

Insikt 2015

EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNENS MYNDIGHETSUTÖVANDE
GENTEMOT FÖRETAG

Umeå kommun



Innehåll

Sammanfattning	1
Fakta om undersökningen	3
Bakgrund	3
Om genomförandet av Insikt 2015.....	3
Om presentationen av resultaten.....	4
Fem myndighetsområden.....	6
Fakta om undersökningen för Umeå kommun	7
Kommunens totalresultat	9
Bakgrundsfakta.....	9
NKI och Index	16
NKI och Index per myndighetsområde.....	17
Jämförelse med samtliga kommuner	18
Största skillnaderna i jämförelse med samtliga kommuner	19
Effektmått och förklaringsgrad.....	20
Prioriteringsmatris	21
Resultat per myndighetsområde	23
Brandtillsyn.....	24
Bygglov	26
Markupplåtelse	29
Miljö- och hälsoskydd	31
Serveringstillstånd	34
Bilaga 1	36
Samtliga frågor – svarsfördelning i procent per frågeområde	36
Bilaga 2	40
NKI per bakgrundsfråga och myndighetsområde	40
Bilaga 3	45
Modellbeskrivning	45
Bilaga 4	48
Lista på kommuner som deltar i undersökningen 2015	48
Bilaga 5	52
Enkäten.....	52

Sammanfattning

- Umeå kommuns Nöjd-Kund-Index (NKI) är 65. Medelvärdet för samtliga deltagande kommuner är 68.
- Jämfört med 2013 har Umeå kommuns NKI-värde minskat från 67 till 65, dvs. med två enheter.
- Det serviceområde som företagarna är mest nöjda med är bemötande som ges ett betyg på 73. Minst nöjda är de med information som får ett betyg på 66.
- Då årets resultat för de sex serviceområdena jämförs med tidigare års undersökningar visas relativt jämna resultat med mätningen 2013. Årets resultat är däremot högre för fem av sex områden jämfört med 2011.
- Företagarna i Umeå kommun ger varierande betyg till de fem myndighetsområdena. Högst NKI får Serveringstillstånd med 74 och lägst NKI tilldelas Bygglov med 50.
- Jämfört med 2013 har NKI-värdet för Markupplåtelse ökat, vilket är den enda positiva förändringen. Brandtillsyn står för den största negativa differensen med ett NKI-värde som är fyra enheter lägre än tidigare.
- Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Umeå kommun mindre nöjda med Brandtillsyn, Bygglov samt Markupplåtelse. Bygglov står för den största negativa differensen med ett tolv enheter lägre resultat än genomsnittet. Övriga två myndighetsområden visar på liknande resultat som genomsnittet 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 Umeå kommun anser företagarna att effektivitet, bemötandet och kompetens är viktigast. Eftersom effektivitet och kompetens ges de lägsta

betygen av dessa tre, bör de prioriteras 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 2015

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 147 kommuner¹, så genomför SBA en likvärdig servicemätning för sina 52 kommuner. Enkätfrågor, urval och genomförande har överlag varit likvärdiga eller genomförts på ett likvärdigt sätt. Resultaten från de båda undersökningarna är därför jämförbara. I den nationella rapporten som offentliggörs i september 2015 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 2014 haft ett eller flera myndighetsärenden med kommunen.

Steg 2: Markör AB genomför en enkätundersökning där 48 295 företag² får möjlighet att besvara frågor om vad de anser om kommunens service och myndighetsutövning. Undersökningen genomförs som en postal enkätundersökning med telefonpåminnelser. Göteborg, Kungsbacka och Mölndal har under 2014 ingått i pilotprojektet för den löpande insiktsundersökningen. För dessa tre kommuner har även e-post använts för skicka ut och samla in enkäterna.

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 147 deltagare, SWECO eller Mind Research AB sammanställer resultaten för SBA:s 52 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 2015. Deltog kommunen i 2011 och 2013 års undersökningar kommer även vissa jämförelser att göras med resultaten från dessa två år.

För att anpassa modellberäkningarna till SKL:s webbverktyg för den löpande insiktsundersökningen har beräkningarna för NKI-betyget och betygsindex för serviceområdena förenklats något. **Resultaten för åren 2011 och 2013 är i rapporten därför omräknade enligt 2015 års definitioner.**

NKI-betyget påverkas ytterst marginellt. För några kommuner som legat väldigt nära ett lägre eller ett högre betyg 2011 eller 2013, kan dock en förändring skett från de resultat som tidigare redovisats.

Betygsindex för de sex serviceområdena beräknades tidigare utifrån en matematisk modell där samtliga frågor för respektive serviceområde beaktades.

¹ Fyra 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.

² Denna siffra inkluderar även ärenden för privatpersoner och andra organisationer i Göteborg, Kungsbacka och Mölndal.

Fr.o.m. detta år används istället det sammanfattande betyget för varje serviceområde. Betygsindex för 2011 och 2013 ökar med i genomsnitt en enhet jämfört med de resultat som tidigare redovisats, för enskilda kommuner kan dock skillnaden bli större.

I övrigt har följande förändringar i undersökningen gjorts över tid:

- Mellan 2011 och 2013 ändrades några av frågorna i enkäten för de sex serviceområdena. År 2015 har en fråga formulerats om. ”Hur nöjd var du med vår förmåga att hjälpa till att lösa ditt problem?” har ändrats till ”Hur nöjd var du med vår förmåga att ge råd och vägledning?”.
- För de kommuner som under 2014 har genomfört insiktsundersökningen löpande har insamlingsmetoden förändrats. Företagarna har fått enkäten närmare inpå att kontakten med kommunen skett. Utskick och insamling har delvis skett med hjälp av e-post.

Minst 7 svar

I denna kommunrapport krävs minst 7 svarande företagare för att ett NKI-värde ska redovisas. ***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 krävs 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.

För att kommunen ska se hur de egna resultaten förhåller sig till andra kommuners redovisas även några medelvärden för samtliga deltagande kommuner 2015.

För redovisning av effektmått, R2-värde och prioriteringsmatris krävs att minst 50 företagare svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. För att dessa mått ska redovisas per myndighetsområde krävs att 50 företagare per myndighetsområde svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna.

NKI-frågan

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 baseras fr.o.m. detta år på företagarnas bedömning totalt sett av respektive delområde.

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 till exempel försäljning, uteservering och evenemang. 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 Umeå kommun

Tabell: Svarsfrekvens, bortfall och övertäckning

Kommunen totalt	
	Antal
Antal ärenden i urvalet	666
Övertäckning ³	69
Återstående urval	597
Bortfall ⁴	219
Antal svar	378
Svarsfrekvens ⁵	63%

För Umeå kommun är svarsfrekvensen 63 procent. För SKL:s del av undersökningen med 147 kommuner är svarsfrekvensen 58,7 procent.

Tabell: Antal svar per myndighetsområde

Myndighetsområde	Antal svar
Brandtillsyn	49
Bygglov	80
Markupplåtelse	48
Miljö- och hälsoskydd	181
Serveringstillstånd	20
Totalt	378

³ 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.

⁴ Med bortfall menas de företag som valt att inte delta i undersökningen eller som inte har gått att nå under datainsamlingsperioden.

⁵ Antal svar dividerat med det återstående urvalet efter att övertäckningen räknats bort.

Tabell: Andel ärenden per myndighetsområde (viktat resultat)⁶

Myndighetsområde	Umeå kommun	Samtliga kommuner
Brandtillsyn	7%	8%
Bygglov	15%	14%
Markupplåtelse	9%	9%
Miljö- och hälsoskydd	64%	59%
Serveringstillstånd	5%	10%
Totalt	100%	100%

⁶ 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 kön, 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 eller 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. Om företagarna känner att myndighetsutövningen skett på ett korrekt sätt och att bemötandet varit bra så är det lättare att förstå och acceptera även ett negativt besked.

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

Diagram: Kön

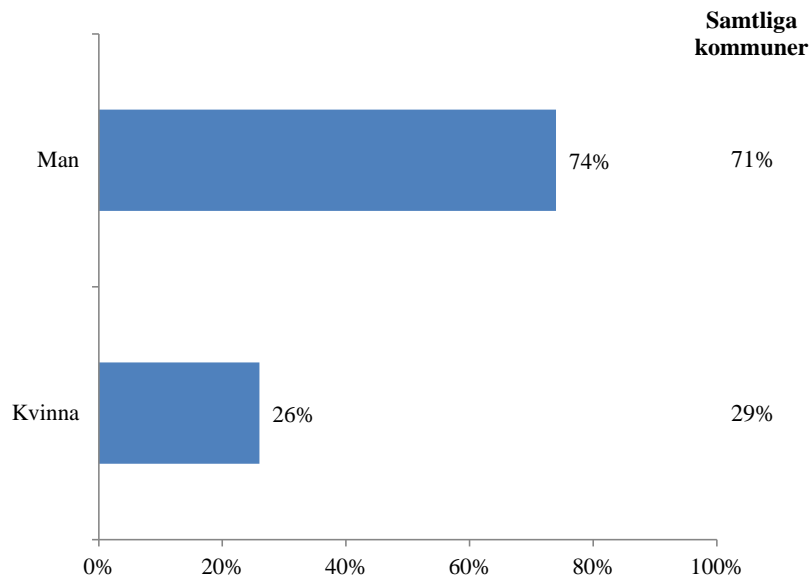


Diagram: Företagets branschtillhörighet

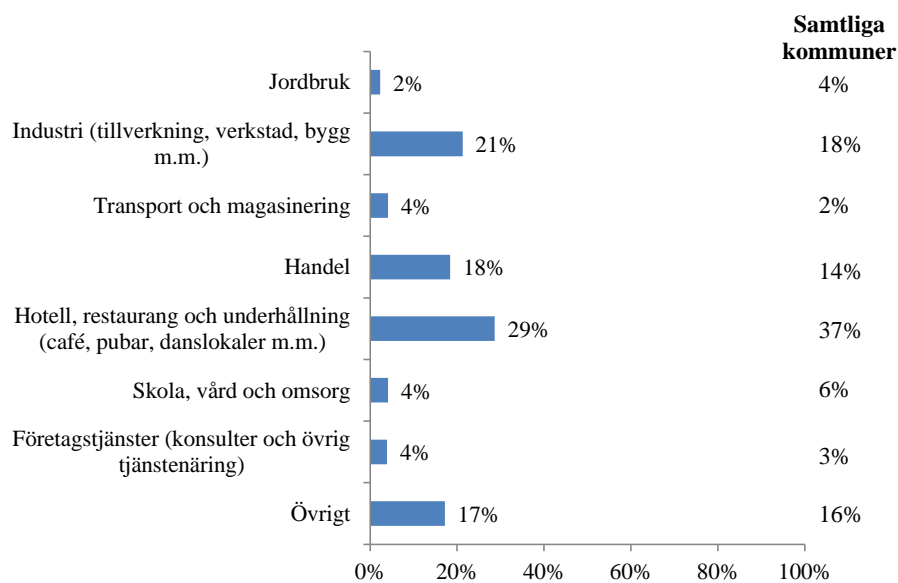


Diagram: Antal anställda i företaget

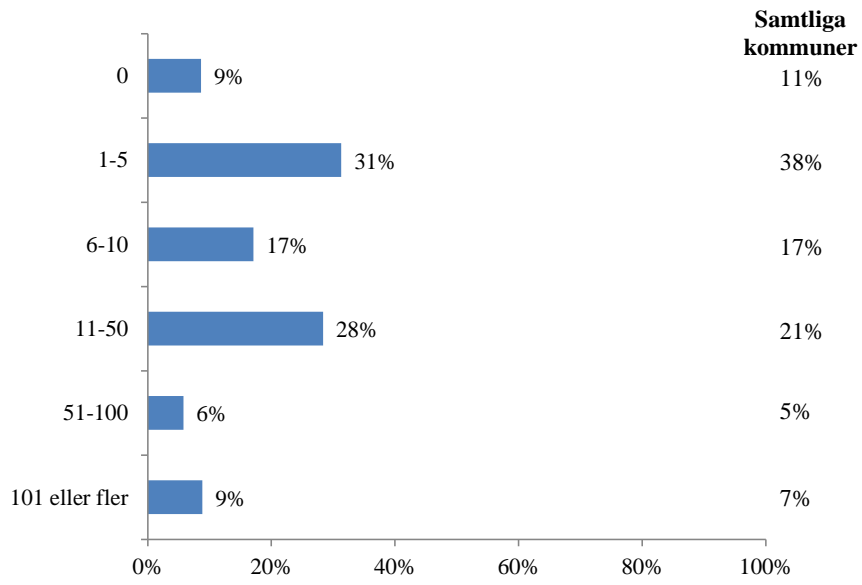


Diagram: Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan

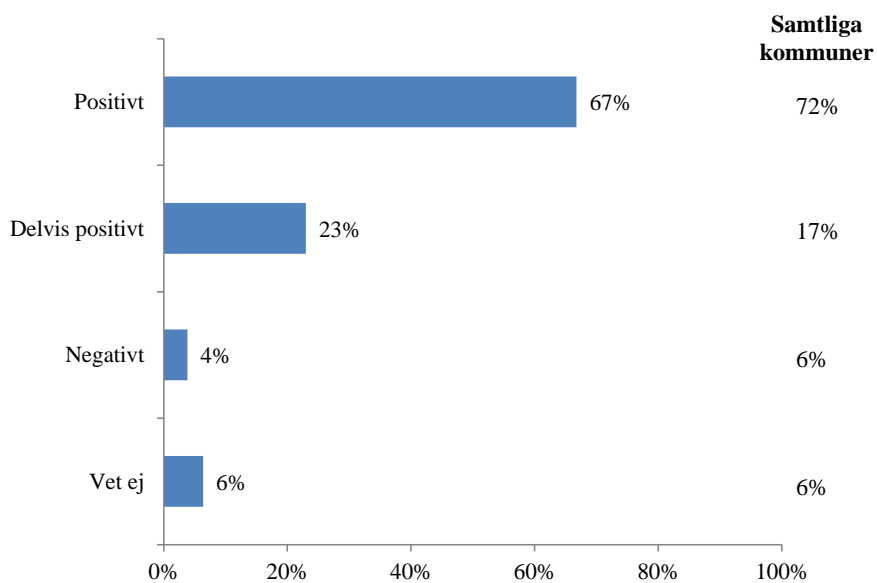


Diagram: Ärendeutfall gällande tillsyn

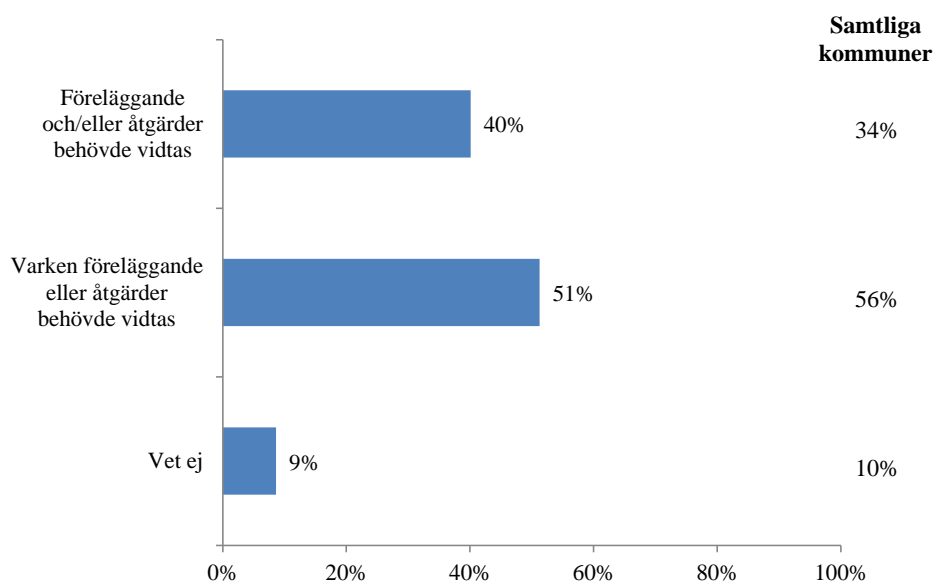


Diagram: Huvudsakligt kontaktsätt

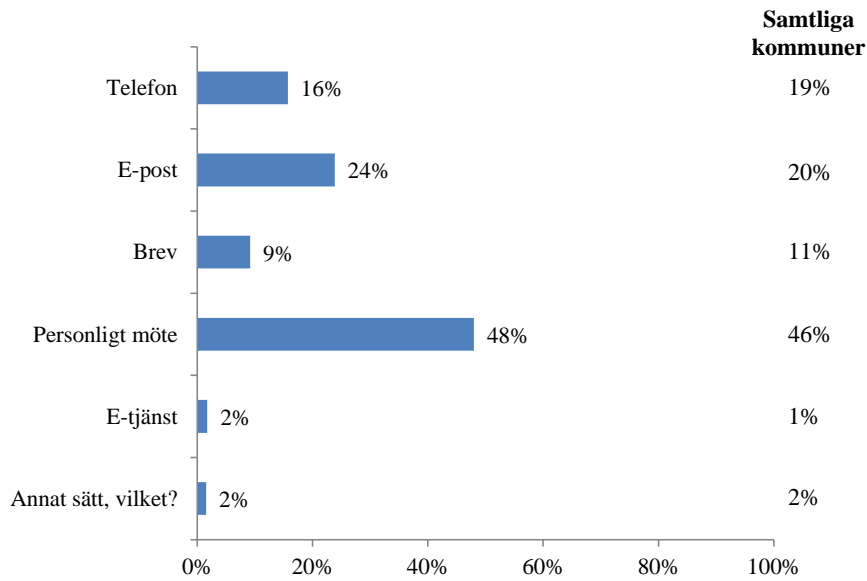


Diagram: I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften

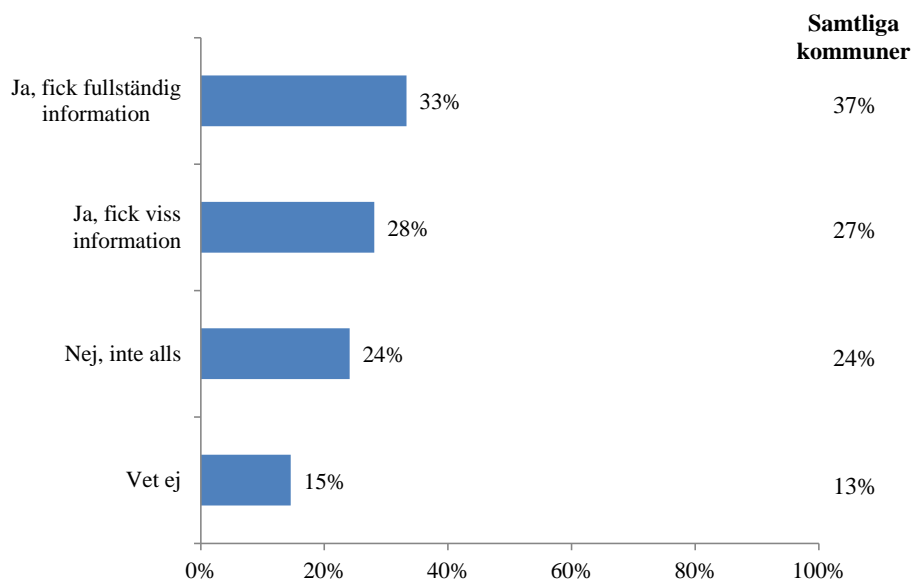


Diagram: Avgiftens rimlighet

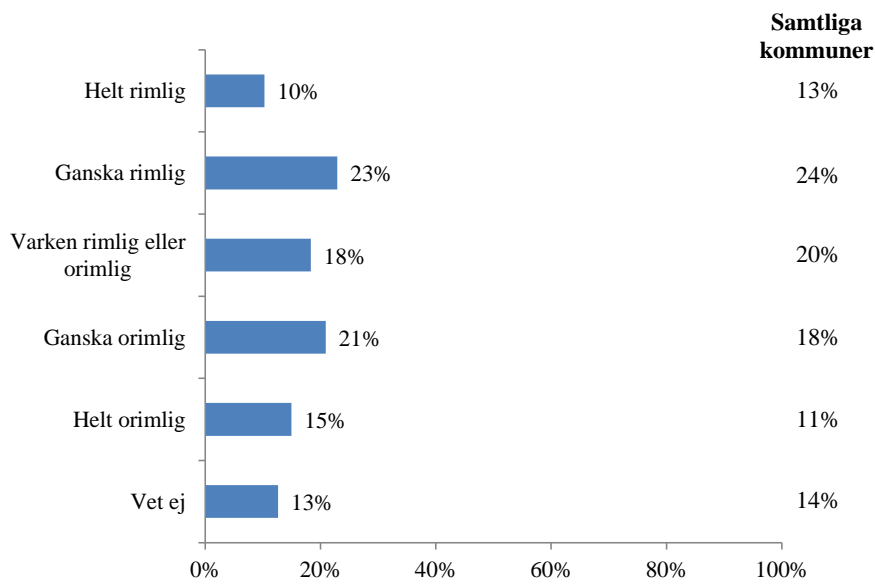


Diagram: Erfarenhet av kommunal service från annan kommun

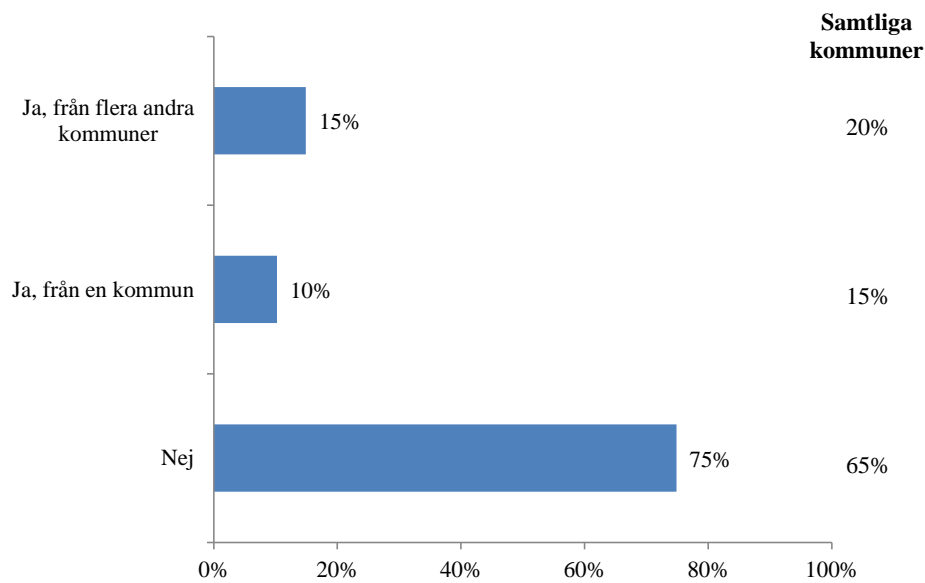
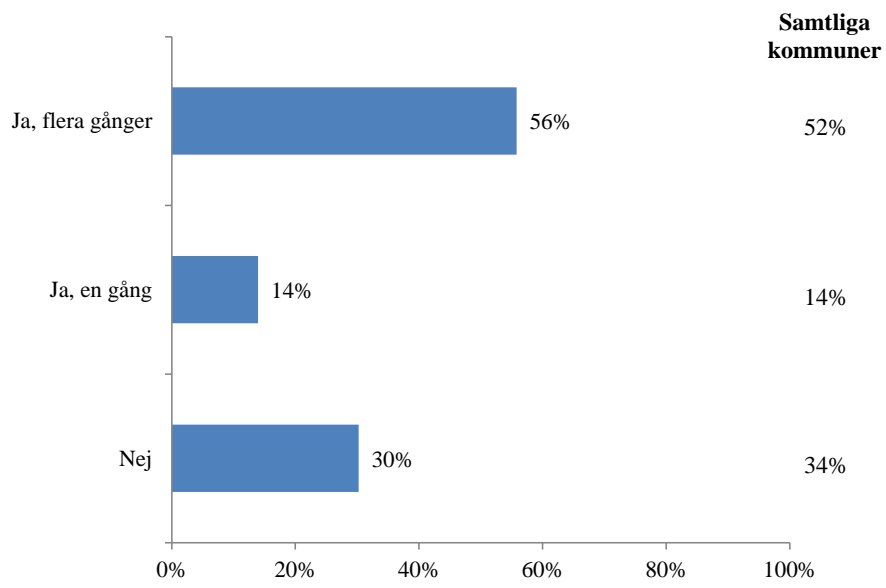


Diagram: Tidigare kontakt i samma typ av ärende



NKI och Index

Bilden nedan visar kommunens övergripande resultat (NKI-värde) samt betygsindex per serviceområde 2011, 2013 och 2015.

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde 2011, 2013 och 2015

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	61	67	65
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	64	65	66
Tillgänglighet	65	71	68
Bemötande	67	73	73
Kompetens	64	70	68
Rättssäkerhet	67	68	67
Effektivitet	61	67	68

NKI-värdet för Umeå kommun uppgår till 65. I jämförelse med 2013 års mätning visas en negativ förändring då NKI-värdet minskat med två enheter. Däremot om jämförelsen görs med 2011 års undersökning är årets resultat fyra enheter högre.

Det serviceområde som företagarna är mest nöjda med är bemötande som ges ett betyg på 73. Minst nöjda är de med information som får ett betyg på 66. Ett betyg på 66 ses dock som ett godkänt resultat.

Då årets resultat för de sex serviceområdena jämförs med tidigare års undersökningar visas relativt jämna resultat med mätningen 2013. Årets resultat är däremot högre för fem av sex områden jämfört med 2011.

Observera att resultaten för åren 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner (se sida 4).

NKI och Index per myndighetsområde

Tabell: NKI per myndighetsområde 2011, 2013 och 2015

Myndighetsområde	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015	Förändring 2013-2015
Brandtillsyn	69	75	71	-4
Bygglov	52	50	50	0
Markupplåtelse	55	61	64	+3
Miljö- och hälsoskydd	67	70	68	-2
Serveringstillstånd	66	76	74	-2
Totalt	61	67	65	-2

Företagarna i Umeå kommun ger varierande betyg till de fem myndighetsområdena. Högst NKI får Serveringstillstånd med 74 och lägst NKI tilldelas Bygglov med 50. Ett NKI-värde på 50 ses som ett lågt resultat.

Jämfört med 2013 har NKI-värdet för Markupplåtelse ökat, vilket är den enda positiva förändringen. Brandtillsyn står för den största negativa differensen med ett NKI-värde som är fyra enheter lägre än tidigare.

Tabell: Betygsindex fördelat per myndighets- och serviceområde

Myndighetsområde	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Rätts-säkerhet	Effektivitet
Brandtillsyn	71	74	76	72	70	73
Bygglov	60	54	61	59	60	45
Markupplåtelse	65	69	69	66	67	63
Miljö- och hälsoskydd	66	70	76	69	69	74
Serverings-tillstånd	75	81	76	74	74	81
Totalt	66	68	73	68	67	68

Det finns stora variationer i hur företagarna för de olika myndighetsområdena upplever de sex serviceområdena. Högst betyg får tillgänglighet och effektivitet inom området Serveringstillstånd, båda med värdet 81. Låga betyg ges till samtliga serviceområden inom området Bygglov och allra lägst betyg får effektivitet med värdet 45.

Jämförelse med samtliga kommuner

I tabellen nedan görs en jämförelse av Umeå kommuns resultat med resultaten för samtliga deltagande kommuner i undersökningen, dvs. inklusive SBA:s 52 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

	Umeå kommun	Samtliga kommuner
NKI totalt	65	68
NKI		
Brandtillsyn	71	76
Bygglov	50	62
Markupplåtelse	64	67
Miljö- och hälsoskydd	68	68
Serveringstillstånd	74	73
Index		
Information	66	68
Tillgänglighet	68	72
Bemötande	73	75
Kompetens	68	71
Rättssäkerhet	67	70
Effektivitet	68	70

Umeå kommuns NKI-värde är 65, vilket är ett godkänt betyg. Medelvärdet för samtliga deltagande kommuner är 68.

Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Umeå kommun mindre nöjda med Brandtillsyn, Bygglov samt Markupplåtelse. Bygglov står för den största negativa differensen med ett tolv enheter lägre resultat än genomsnittet. Övriga två myndighetsområden visar på liknande resultat som genomsnittet 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 Umeå kommun har bäst resultat i jämförelse med samtliga kommuner:

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... informationen på vår webbplats?	6,8	6,8	0,0
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,2	7,3	-0,1
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,7	6,8	-0,1
... vår attityd mot dig?	7,8	7,9	-0,1
... den lyhörddhet som vi visade?	7,3	7,4	-0,1

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

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	6,8	7,2	-0,4
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	7,1	7,5	-0,4
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	6,6	7,0	-0,4
... vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	6,5	6,9	-0,4
... vår förmåga att förstå dina problem?	6,6	7,0	-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 serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. 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 oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts väldigt stor betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att företagen 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 0,85, 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 Umeå kommun

NKI 2015	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet
65	R2 - 0,92

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	66	0,38
Tillgänglighet	68	0,03
Bemötande	73	1,27
Kompetens	68	1,12
Rättssäkerhet	67	0,93
Effektivitet	68	1,37

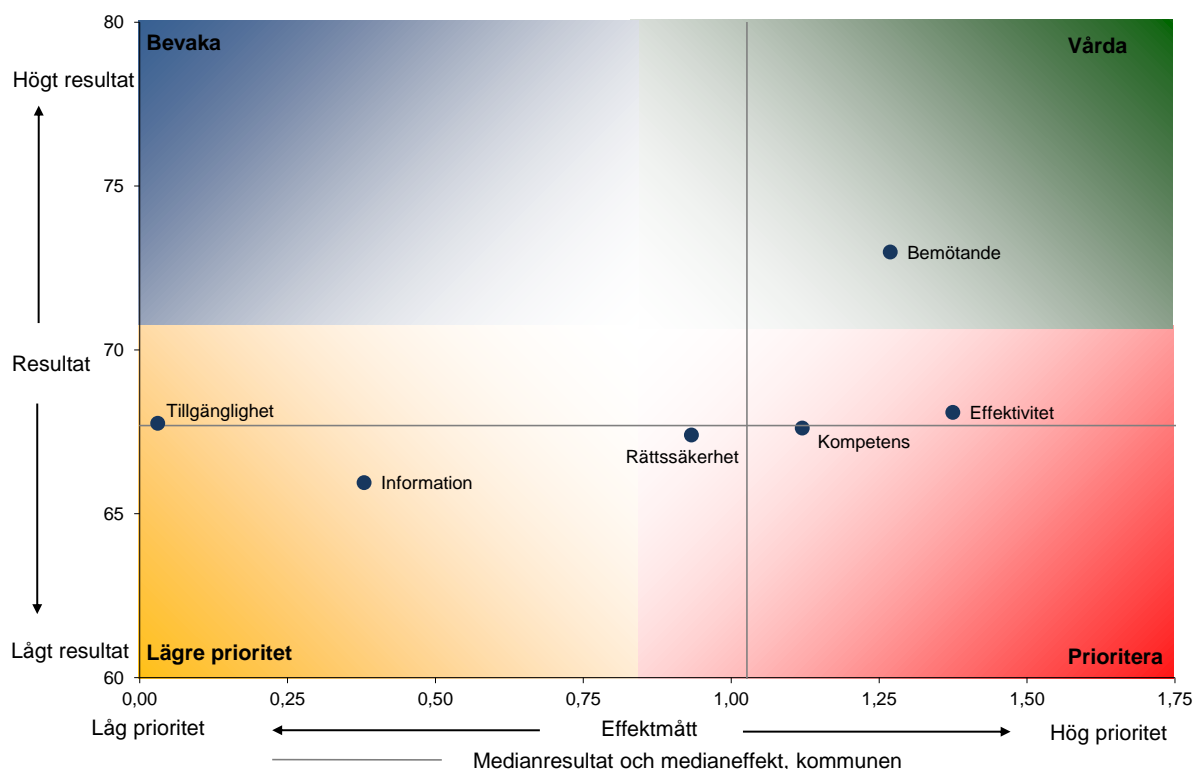
Prioriteringsmatris

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, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt 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 Umeå kommun. Färgskalornas gränser utgörs av medianerna för betyg och effektmått för samtliga kommuner i undersökningen.

Bild: Prioriteringsmatris för Umeå kommun



I Umeå kommun anser företagarna att effektivitet, bemötandet och kompetens är viktigast. Eftersom effektivitet och kompetens ges de lägsta betygen av dessa tre, bör de prioriteras i ett kommande 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, R2-värde och prioriteringsmatris krävs här att minst 50 företagare för myndighetsområdet svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna.

Brandtillsyn

NKI och index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde för Brandtillsyn 2011, 2013 och 2015

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	69	75	71
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	70	70	71
Tillgänglighet	70	75	74
Bemötande	76	81	76
Kompetens	76	77	72
Rättssäkerhet	68	79	70
Effektivitet	70	75	73

Observera att resultaten för åren 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner (se sida 4).

Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

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

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,8	6,8	0,0
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	7,7	7,8	-0,1
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	8,0	8,1	-0,1
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	7,0	7,1	-0,1
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	7,9	8,1	-0,2

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

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	6,7	7,7	-1,0
... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar?	6,8	7,7	-0,9
... vår förmåga att förstå dina problem?	7,0	7,8	-0,8
... informationen på vår webbplats?	6,3	7,0	-0,7
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	7,2	7,9	-0,7

Bygglov

NKI och index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde för Bygglov 2011, 2013 och 2015

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	52	50	50
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	60	55	60
Tillgänglighet	54	56	54
Bemötande	59	57	61
Kompetens	54	55	59
Rättssäkerhet	65	57	60
Effektivitet	47	40	45

Observera att resultaten för åren 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner (se sida 4).

Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

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

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,4	7,6	-0,2
... informationen på vår webbplats?	6,5	6,7	-0,2
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,6	6,9	-0,3
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	6,2	6,6	-0,4
... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,0	6,4	-0,4

För de enskilda frågor där kommunen presterat bäst inom Bygglov är ändå resultaten överlag sämre än totalresultatet för myndighetsområdet.

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

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	5,5	6,8	-1,3
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	5,2	6,4	-1,2
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	4,9	6,1	-1,2
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	5,4	6,6	-1,2
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	5,4	6,5	-1,1

Effektmått och förklaringsgrad

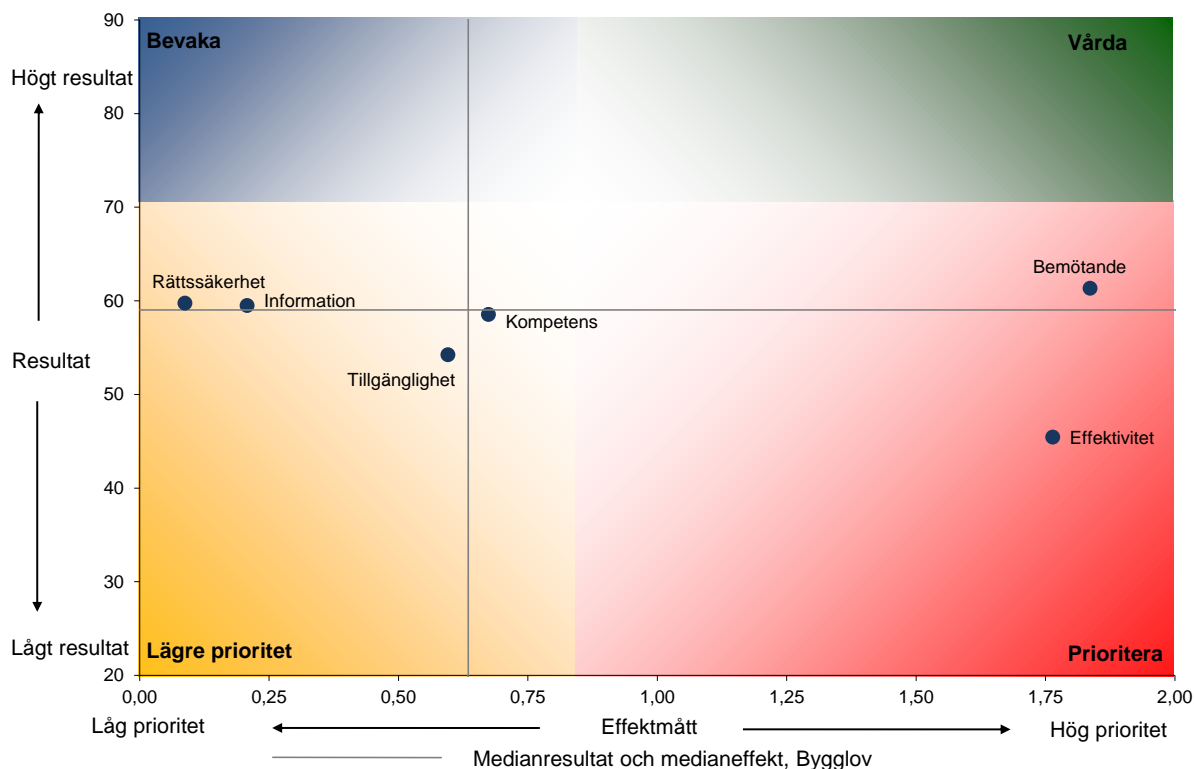
Tabell: Betygsindex, effektmått samt R2 för Bygglov

NKI 2015	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet för myndighetsområdet
50	R2 - 0,92

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	60	0,21
Tillgänglighet	54	0,60
Bemötande	61	1,84
Kompetens	59	0,67
Rättssäkerhet	60	0,09
Effektivitet	45	1,76

Prioriteringsmatris

Bild: Prioriteringsmatris för Bygglov



Markupplåtelse

NKI och index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde för Markupplåtelse 2011, 2013 och 2015

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	55	61	64
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	58	59	65
Tillgänglighet	58	65	69
Bemötande	61	65	69
Kompetens	61	62	66
Rättssäkerhet	59	64	67
Effektivitet	57	59	63

Observera att resultaten för åren 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner (se sida 4).

Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

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

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,8	7,3	0,5
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	7,0	6,8	0,2
... informationen på vår webbplats?	6,7	6,7	0,0
... vår attityd mot dig?	7,7	7,7	0,0
... den lyhörddhet som vi visade?	7,2	7,2	0,0

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

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	5,8	6,4	-0,6
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	6,4	7,0	-0,6
... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,4	6,9	-0,5
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	6,2	6,7	-0,5
... vårt engagemang i ditt ärende?	6,8	7,3	-0,5

Miljö- och hälsoskydd

NKI och index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde för Miljö- och hälsoskydd 2011, 2013 och 2015

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	67	70	68
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	66	68	66
Tillgänglighet	72	75	70
Bemötande	71	76	76
Kompetens	68	72	69
Rättssäkerhet	70	68	69
Effektivitet	69	72	74

Observera att resultaten för åren 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner (se sida 4).

Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

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

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	7,7	7,4	0,3
... informationen på vår webbplats?	6,9	6,7	0,2
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	7,9	7,7	0,2
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	7,2	7,1	0,1
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	7,2	7,1	0,1

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

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	6,8	7,1	-0,3
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	7,1	7,3	-0,2
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	7,1	7,2	-0,1
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	7,1	7,2	-0,1
... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar?	6,8	6,9	-0,1

Effektmått och förklaringsgrad

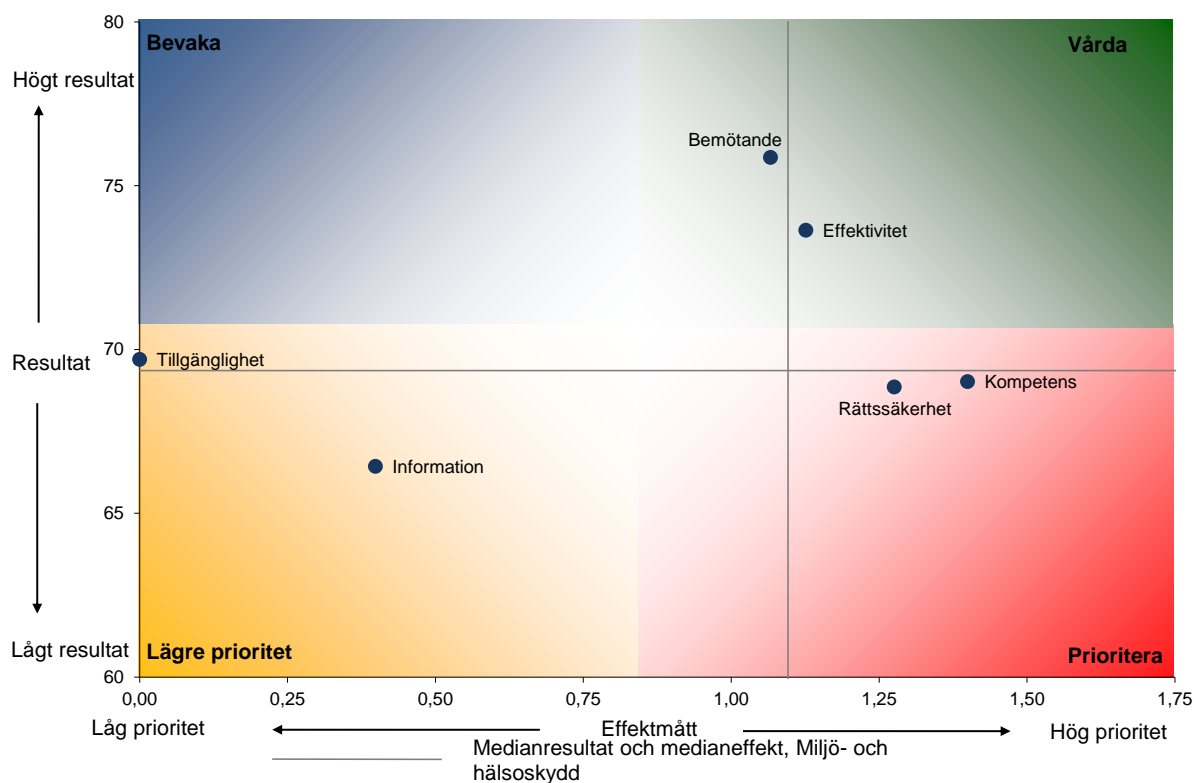
Tabell: Betygsindex, effektmått samt R2 för Miljö- och hälsoskydd

NKI 2015	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet för myndighetsområdet
68	R2 - 0,93

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	66	0,40
Tillgänglighet	70	0,00
Bemötande	76	1,07
Kompetens	69	1,40
Rättssäkerhet	69	1,28
Effektivitet	74	1,13

Prioriteringsmatris

Bild: Prioriteringsmatris för Miljö- och hälsoskydd



Serveringstillstånd

NKI och index

Bild: NKI samt betygsindex per serviceområde för Serveringstillstånd 2011, 2013 och 2015

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	66	76	74
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	63	69	75
Tillgänglighet	71	74	81
Bemötande	68	85	76
Kompetens	67	81	74
Rättssäkerhet	60	82	74
Effektivitet	69	70	81

Observera att resultaten för åren 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner (se sida 4).

Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

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

Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	8,2	7,2	1,0
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	8,4	7,6	0,8
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	8,2	7,7	0,5
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	8,3	7,9	0,4
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	8,2	7,8	0,4

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

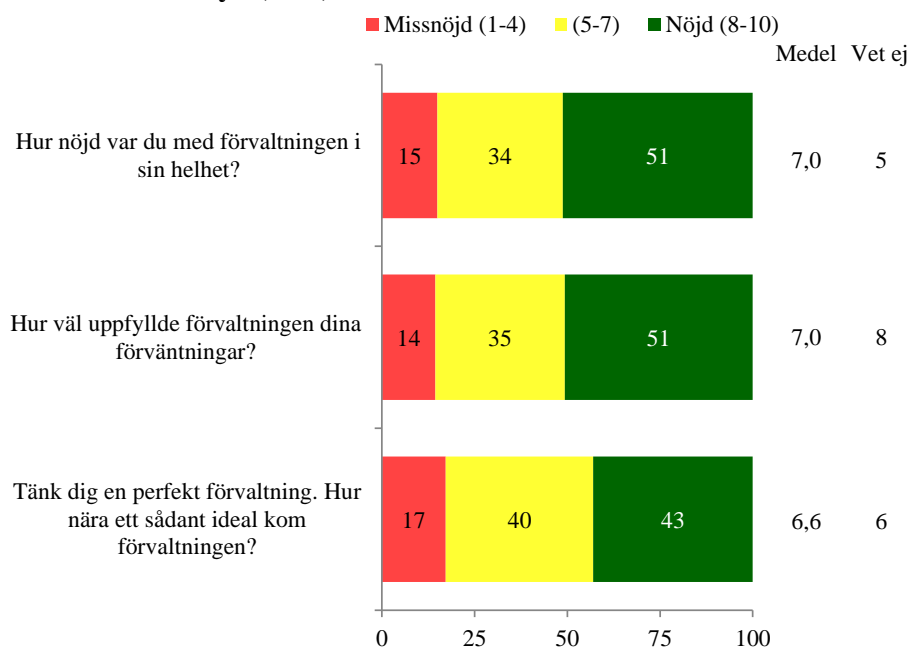
Fråga	Umeå kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	6,5	7,4	-0,9
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	7,1	7,5	-0,4
... den lyhörddhet som vi visade?	7,4	7,8	-0,4
... vår förmåga att förstå dina problem?	6,9	7,3	-0,4
... vår attityd mot dig?	7,8	8,1	-0,3

Bilaga 1

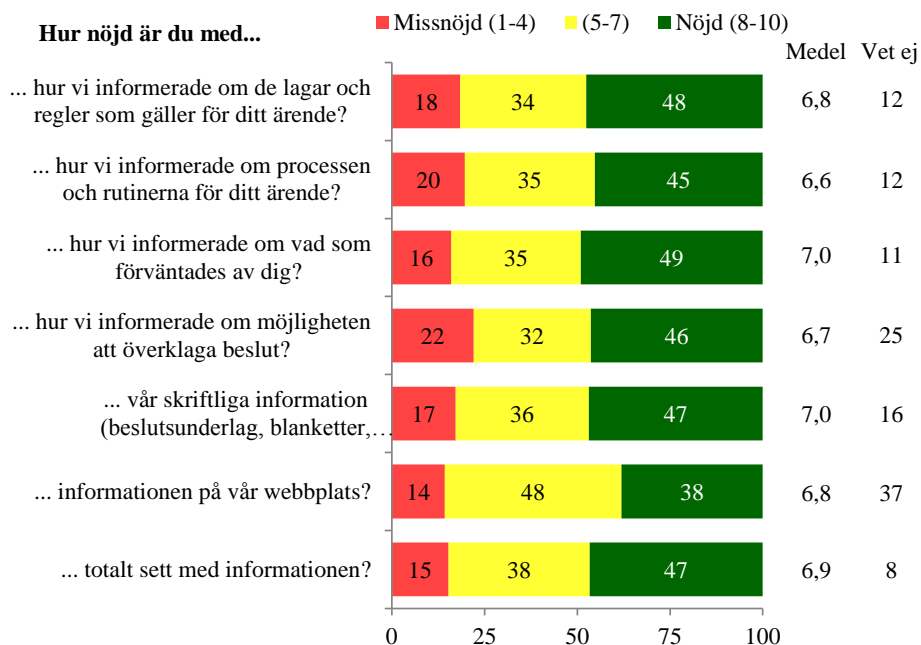
Samtliga frågor – svarsfördelning i procent per frågeområde

Umeå kommun

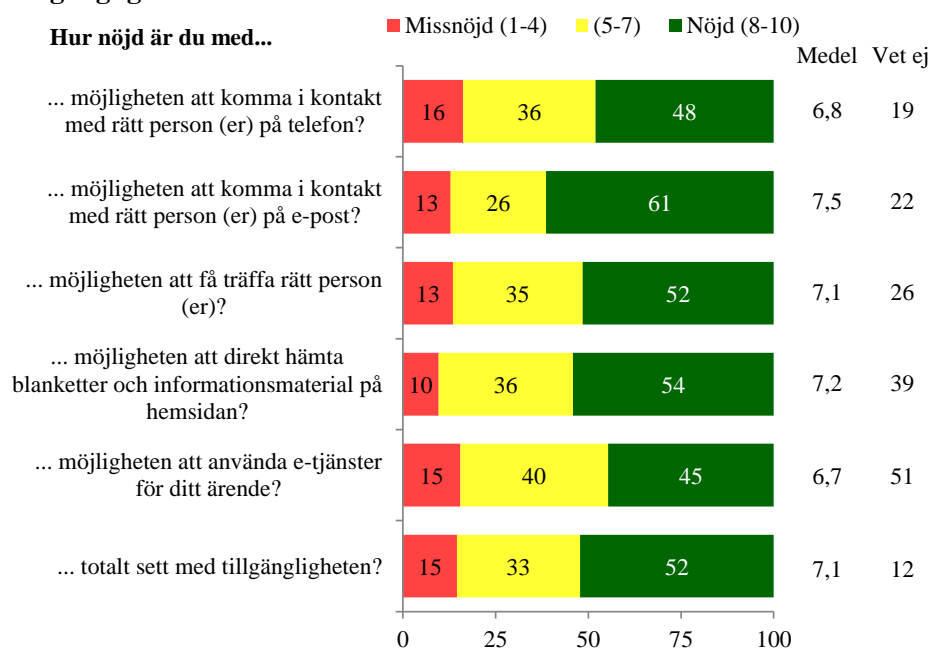
Sammanfattande syn (NKI)



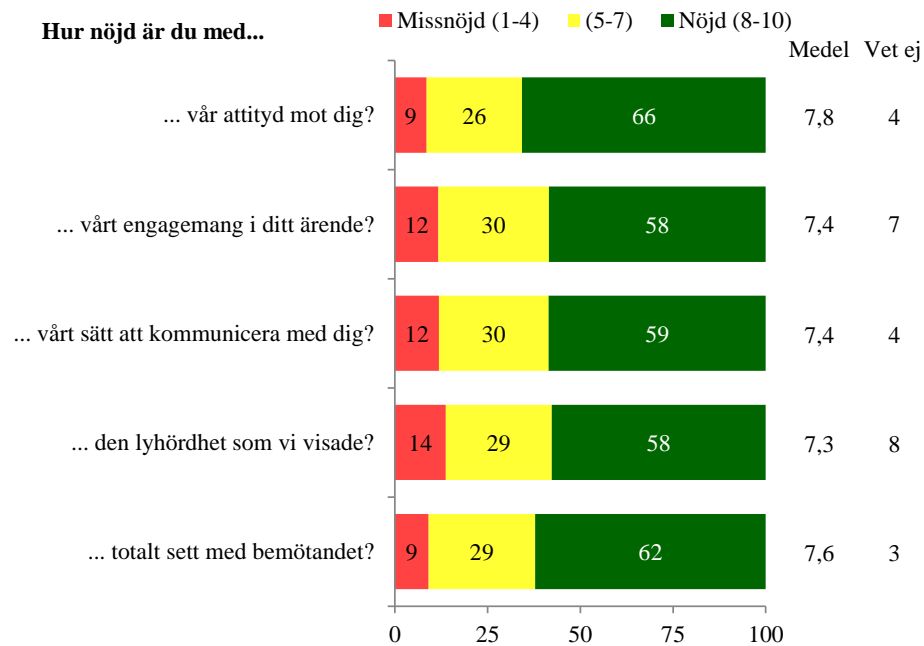
Information



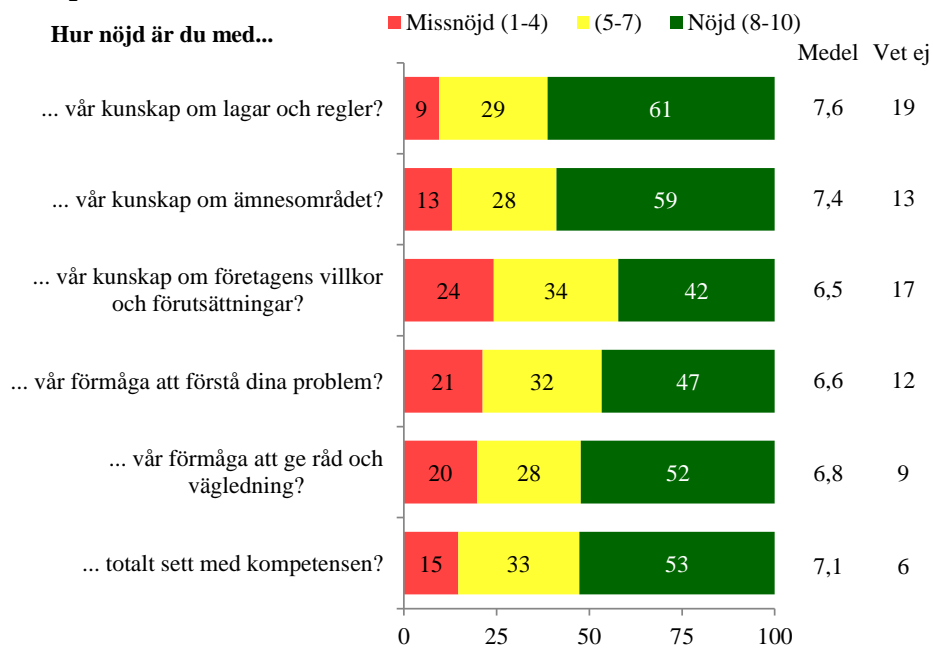
Tillgänglighet



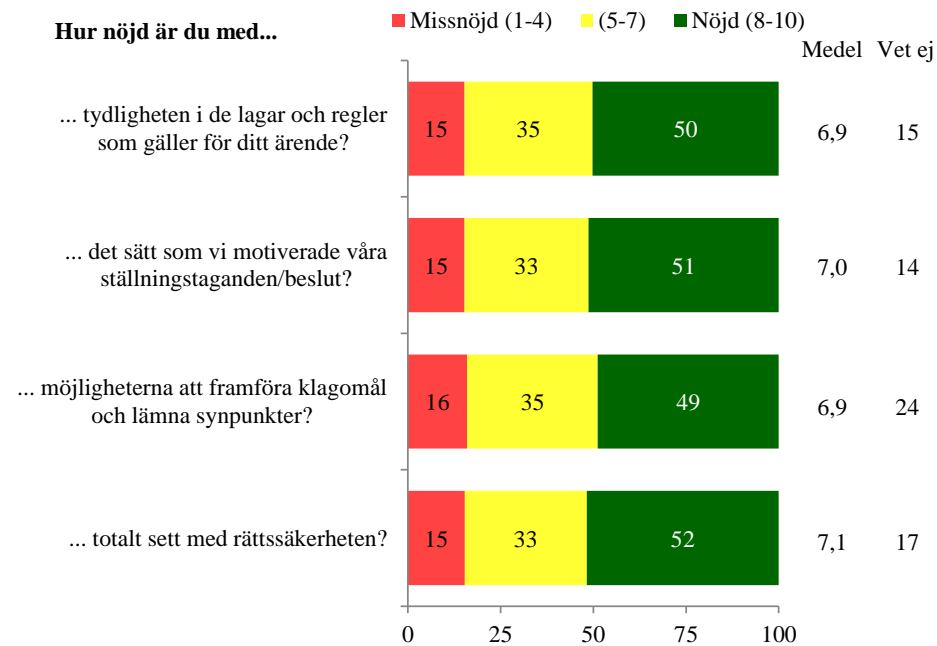
Bemötande



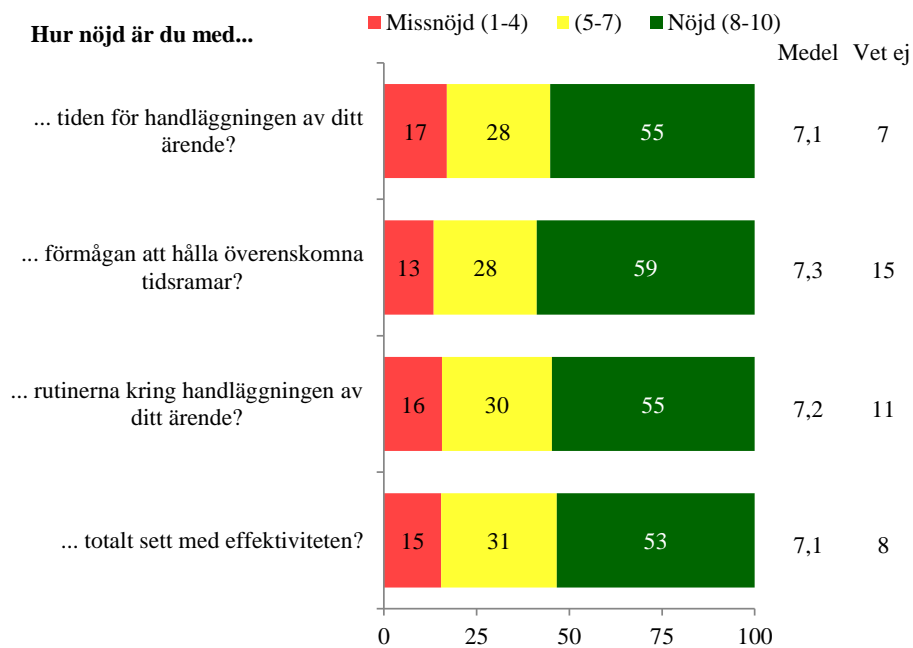
Kompetens



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: Kön

Myndighets- område	Man	Kvinna	Totalt
Brandtillsyn	71	-	71
Bygglov	50	62	50
Markupplåtelse	65	63	64
Miljö- och hälso- skydd	65	77	68
Serveringstillstånd	70	78	74
Totalt	62	75	65
Antal svar	267	82	378

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	-	76	-	-	59	-	-	70	71
Bygglov	-	43	-	-	-	-	49	60	50
Mark- upplåtelse	-	68	-	-	53	-	-	72	64
Miljö- och hälsoskydd	-	61	67	64	78	75	-	69	68
Serverings- tillstånd	-	-	-	-	72	-	-	-	74
Totalt	41	59	66	63	73	74	60	66	65
Antal svar	7	83	13	54	94	12	15	69	378

Tabell: Antal anställda i företaget

Myndighets- område	0 anställda	1-5 anställda	6-10 anställda	11-50 anställda	51-100 anställda	101 eller fler anställda	Totalt
Brandtillsyn	-	65	-	77	-	-	71
Bygglov	-	40	48	49	-	62	50
Markupplåtelse	-	61	63	59	-	-	64
Miljö- och hälso- skydd	70	66	73	60	84	85	68
Serveringstillstånd	-	-	70	-	-	-	74
Totalt	64	62	70	59	75	76	65
Antal svar	28	102	57	99	22	35	378

Tabell: Ärendesutgång gällande tillstånd/anmälan

Myndighets- område	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	74	-	-	-	71
Bygglov	56	39	-	47	50
Markupplåtelse	70	-	-	-	64
Miljö- och hälso- skydd	79	50	-	-	68
Serveringstillstånd	82	-	-	-	74
Totalt	70	47	15	51	65
Antal svar	159	50	10	14	378

Tabell: Ärendesutgång gällande tillsyn

Myndighets- område	Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas	Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	69	83	-	71
Bygglov	-	-	-	50
Markupplåtelse	-	-	-	64
Miljö- och hälso- skydd	66	72	69	68
Serveringstillstånd	-	-	-	74
Totalt	67	73	66	65
Antal svar	80	94	17	378

Tabell: Huvudsakligt kontaktsätt

Myndighets- område	Telefon	E- post	Brev	Personligt möte	E- tjänst	Annat sätt	Totalt
Brandtillsyn	78	73	-	69	-	-	71
Bygglov	50	60	43	46	-	-	50
Markupplåtelse	64	66	-	-	-	-	64
Miljö- och hälso- skydd	65	69	72	69	-	-	68
Serveringstillstånd	-	-	-	-	-	-	74
Totalt	62	68	65	67	58	-	65
Antal svar	58	86	32	148	7	6	378

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	82	67	53	83	71
Bygglov	57	47	45	-	50
Markupplåtelse	72	47	57	-	64
Miljö- och hälso- skydd	73	66	59	76	68
Serveringstillstånd	85	-	-	-	74
Totalt	72	61	55	76	65
Antal svar	125	106	93	51	378

Tabell: Avgiftens rimlighet

Myndighets- område	Helt rimlig	Ganska rimlig	Varken rimlig eller orimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	-	75	74	52	-	77	71
Bygglov	77	62	54	41	14	63	50
Markupplåtelse	80	71	58	-	-	-	64
Miljö- och hälso- skydd	83	74	73	59	49	77	68
Serveringstillstånd	84	-	-	-	-	-	74
Totalt	82	72	68	55	43	75	65
Antal svar	42	88	72	78	51	43	378

Tabell: Erfarenhet av kommunal service från annan kommun

Myndighets- område	Ja, från flera andra kommuner	Ja, från en kommun	Nej	Totalt
Brandtillsyn	-	-	74	71
Bygglov	52	53	48	50
Markupplåtelse	49	-	70	64
Miljö- och hälso- skydd	73	66	68	68
Serveringstillstånd	-	-	76	74
Totalt	59	62	67	65
Antal svar	60	36	249	378

Tabell: Tidigare kontakt i samma typ av ärende

Myndighets- område	Ja, flera gånger	Ja, en gång	Nej	Totalt
Brandtillsyn	72	86	61	71
Bygglov	49	49	60	50
Markupplåtelse	56	-	81	64
Miljö- och hälso- skydd	72	65	62	68
Serveringstillstånd	71	-	-	74
Totalt	66	65	64	65
Antal svar	195	49	102	378

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 betygsindex baseras på respondenternas (företagarnas) bedömning totalt sett av respektive delområde (serviceområde).

Effektmått

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala nöjdheten hos företagarna. 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 företagarnas totala nöjdhet öka med Y enheter, förutsatt att ingenting annat ändras. 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 prioriteringsmatrisens 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. Man bör alltid prioritera att förbättra de faktorer som har relativt låga betyg och samtidigt har relativt höga effektmått.

Viktning

Eftersom bortfallet för olika myndighetsområden kan vara olika stort så viktas svaren efter myndighetsområde för att kommunens helhetsresultat ska bli så representativt som möjligt för kommunens alla myndighetsområden samt jämförbart med andra kommuner. Det innebär att om en kommun har lika många ärenden för till exempel bygglov som för serveringstillstånd, men dubbelt så många svar för bygglovsärendena så kommer svaren för serveringstillstånd få dubbelt så hög vikt som svaren för bygglov.

Framtagande av NKI, betygsindex och effektmått

Kvalitetsfaktorerna beräknas genom att skala om de viktade medelbetygen (1-10) på helhetsfrågorna för varje serviceområde till ett index med skalan 0 till 100. Basen för kvalitetsfaktorerna är de respondenter som svarat 1-10 på respektive helhetsfråga. Formeln som används för beräkningen är $(MV - 1) * 100 / 9$ där MV är det viktade medelvärdet för frågan.

NKI tas fram genom att först beräkna ett aggregerat index på de tre avslutande frågorna på motsvarande sett som kvalitetsfaktorerna beräknas. NKI sätts sedan till medelvärde av de tre indexen.

Den statistiska metod som används för att skapa effektmåttet är en så kallad viktad multivariat regressionsanalys.

För att kunna skapa väl underbyggda effektmått för varje kommun behövs ett tillräckligt stort 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 effektmått 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. För att ingå i regressionsbasen krävs det att man besvarat helhetsfrågorna för alla serviceområden samt de tre avslutande frågorna. Effektmått tas inte heller fram om förklaringsgraden blir för låg (R^2 mindre än 0,8).

Analysmodellen består av olika nivåer som varje gång innehåller ett antal oberoende variabler X som antas påverka en beroende variabel Y . På högsta nivån är den beroende variabeln NKI, och de oberoende variablerna de faktiska totalbetygen för de olika serviceområdena. NKI är här en latent variabel skapad av tre övergripande totalbetygsfrågor (helhetsbetyg, uppfyller förväntningar, hur nära ideal förvaltning). Regressionsmodellen ger således varje fråga en vikt som anger dess påverkan på NKI. Vikterna tas fram med hjälp av minsta kvadratmetoden. På nästa nivå genomförs därefter en ny regressionsanalys där den beroende variabeln denna gång är det totala betyget för det i den första analysen mest prioriterade serviceområdet, och de oberoende variablerna är då detaljfrågorna för just detta serviceområde. På så sätt skapas ett optimalt sätt att delge kommunen/förvaltningen vilken detaljfråga som bör prioriteras för att i slutändan NKI ska ökas, kort sagt vilken förändring på detaljnivå som ger störst effekt på NKI.

Bilaga 4

Lista på kommuner som deltar i undersökningen 2015

Kommuner som deltar via SKL:

Ale kommun	Falu kommun
Alingsås kommun	Finspångs kommun
Alvesta kommun	Gislaveds kommun
Aneby kommun	Gällivare kommun
Arvika kommun	Göteborgs stad
Askersunds kommun	Götene kommun
Avesta kommun	Hallsbergs kommun
Bergs kommun	Halmstads kommun
Bergslagens miljö- och byggförvaltning	Hammarö kommun
Bjuvs kommun	Haparanda stad
Bodens kommun	Hedemora kommun
Borgholms kommun	Helsingborgs stad
Borlänge kommun	Hofors kommun
Borås stad	Hudiksvalls kommun
Bromölla kommun	Hultsfreds kommun
Burlövs kommun	Hylte kommun
Båstads kommun	Härjedalens kommun
Eslövs kommun	Härnösands kommun
Falkenbergs kommun	Härryda kommun
Falköpings kommun	Hässleholms kommun

Höganäs kommun	Mariestads kommun
Jönköpings kommun	Marks kommun
Kalix kommun	Mjölby kommun
Kalmar kommun	Motala kommun
Karlshamns kommun	Mölnådalens kommun
Karlskrona kommun	Mönsterås kommun
Karlstads kommun	Mörbylånga kommun
Kiruna kommun	Nora kommun
Klippans kommun	Nordanstigs kommun
Kommunalförbundet Södra Hälsingland	Norrköpings kommun
Kristianstads kommun	Nybro kommun
Kristinehamns kommun	Orust kommun
Krokoms kommun	Osby kommun
Kungsbacka kommun	Oskarshamns kommun
Kungälv kommun	Partille kommun
Kävlinge kommun	Piteå kommun
Laholms kommun	Region Gotland
Landskrona stad	Ronneby kommun
Laxå kommun	Sandvikens kommun
Lekebergs kommun	Skara kommun
Leksands kommun	Skellefteå kommun
Lerums kommun	Skövde kommun
Lidköpings kommun	Sollefteå kommun
Lilla Edets kommun	Stenungsunds kommun
Lindesbergs kommun	Storumans kommun
Ljungby kommun	Strömstads kommun
Ljusnarsbergs kommun	Sundsvalls kommun
Lomma kommun	Sunne kommun
Luleå kommun	Svalövs kommun
Lunds kommun	Svenljunga kommun
Lycksele kommun	Sydnärkes Byggförvaltning
Lysekils kommun	Sävsjö kommun
Malmö stad	Söderhamns kommun
Malung-Sälens kommun	Söderköpings kommun
	Sölvesborgs kommun

Tanums kommun
Tingsryds kommun
Tjörns kommun
Tomelilla kommun
Torsby kommun
Tranemo kommun
Tranås kommun
Trelleborgs kommun
Trollhättans stad
Uddevalla kommun
Ulricehamns kommun
Umeå kommun
Valdemarsviks kommun
Vansbro kommun
Varbergs kommun
Vetlanda kommun
Vimmerby kommun
Vänersborgs kommun
Vännäs 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

Värnamo kommun
Västerviks kommun
Västmanland-Dalarna bygg- och
miljöförvaltning
Växjö kommun
Åmåls kommun
Ånge kommun
Åre kommun
Årjängs kommun
Åstorps kommun
Älmhults kommun
Älvsbyns kommun
Ängelholms kommun
Halmstads kommun
Örkelljunga kommun
Örensköldsviks kommun
Östersunds kommun
Östra Göinge kommun
Överkalix 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
Sala 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 2014 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 i kommunen.

Har du haft flera ärenden inom samma myndighetsområde under året 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.

BAKGRUNDSFRÅGOR OM DITT ÄRENDE

1. Är du en man eller kvinna?

- 1 Man
 2 Kvinna

2. I vilken bransch är ditt företag verksamt? 3. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

(Endast ett kryss, väl det alternativ som bäst passar in) (Endast ett kryss)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Jordbruk | <input type="checkbox"/> 0 0 |
| <input type="checkbox"/> 2 Industri (tillverkning, verkstad, bygg m.m.) | <input type="checkbox"/> 1 1-5 |
| <input type="checkbox"/> 3 Transport och magasinering | <input type="checkbox"/> 2 6-10 |
| <input type="checkbox"/> 4 Handel | <input type="checkbox"/> 3 11-50 |
| <input type="checkbox"/> 5 Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.) | <input type="checkbox"/> 4 51-100 |
| <input type="checkbox"/> 6 Skola, vård och omsorg | <input type="checkbox"/> 5 101 eller fler |
| <input type="checkbox"/> 7 Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring) | |
| <input type="checkbox"/> 8 Övrigt | |

4. Hur utföll ärendet för dig? (Svara antingen på fråga A eller B. Endast ett kryss)

A) om ditt ärende gällde tillstånd/anmälan B) om ditt ärende gällde tillsyn

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Positivt | <input type="checkbox"/> 1 Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas |
| <input type="checkbox"/> 2 Delvis positivt | <input type="checkbox"/> 2 Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas |
| <input type="checkbox"/> 3 Negativt | <input type="checkbox"/> 3 Vet ej |
| <input type="checkbox"/> 4 Vet ej | |

5. Vilket var ditt huvudsakliga kommunikations- 6. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster sätt med oss i detta ärende? (Endast ett kryss) som ingick i avgiften?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Telefon | <input type="checkbox"/> 1 Ja, fick fullständig information |
| <input type="checkbox"/> 2 E-post | <input type="checkbox"/> 2 Ja, fick viss information |
| <input type="checkbox"/> 3 Brev | <input type="checkbox"/> 3 Nej, inte alls |
| <input type="checkbox"/> 4 Personligt möte | <input type="checkbox"/> 4 Vet ej |
| <input type="checkbox"/> 5 E-tjänst | |
| <input type="checkbox"/> 6 Annat sätt, vilket? | |

7. Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen 8. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service av ditt ärende var? (Endast ett kryss) inom samma myndighetsområde? (Endast ett kryss)

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

- 1 Ja, från flera andra kommuner
 2 Ja, från en kommun
 3 Nej

9. Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare? (Endast ett kryss)

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

OM TILLGÄNGLIGHET

10. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd Vet ej		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på 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"/>
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på 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"/>
... 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"/>
... 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"/>
... 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"/>
... 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"/>

OM INFORMATION

11. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd Vet ej		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
... hur vi informerade om 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"/>
... 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"/>
... 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"/>
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga 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"/>
... 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"/>
... 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"/>
... 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"/>

OM BEMÖTANDE

12. Hur nöjd var du med...

	Inte alls										Mycket		
	nöjd										nöjd	Vet ej	
	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"/>
... 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"/>
... 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"/>
... den lyhördhet 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"/>
... 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"/>

OM KOMPETENS

13. Hur nöjd var du med...

	Inte alls										Mycket		
	nöjd										nöjd	Vet ej	
	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"/>
... 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"/>
... 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"/>
... 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"/>
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>

OM RÄTTSSÄKERHET

14. Hur nöjd var du med...

	Inte alls										Mycket		
	nöjd										nöjd	Vet ej	
	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"/>
... 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"/>
... 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"/>
... 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"/>

OM EFFEKTIVITET

15. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd Vet ej	
	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"/>	
... 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"/>	
... 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"/>	
... 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"/>	

OM TOTALA UPPLEVELSEN

	Inte alls nöjd										Mycket nöjd Vet ej	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
16. 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"/>	
17. Hur väl uppfyllde 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"/>	

	Långt ifrån										Mycket nära Vet ej	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
18. 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"/>	

Tack för din medverkan!