillstånd

Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon	8,1	7,4	0,7
Möjligheten att få träffa rätt person (er)	8,2	7,6	0,7
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post	8,5	7,8	0,6
Tiden för handläggningen av ditt ärende	7,4	6,9	0,5
Hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslutet	7,5	7,1	0,4

Tabell: De fem enskilda frågor där Kalmar kommun har sämst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Serveringstillstånd

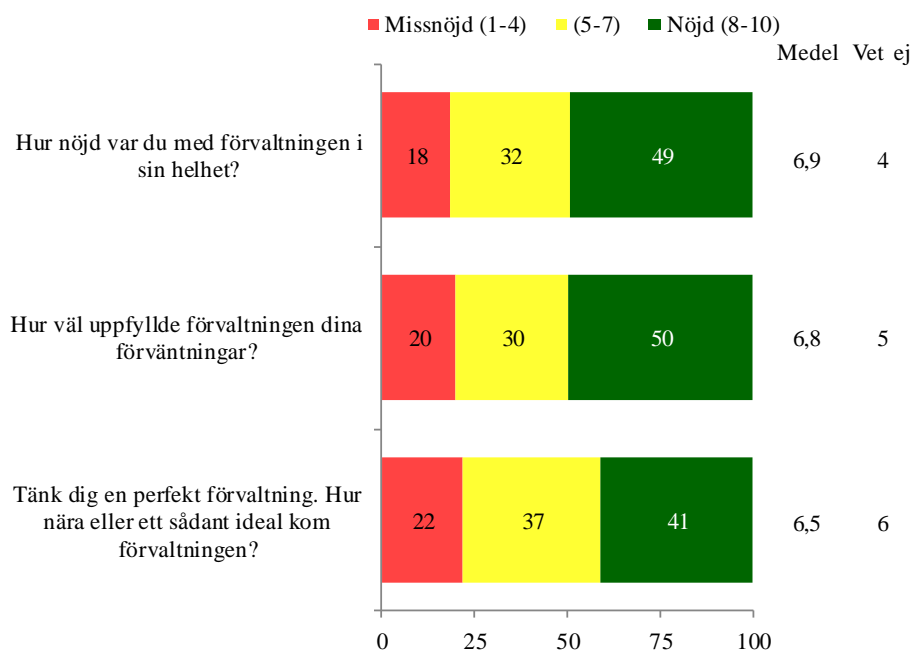
Fråga	Kalmar kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Vår kunskap om lagar och regler	6,7	7,9	-1,2
Det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut	6,5	7,3	-0,8
Vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar	6,2	7,0	-0,7
Tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende	6,6	7,3	-0,7
Vår kunskap om ämnesområdet	7,1	7,7	-0,6

Bilaga 1

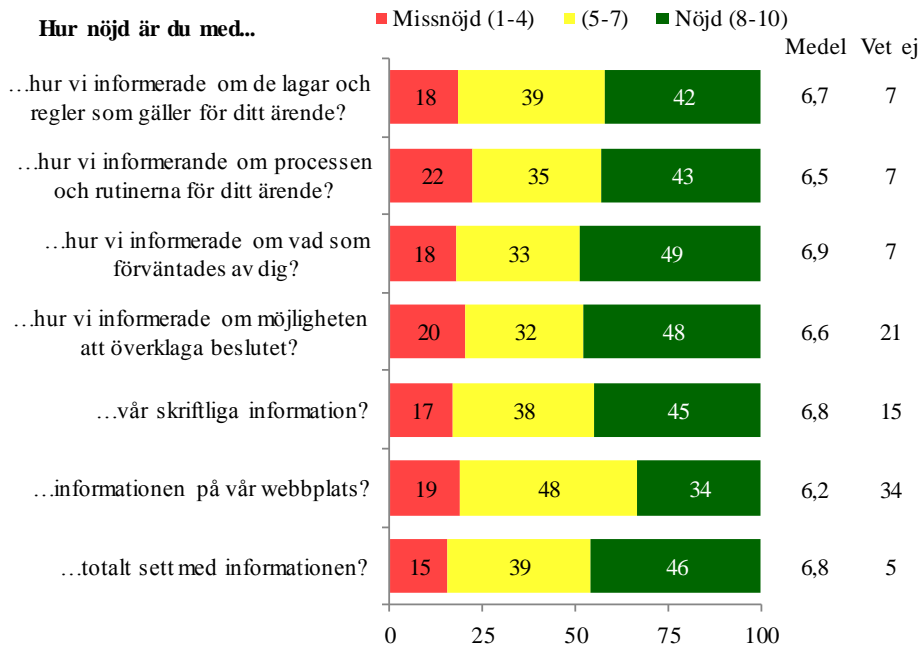
Samtliga frågor – svarsfördelning i procent per frågeområde

Kalmar kommun

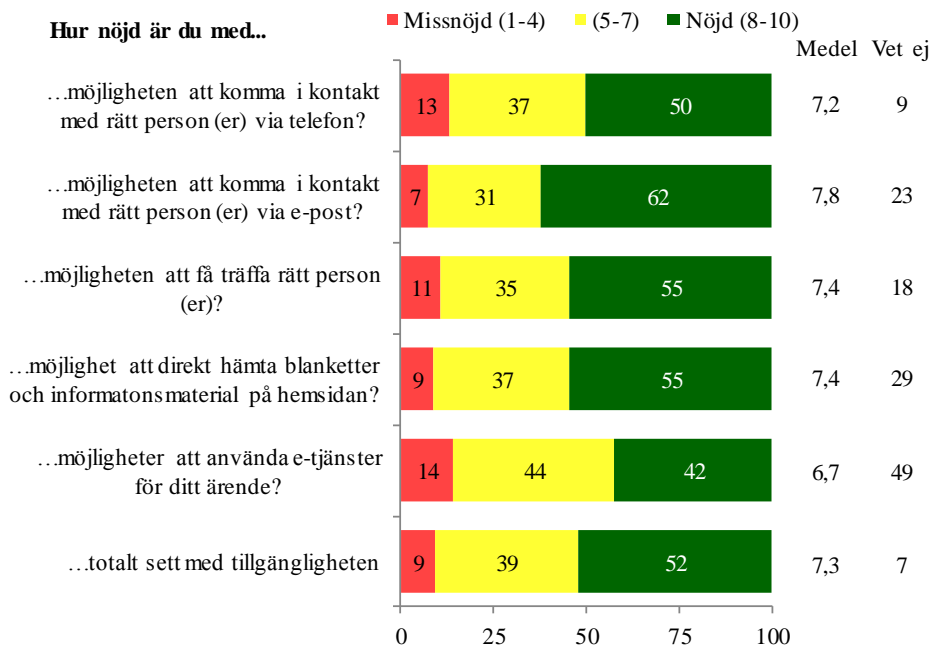
Sammanfattande syn (NKI)



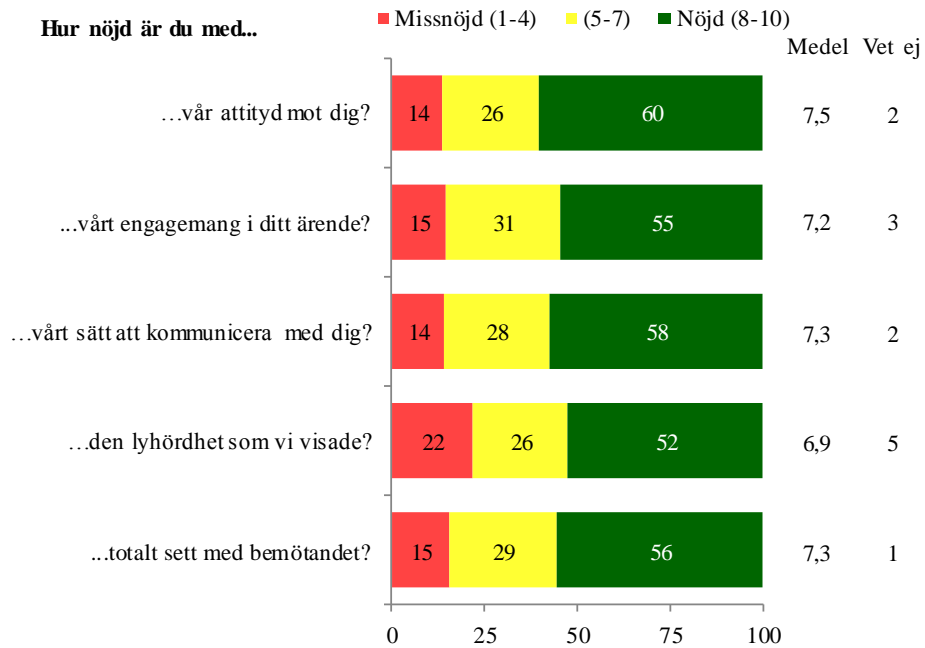
Information



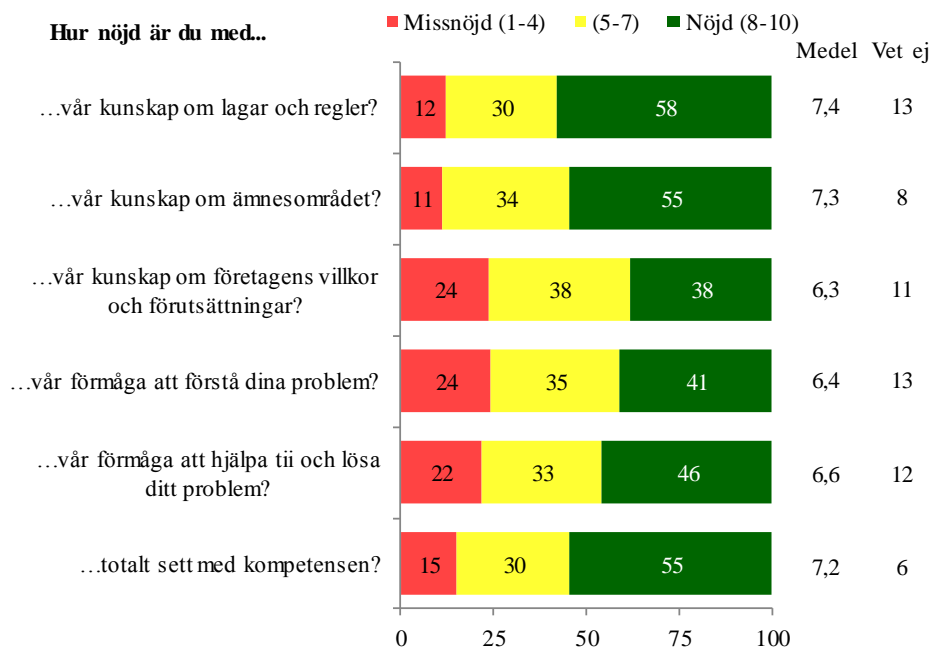
Tillgänglighet



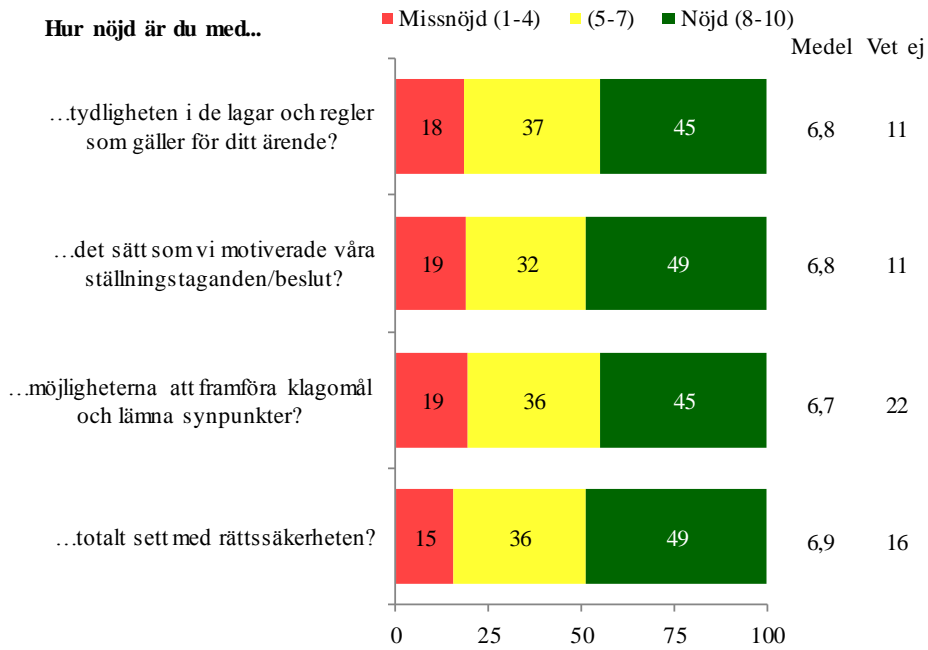
Bemötande



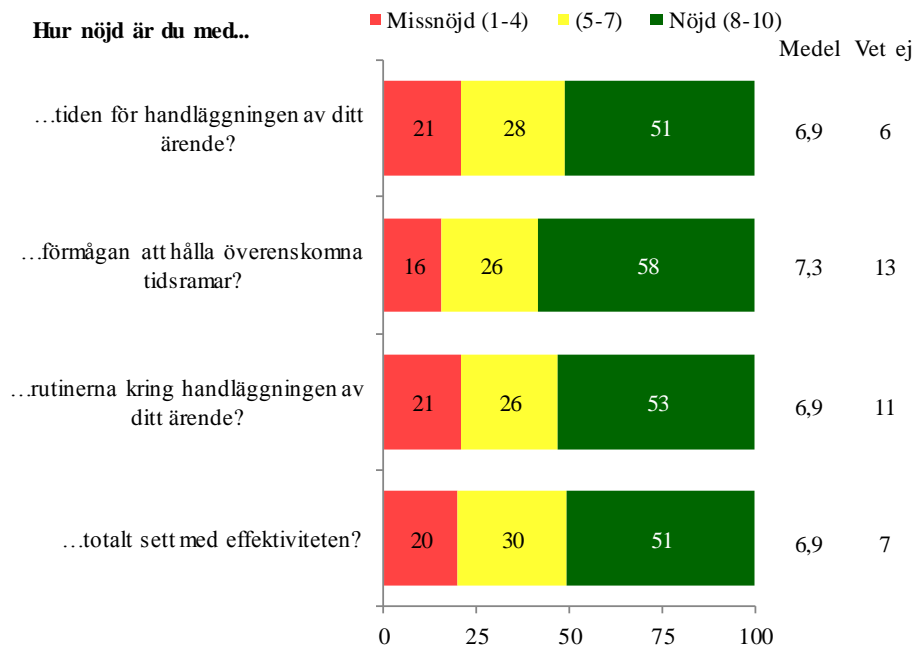
Kompetens



Rättssäkerhet



Effektivitet



Bilaga 2

NKI per bakgrundsfråga och myndighetsområde

Om ett NKI-värde saknas i tabellcellen innebär detta att det finns färre än 7 svar.

Tabell: Antal anställda i företaget

Myndighets- område	1-5 an- ställda	6-10 anställda	11-50 anställda	51-100 anställda	101 eller fler an- ställda	Totalt
Brandtillsyn	74	70	82	-	-	71
Bygglov	67	56	70	-	-	65
Markupplåtelse	68	61	60	67	-	66
Miljö- och hälso- skydd	54	-	61	-	-	54
Serveringstillstånd	71	68	67	-	-	69
Totalt	62	63	67	63	68	64
Antal svar	97	43	75	15	18	283

Tabell: Företagets branschtillhörighet

Myndighets- område	Jord- bruk	Indu- stri	Trans- porter	Hand- el	Hotell m.m.	Skola, vård och omsorg	Företags- tjänster	Övrigt	Totalt
Brandtillsyn	-	72	-	75	72	-	-	80	71
Bygglov	-	68	-	67	-	-	-	60	65
Mark- upplåtelse	-	66	-	-	52	-	-	70	66
Miljö- och hälsoskydd	40	52	-	53	61	-	-	76	54
Serverings- tillstånd	-	-	-	-	68	-	-	-	69
Totalt	40	65	69	68	65	82	49	71	64
Antal svar	27	57	7	31	69	7	7	41	283

Tabell: Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan

Myndighets- område	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	83	62	-	-	71
Bygglov	74	45	-	-	65
Markupplåtelse	75	-	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	72	41	15	-	54
Serveringstillstånd	77	-	-	-	69
Totalt	75	51	20	44	64
Antal svar	141	40	13	11	283

Tabell: Ärendeutfall gällande tillsyn

Myndighets- område	Föreläggande/åtgärd behövde vidtas	Föreläggande/åtgärd behövde ej vidtas	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	72	76	-	71
Bygglov	-	-	-	65
Markupplåtelse	-	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	65	48	-	54
Serveringstillstånd	-	-	-	69
Totalt	66	60	57	64
Antal svar	47	47	11	283

Tabell: Huvudsakligt kontaktsätt

Myndighets- område	E-		Personligt möte	E- tjänst	Annat sätt	Totalt
	Telefon	post Brev				
Brandtillsyn	78	-	71	-	-	71
Bygglov	68	63	61	-	-	65
Markupplåtelse	63	72	67	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	66	-	55	-	-	54
Serveringstillstånd	71	-	73	-	-	69
Totalt	68	67	60	-	-	64
Antal svar	56	23	29	2	2	283

Tabell: Tidigare kontakt i samma typ av ärende

Myndighets- område	Ja, flera gånger			Nej	Totalt
	Ja, en gång	Ja, en gång	Nej		
Brandtillsyn	78	-	63	71	
Bygglov	61	74	68	65	
Markupplåtelse	62	-	78	66	
Miljö- och hälso- skydd	48	72	54	54	
Serveringstillstånd	67	-	-	69	
Totalt	62	72	65	64	
Antal svar	149	36	64	283	

Tabell: I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften

Myndighets- område	Ja, fick fullständig information	Ja, fick viss information	Nej, inte alls	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	85	73	49	76	71
Bygglov	85	56	55	67	65
Markupplåtelse	82	66	37	-	66
Miljö- och hälso- skydd	69	57	34	50	54
Serveringstillstånd	77	-	-	-	69
Totalt	79	63	46	67	64
Antal svar	79	88	69	34	283

Tabell: Avgiftens rimlighet

Myndighets- område	Varken rimlig					Vet ej	Totalt
	Helt rimlig	Ganska rimlig	eller orimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig		
Brandtillsyn	-	85	68	63	-	73	71
Bygglov	88	74	60	57	-	62	65
Markupplåtelse	84	65	61	67	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	-	65	61	48	33	50	54
Serveringstillstånd	-	80	-	-	-	-	69
Totalt	83	72	63	56	36	61	64
Antal svar	30	69	69	58	18	36	283

Bilaga 3

Modellbeskrivning

Enkätens frågor

Frågorna har betygssatts med skalan 1 till 10, där 10 är det högsta betyget. I rapporten grupperas andelen företagare som svarat 8–10 i en grupp (høgt betyg), 5–7 i en grupp (mellanbetyg) samt de som svarat 1–4 i en grupp (långt betyg).

I diagrammen motsvarar de gröna fälten de företagare som har markerat 8-10 på skalan (høgt betyg), gula fält är andelen företagare som har markerat 5–7 (mellanbetyg) och röda fält är de företagare som har markerat 1–4 (långt betyg).

I figurer och tabeller visas även medelvärdet för frågeställningen samt andelen som svarat ”Vet ej” på frågan. Andelar och medelvärden är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan medan andelen ”Vet ej” beräknas utifrån samtliga svar.

NKI

Nöjd-Kund-Index (NKI) är ett sammanfattande mått på hur nöjda företagen är totalt sett. Det är uppbyggt av tre frågor från enkäten:

- Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet?
- Hur väl uppfyllde förvaltningen Dina förväntningar?
- Tänk Dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?

NKI är således ett mått på den totala nöjdheten i verksamheten. Det är ett index som är lämpligt att använda för att göra jämförelser över tid. I analysmodellen som beskrivs på följande sidor är NKI en nödvändig variabel som hela modellen kretsar kring. NKI redovisas på en skala från 0 till 100, där 100 är högsta betyg.

Kvalitetsfaktorer (serviceområden)

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer. Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är de sex serviceområdena. Dessa mäter hur nöjda kunderna/företagen är med olika aspekter av verksamhetens tjänster och service. Serviceområdenas index är uppbyggda av de frågor som ingår inom respektive delområde i enkäten.

Effektmått

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala kundnöjdheten. Det är alltså ett mått på sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena. Effektmåtten tolkas på så sätt att om resultatet för ett serviceområde ökar med X enheter så förväntas den totala kundnöjdheten öka med Y enheter. I denna rapport är effektmåtten multiplicerade med fem. Det innebär att om ett serviceområde får ett fem enheter högre index så förväntas NKI öka med effektmåttets storlek.

Prioriteringsmatris

I prioriteringsmatrisen visas vilka serviceområden man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. På prioriteringsmatrisen axlar visas dels prestation, dvs. kommunens betygsindexresultat för varje serviceområde, och dels effekten på den totala nöjdheten (effektmåttet). Effekten anger hur hög påverkan serviceområdena har på NKI.

Linjerna i prioriteringsmatrisen placeras på medianerna för betygsindexresultat och effektmått för kommunen. Färgskalornas gränser utgörs av medianerna för betygsindex och effektmått för samtliga kommuner i undersökningen.

Man bör alltid prioritera att förbättra de faktorer som har relativt låga betyg och samtidigt har relativt höga effektmått.

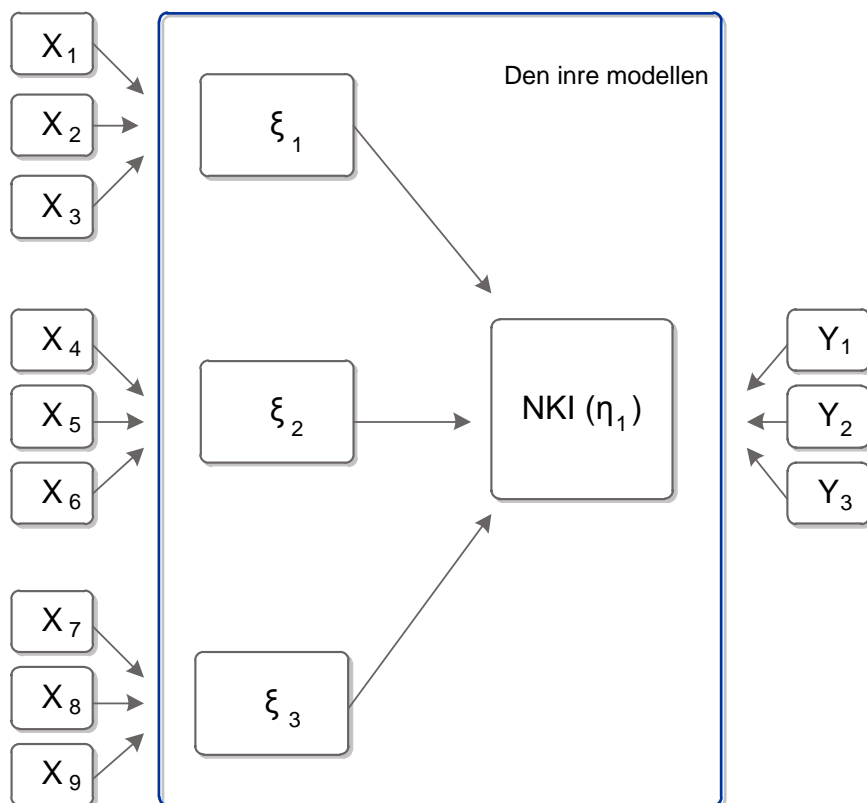
Statistisk metodik

Den statistiska metod som används för att skapa NKI, betygsindex och effektmått baseras på en så kallad PLS-analys där PLS står för PartialLeastSquare (mer om PLS-modellens uppbyggnad finns att läsa på kommande sidor i modellbeskrivningen).

För att kunna skapa väl underbyggda PLS-modeller för varje kommun behövs det ett ordentligt statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert att det varit möjligt att ta fram en modell då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (det vill säga alla respondenter har inte besvarat samtliga frågor), vilket kan göra att antalet svar som kan användas för att bygga upp modellen i realiteten blir färre än 50. I de fall där en kommun har för få svar för att bygga en egen PLS-modell har serviceområdenas uppbyggnad och effektmått tagits fram med hjälp av en PLS-modell för samtliga företag i undersökningen.

Modellen innehåller en mätmodell i X (detaljfrågor), en mätmodell i Y (överbripande frågor) och en inre sambandsmodell. I den inre modellen finns latent variabler och i den yttre modellen finns indikatorer som utgörs av frågor i enkäten. Med latent menas en variabel som inte är observerad/uppmätt utan som istället är härledd via en matematisk formel utifrån de frågor som faktiskt är ställda i enkäten. En latent variabel är alltså sammansatt av olika frågor som är ställda i enkäten. NKI och de olika serviceområdena är exempel på latent variabler.

Bild: Modellbeskrivning



Mätmodell i X

Mätmodell i Y

Framtagande av NKI, betygsindex och effektmått

För att bilda de latent variablerna används resultaten från PLS-analys (Partial-LeastSquare) och den definierade modellen. PLS-modellen ger dels varje fråga en vikt som anger dess betydelse relativt andra frågor inom serviceområdet, och dels varje serviceområdes påverkan på den totala nöjdheten (NKI). Varje fråga får en vikt som anger dess betydelse relativt andra frågor inom serviceområdet.

Vikterna tas fram genom ett iterativt förfarande med hjälp av minsta kvadratmetoden. De latent variablernas index beräknas för varje respondent genom att svaren på frågorna som ingår i serviceområdet multipliceras med frågornas relativa vikt, och därefter summeras.

Bilaga 4

Lista på kommuner som deltar i undersökningen 2013

Kommuner som deltar via SKL:

Ale kommun	Fagersta kommun
Alingsås kommun	Falkenbergs kommun
Alvesta kommun	Falköpings kommun
Aneby kommun	Falu kommun
Arvidsjaur kommun	Filipstads kommun
Arvika kommun	Finspångs kommun
Askersunds kommun	Forshaga kommun
Avesta kommun	Gislaveds kommun
Bengtsfors kommun	Gällivare kommun
Bergs kommun	Göteborgs stad
Bergslagens Miljö- och Byggförvaltning	Götene kommun
Bjuvs kommun	Hagfors kommun
Bodens kommun	Hallsbergs kommun
Bollnäs kommun	Halmstads kommun
Borlänge kommun	Hammarö kommun
Bromölla kommun	Haparanda stad
Burlövs kommun	Helsingborgs stad
Bygg- och miljöförvaltningen i Söderhamn	Hofors kommun
Båstads kommun	Hudiksvalls kommun
	Hultsfreds kommun
	Hylte kommun

Hällefors kommun	Lycksele kommun
Härjedalens kommun	Lysekils kommun
Härnösands kommun	Malmö stad
Härryda kommun	Malung-Sälens kommun
Höganäs kommun	Marks kommun
Högsby kommun	Miljösamverkan Östra Skaraborg
Hörby kommun	Mjölby kommun
Jönköpings kommun	Motala kommun
Kalmar kommun	Mölnåls kommun
Karlshamns kommun	Mönsterås kommun
Karlstads kommun	Nora kommun
Kils kommun	Nordanstigs kommun
Kinda kommun	Norrköpings kommun
Klippans kommun	Nybro kommun
Kramfors kommun	Ockelbo kommun
Kristianstads kommun	Orust kommun
Kristinehamns kommun	Osby kommun
Krokoms kommun	Oskarshamns kommun
Kungsbacka kommun	Ovanåkers kommun
Kungälv kommun	Partille kommun
Kävlinge kommun	Piteå kommun
Laholms kommun	Region Gotland
Landskrona stad	Ronneby kommun
Laxå kommun	Räddningstjänsten StorGöteborg
Lekebergs kommun	Sandvikens kommun
Lerums kommun	Skara kommun
Lessebo kommun	Skellefteå kommun
Lidköpings kommun	Skinnskattebergs kommun
Lilla Edets kommun	Skövde kommun
Lindesbergs kommun	Sollefteå kommun
Linköpings kommun	Stenungsunds kommun
Ljungby kommun	Storumans kommun
Ljusdals kommun	Strömstads kommun
Ljusnarsbergs kommun	Sundsvalls kommun
Luleå kommun	Sunne kommun

Svalövs kommun
Sydnärkes Byggförvaltning
Sydnärkes Miljöförvaltning
Säters kommun
Sölvesborgs kommun
Tanums kommun
Tillståndsenheten Göteborg
Tjörns kommun
Tomelilla kommun
Torsby kommun
Tranemo kommun
Tranås kommun
Trelleborgs kommun
Trollhättans stad
Uddevalla kommun
Umeå kommun
Uppvidinge kommun
Varbergs kommun
Vetlanda kommun

Vimmerby kommun
Vingåkers kommun
Vänersborgs kommun
Västerviks kommun
Västmanland-Dalarna miljö- och
byggförvaltning
Växjö kommun
Åmåls kommun
Ånge kommun
Årjängs kommun
Åstorps kommun
Älmhults kommun
Ängelholms kommun
Öckerö kommun
Örkelljunga kommun
Örnsköldsviks kommun
Östersunds kommun
Överkalix kommun

Kommuner som deltar via SBA:

Arboga kommun
Botkyrka kommun
Ekerö kommun
Enköpings kommun
Eskilstuna kommun
Flens kommun
Gnesta kommun
Gävle kommun
Hallstahammars kommun
Haninge kommun
Heby kommun
Huddinge kommun
Håbo kommun
Järfälla kommun

Karlskoga kommun
Katrineholms kommun
Knivsta kommun
Kungsörs kommun
Köpings kommun
Lidingö stad
Ludvika kommun
Nacka kommun
Norrtälje kommun
Nykvarns kommun
Nyköpings kommun
Nynäshamns kommun
Oxelösunds kommun
Salems kommun

Sigtuna kommun
Smedjebackens kommun
Sollentuna kommun
Solna stad
Stockholms stad
Strängnäs kommun
Sundbybergs stad
Surahammars kommun
Södertälje kommun
Tierps kommun
Trosa kommun
Tyresö kommun

Täby kommun
Upplands Väsby kommun
Upplands-Bro kommun
Uppsala kommun
Vallentuna kommun
Vaxholms kommun
Värmdö kommun
Västerås stad
Örebro kommun
Österåkers kommun
Östhammars kommun

Bilaga 5

Enkäten

NÅGRA FRÅGOR TILL DIG SOM NYLIGEN HAR VARIT I KONTAKT MED KOMMUN I ETT MYNDIGHETSÄRENDE

Du har under 2012 varit i kontakt med kommun i ett myndighetsområdesärende. Vi ber dig bedöma kontakterna i detta ärende. Med hjälp av en skala från ett (1) till tio (10), där ett (1) betyder lägsta betyg och tio (10) betyder högsta betyg, gör du din bedömning av kontakterna med förvaltningen.

Har du haft flera ärenden inom samma myndighetsområde ber vi dig göra en sammanvägd bedömning av dessa kontakter.

Sätt ett kryss i den ruta som stämmer bäst. Det är viktigt att försöka svara på alla frågorna.

Skicka in det ifyllda formuläret så snart som möjligt. Använd det medsända svarskuvertet och lägg det på brevlådan. Det behövs inget frimärke.

BAKGRUND

1. Hur många anställda har ditt företag?

- 1 1-5
2 6-10
3 11-50
4 51-100
5 101 eller fler

2. I vilken bransch är ditt företag verksamt?

- 1 Jordbruk
2 Industri (tillverkning, verkstad, bygg m.m.)
3 Transporter
4 Handel
5 Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)
6 Skola, vård och omsorg
7 Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)
8 Övrigt

3. Hur utföll ärendet för dig? (Svara antingen på fråga A eller B.)

A) om ditt ärende gällde tillstånd/anmälan

- 1 Positivt
2 Delvis positivt
3 Negativt
4 Vet ej

B) om ditt ärende gällde tillsyn

- 1 Föreläggande/åtgärder behövde vidtas
2 Ej föreläggande/åtgärder behövde ej vidtas
3 Vet ej

4. På vilket sätt var du i huvudsak i kontakt med oss i detta ärende?

- 1 Telefon
2 E-post
3 Brev
4 Personligt möte
5 E-tjänst
6 Annat sätt, vilket?

5. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?

- 1 Ja, fick fullständig information
2 Ja, fick viss information
3 Nej, inte alls
4 Vet ej

6. Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

- 1 Helt rimlig
2 Ganska rimlig
3 Varken rimlig eller orimlig
4 Ganska orimlig
5 Helt orimlig
6 Vet ej

7. Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?

- 1 Ja, flera gånger
2 Ja, en gång
3 Nej

Fortsättning på baksidan!

TILLGÄNGLIGHET

8. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med tillgängligheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INFORMATION

9. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslutet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... informationen på vår webbplats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med informationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BEMÖTANDE

10. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vår attityd mot dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vårt engagemang i ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vårt sätt att kommunicera med dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den lyhörddhet som vi visade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med bemötandet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fortsättning på nästa sida!

KOMPETENS

11. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... vår kunskap om lagar och regler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår kunskap om ämnesområdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår förmåga att förstå dina problem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vår förmåga att hjälpa till att lösa ditt problem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med kompetensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RÄTTSSÄKERHET

12. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med rättssäkerheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EFFEKTIVITET

13. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... totalt sett med effektiviteten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TOTALA UPPLEVELSEN

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd										Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14. Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Hur väl uppfylde förvaltningen dina förväntningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din medverkan!