

# Insikt 2013

EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNENS MYNDIGHETSUTÖVANDE  
GENTEMOT FÖRETAG

## Lidköpings kommun



## Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>1</b>
<b>Fakta om undersökningen</b> .....	<b>2</b>
Bakgrund .....	2
Om genomförandet av Insikt 2013 .....	2
Om presentationen av resultaten .....	3
Fem myndighetsområden .....	4
Fakta om undersökningen för Lidköpings kommun .....	5
<b>Kommunens totalresultat</b> .....	<b>7</b>
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
<b>Resultat per myndighetsområde</b> .....	<b>19</b>
Bygglov .....	20
Markupplåtelse .....	22
Miljö- och hälsoskydd .....	24
Serveringstillstånd .....	27
<b>Bilaga 1</b> .....	<b>29</b>
Samtliga frågor – svarsfördelning i procent per frågeområde .....	29
<b>Bilaga 2</b> .....	<b>33</b>
NKI per bakgrundsfråga och myndighetsområde .....	33
<b>Bilaga 3</b> .....	<b>37</b>
Modellbeskrivning .....	37
<b>Bilaga 4</b> .....	<b>40</b>
Lista på kommuner som deltar i undersökningen 2013 .....	40
<b>Bilaga 5</b> .....	<b>44</b>
Enkäten .....	44

# Sammanfattning

- Lidköpings kommuns Nöjd-Kund-Index (NKI) är 68. Medelvärdet för samtliga deltagande kommuner är 67.
- Jämfört med 2011 har Lidköpings kommun ökat sitt NKI-värde från 65 till 68, dvs. med tre enheter.
- De serviceområden som företagarna är mest nöjda med är tillgängligheten och bemötandet, minst nöjda är de med informationen.
- Eftersom en del frågor gjorts om i enkäten är vi försiktiga med hur vi tolkar förändringar över tid för de sex serviceområdena. Det kan ändå noteras att samtliga serviceområden har ett högre index än 2011. Det område som ökat mest är information med sju enheter.
- Jämfört med 2011 har NKI-värdena för Markupplåtelse samt Miljö- och hälsoskydd ökat mest, båda med sex enheter. Den största minskningen gäller för Serveringstillstånd där förändringen är elva enheter.
- Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Lidköpings kommun nöjdare med områdena Bygglov, Markupplåtelse samt Miljö- och hälsoskydd. Den största skillnaden gäller området Bygglov där Lidköpings kommuns NKI-värde är fem enheter högre 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 Lidköpings kommun anser företagarna att kompetens är viktigast. Detta område bör i första hand vara prioriterat i ett förbättringsarbete.
- För myndighetsområdet Miljö- och hälsoskydd är, förutom kompetens, även rättsäkerheten viktig. Båda dessa områden bör ingå i ett eventuellt 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 kommuner<sup>1</sup>, 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.

---

<sup>1</sup> 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 Lidköpings kommun

**Tabell: Svarsfrekvens, bortfall och övertäckning**

Kommunen totalt	Antal
Antal ärenden i urvalet	424
Övertäckning <sup>2</sup>	74
Återstående urval	350
Bortfall <sup>3</sup>	124
Antal svar	226
Svarsfrekvens <sup>4</sup>	65%

För Lidköpings kommun är svarsfrekvensen 65 procent. För SKL:s del av undersökningen med 146 kommuner är svarsfrekvensen 63,4 procent.

**Tabell: Antal svar per myndighetsområde**

Myndighetsområde	Antal svar
Brandtillsyn	3
Bygglov	14
Markupplåtelse	22
Miljö- och hälsoskydd	170
Serveringstillstånd	17
<b>Totalt</b>	<b>226</b>

---

<sup>2</sup> 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.

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

<sup>4</sup> Antal svar dividerat med det återstående urvalet efter att övertäckningen räknats bort.

**Tabell: Andel ärenden per myndighetsområde (viktat resultat)<sup>5</sup>**

Myndighetsområde	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner
Brandtillsyn	1%	9%
Bygglov	6%	13%
Markupplåtelse	13%	10%
Miljö- och hälsoskydd	72%	55%
Serveringstillstånd	9%	13%
<b>Totalt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Lidköpings kommun har en förhållandevis stor andel ärenden inom området Miljö- och hälsoskydd. Resultatet för detta myndighetsområde har därmed stor vikt för kommunens totala NKI-värde.

---

<sup>5</sup> 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

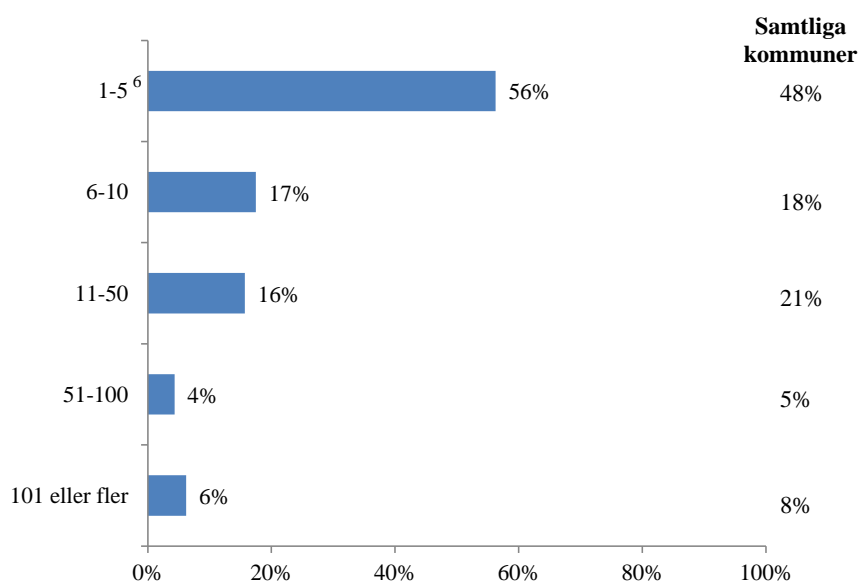
## Bakgrundsfakta

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.

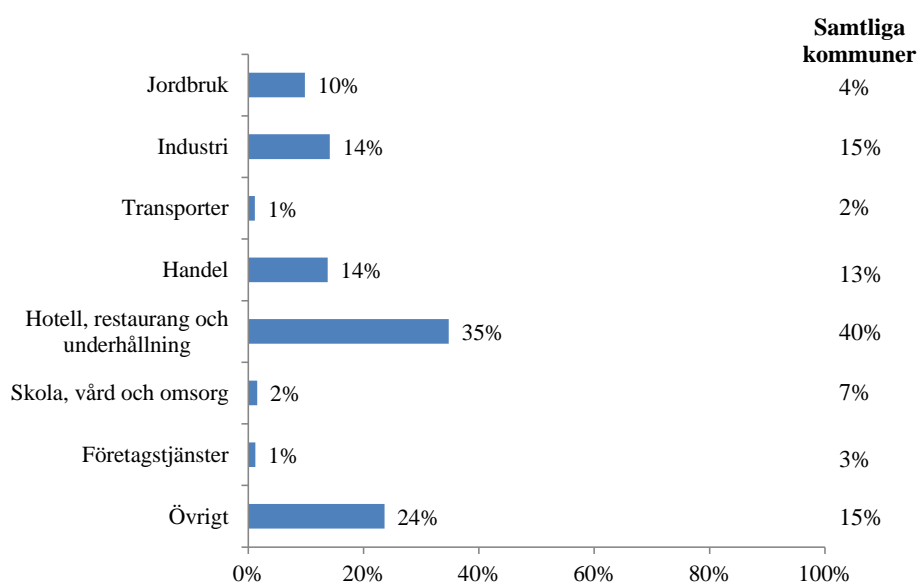
Hur stor andel av ärendena som utfallit positivt eller negativt kan skilja sig åt en del mellan olika kommuner och eventuellt också påverka NKI-resultatet med några enheter. Denna fråga har dock många dimensioner och kommunen bör vara försiktig med att hänvisa ett dåligt resultat till att företagarna 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**

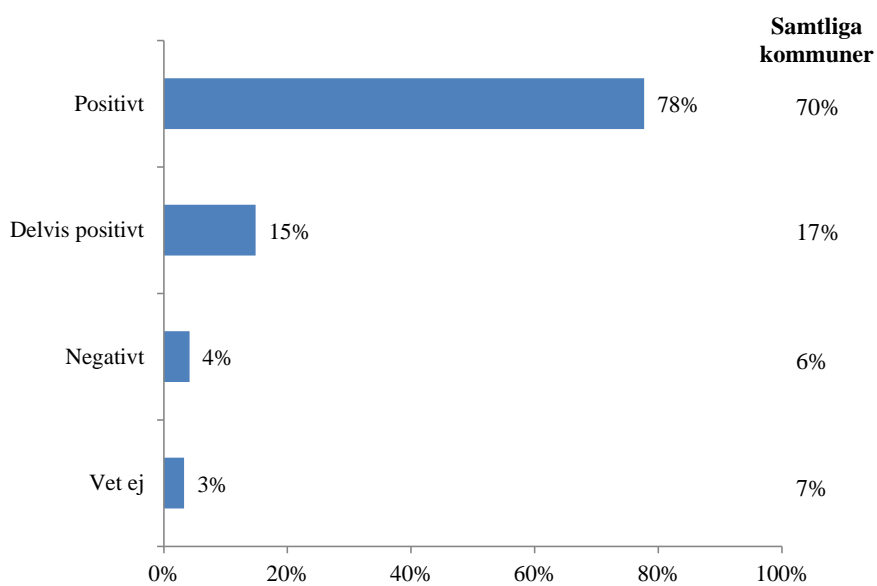


**Diagram: Företagets branschtillhörighet**

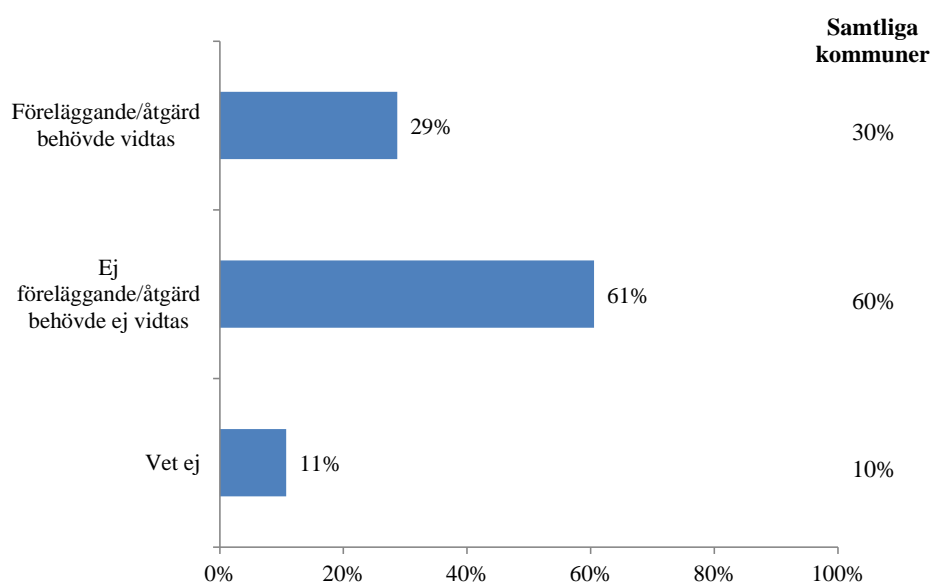


<sup>6</sup> Ensamföretagare är inkluderade i denna grupp

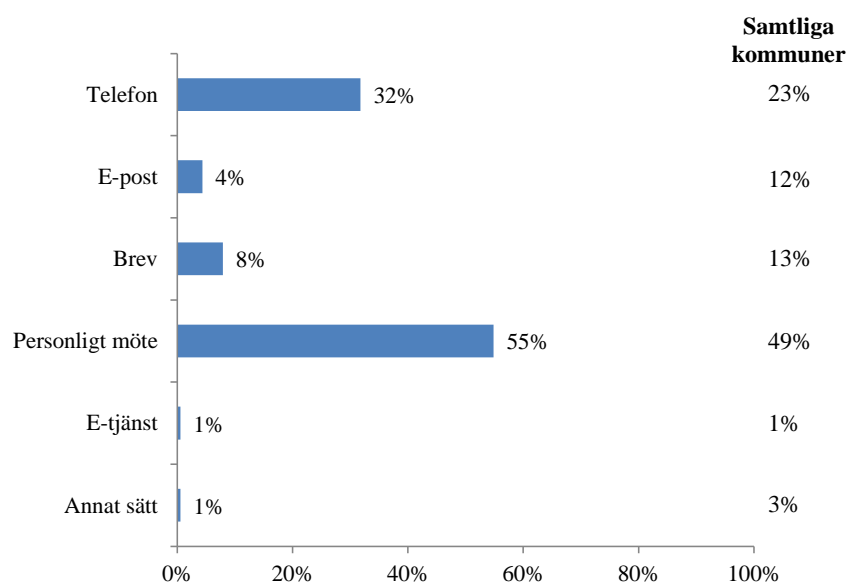
**Diagram: Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan**



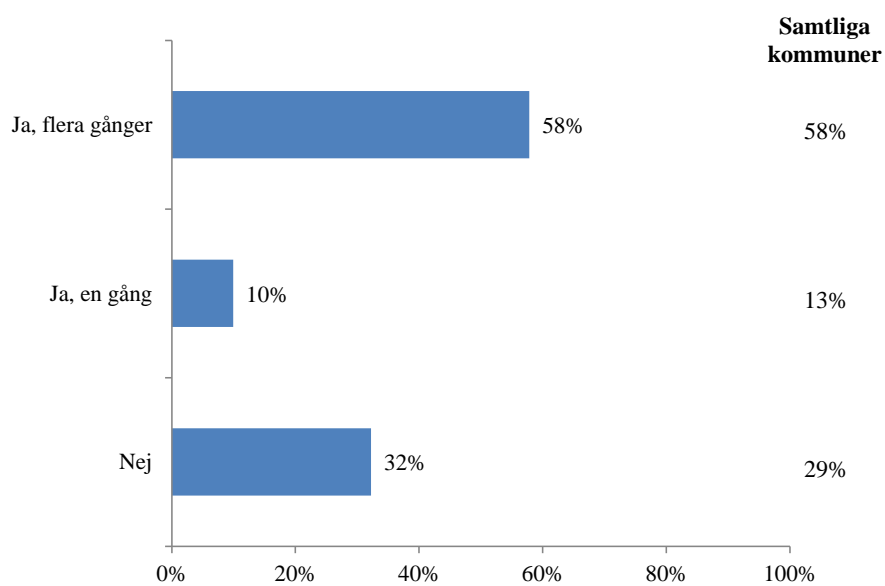
**Diagram: Ärendeutfall gällande tillsyn**



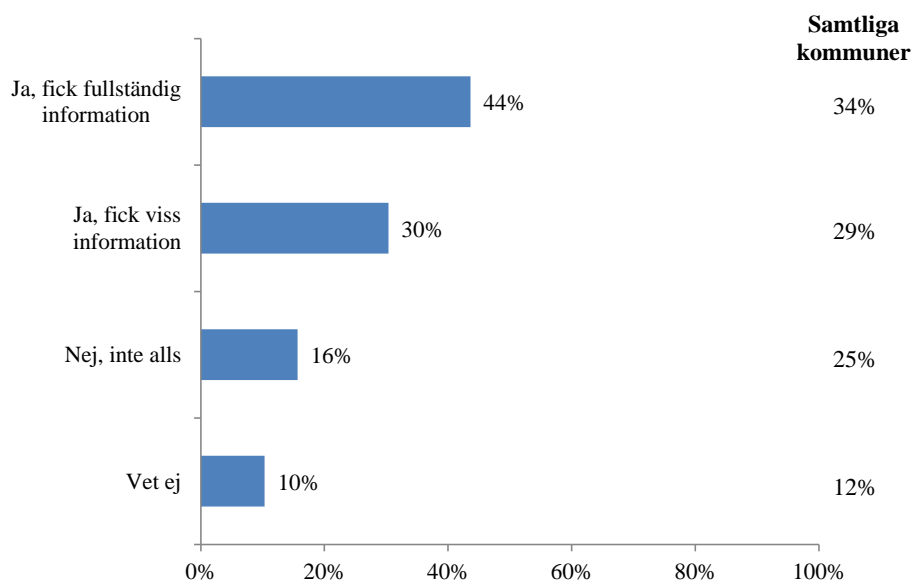
**Diagram: Huvudsakligt kontaktsätt**



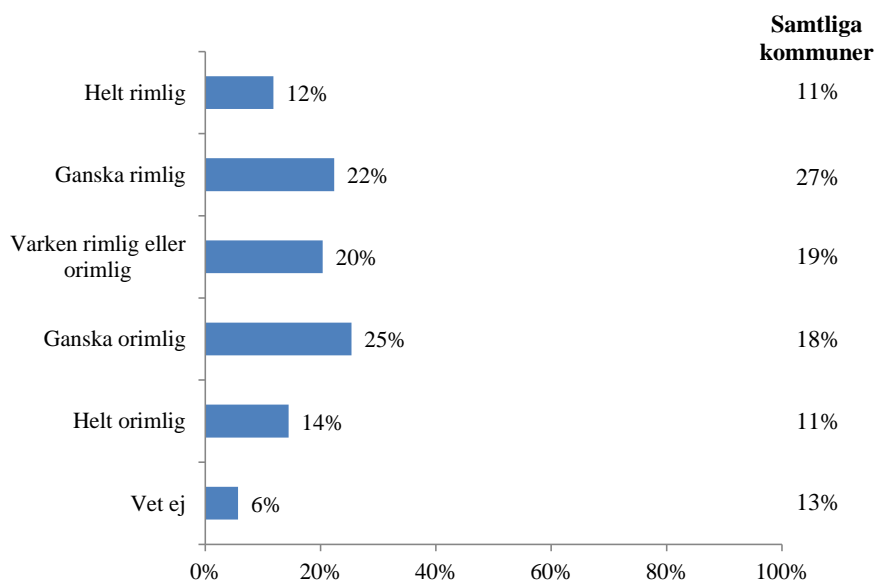
**Diagram: Tidigare kontakt i samma typ av ärende**



**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*

	<b>NKI 2011</b>	<b>NKI 2013</b>
	65	68
<b>Serviceområden</b>	<b>Index 2011</b>	<b>Index 2013</b>
Information	61	68
Tillgänglighet	71	75
Bemötande	69	75
Kompetens	68	69
Rättssäkerhet	63	69
Effektivitet	68	73

Jämfört med 2011 har Lidköpings kommun ökat sitt NKI-värde från 65 till 68, dvs. med tre enheter.

De serviceområden som företagarna är mest nöjda med är tillgängligheten och bemötandet, minst nöjda är de med informationen. Dock är ett betygsindex på 68 ett förhållandevis högt resultat.

Eftersom en del frågor gjorts om i enkäten är vi försiktiga med hur vi tolkar förändringar över tid för de sex serviceområdena. Det kan ändå noteras att samtliga serviceområden har ett högre index än 2011. Det område som ökat mest är information med sju enheter.

## NKI och Index per myndighetsområde

**Tabell: NKI per myndighetsområde 2011 och 2013**

Myndighetsområde	NKI 2011	NKI 2013	Förändring
Brandtillsyn	-	-	-
Bygglov	63	65	+2
Markupplåtelse	62	69	+6
Miljö- och hälsoskydd	62	68	+6
Serveringstillstånd	79	69	-11
<b>Totalt</b>	<b>65</b>	<b>68</b>	<b>+3</b>

Företagarna i Lidköpings kommun ger relativt likvärdiga betyg till de fyra myndighetsområden som redovisas. Högst NKI tilldelas Markupplåtelse och Serveringstillstånd, båda med ett värde på 69. Lägst NKI får Bygglov med ett värde på 65.

Jämfört med 2011 har NKI-värdena för Markupplåtelse samt Miljö- och hälsoskydd ökat mest, båda med sex enheter. Den största minskningen gäller för Serveringstillstånd där förändringen är hela elva enheter.

**Tabell: Betygsindex fördelat per myndighets- och serviceområde**

Myndighetsområde	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Rätts-säkerhet	Effektivitet
Brandtillsyn	-	-	-	-	-	-
Bygglov	58	64	71	65	57	64
Markupplåtelse	66	72	70	69	62	67
Miljö- och hälsoskydd	69	75	76	68	70	74
Serverings-tillstånd	76	80	81	74	78	80
<b>Totalt</b>	<b>68</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>73</b>

Det finns variationer i hur företagarna för de olika myndighetsområdena upplever de sex serviceområdena. Företagarna ger inte ett godkänt betyg till rättssäkerhet eller information inom området Bygglov. Högst betyg får bemötandet inom området Serveringstillstånd.

## Jämförelse med samtliga kommuner

I tabellen nedan görs en jämförelse av Lidköpings 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**

	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner
<b>NKI totalt</b>	68	67
<b>NKI</b>		
Brandtillsyn	-	75
Bygglov	65	60
Markupplåtelse	69	65
Miljö- och hälsoskydd	68	67
Serveringstillstånd	69	70
<b>Index</b>		
Information	68	66
Tillgänglighet	75	69
Bemötande	75	73
Kompetens	69	68
Rättssäkerhet	69	67
Effektivitet	73	69

Lidköpings kommuns NKI-värde är 68, vilket är ett godkänt betyg. Medelvärdet för samtliga deltagande kommuner är 67.

Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Lidköpings kommun nöjdare med områdena Bygglov, Markupplåtelse samt Miljö- och hälsoskydd. Den största skillnaden gäller området Bygglov där Lidköpings kommuns NKI-värde är fem enheter högre 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 Lidköpings kommun har bäst resultat i jämförelse med samtliga kommuner:**

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon	7,8	7,1	0,7
Möjligheten att få träffa rätt person (er)	7,9	7,4	0,6
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post	8,0	7,5	0,5
Tiden för handläggningen av ditt ärende	7,5	7,0	0,5
Hur vi informerade om de lagar och regler som gäller ditt ärende	7,4	7,0	0,4

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

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Informationen på vår webbplats	6,7	6,8	-0,1
Hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslutet	6,7	6,7	0,0
Vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar	6,7	6,7	0,0
Möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan	7,4	7,4	0,0
Vår skriftliga information	7,2	7,2	0,0

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 oviktigt, 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 Lidköpings kommun**

NKI 2013	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet
68	R2 - 0,9

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	68	0,41
Tillgänglighet	75	0,50
Bemötande	75	0,95
Kompetens	69	1,45
Rättssäkerhet	69	0,97
Effektivitet	73	0,93

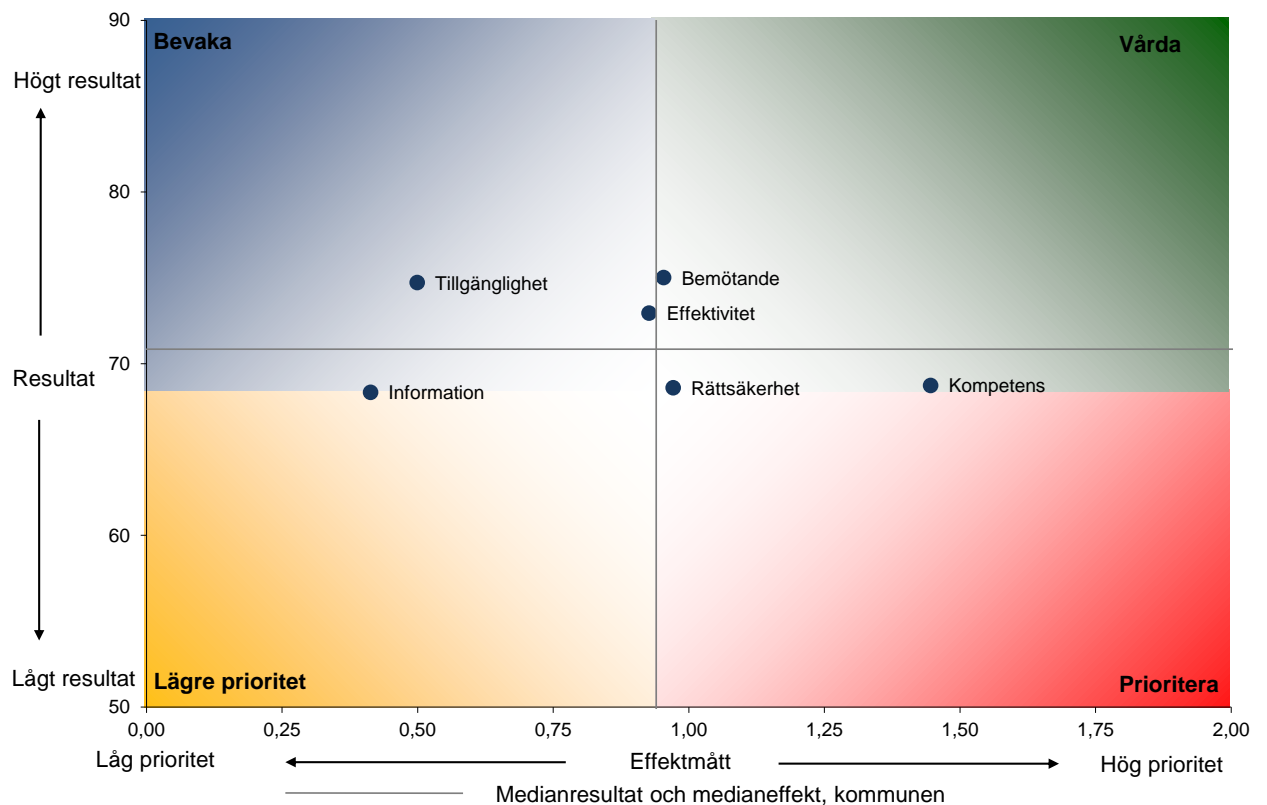
## Prioriteringsmatris

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 Lidköpings kommun. Färgskalornas gränser utgörs av medianerna för betyg och effektmått för samtliga kommuner i undersökningen.

*Bild: Prioriteringsmatris för Lidköpings kommun*



I Lidköpings kommun anser företagarna att kompetens är viktigast och detta område bör i första hand ingå i 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.

# Bygglov

## NKI och index

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

	<b>NKI 2011</b>	<b>NKI 2013</b>
<b>Serviceområden</b>	<b>Index 2011</b>	<b>Index 2013</b>
Information	58	58
Tillgänglighet	62	64
Bemötande	64	71
Kompetens	67	65
Rättssäkerhet	58	57
Effektivitet	64	64

## Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

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

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende	7,2	6,2	1,0
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon	7,1	6,2	0,9
Tiden för handläggningen av ditt ärende	6,5	5,7	0,8
Vår förmåga att förstå dina problem	7,0	6,3	0,7
Vår attityd mot dig	7,9	7,3	0,7

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

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende	5,0	6,7	-1,7
Informationen på vår webbplats	5,3	6,6	-1,3
Hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslutet	5,5	6,8	-1,3
Vår skriftliga information	5,9	6,9	-1,0
Möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan	7,0	7,6	-0,6

# Markupplåtelse

## NKI och index

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

	<b>NKI 2011</b>	<b>NKI 2013</b>
<b>Serviceområden</b>	<b>Index 2011</b>	<b>Index 2013</b>
Information	62	66
Tillgänglighet	66	72
Bemötande	64	70
Kompetens	61	69
Rättssäkerhet	58	62
Effektivitet	61	67



## Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

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

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon	7,8	6,8	1,1
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post	7,9	7,0	0,9
Vår förmåga att förstå dina problem	7,4	6,6	0,7
Hur vi informerade om vad som förväntades av dig	7,3	6,8	0,5
Tiden för handläggningen av ditt ärende	7,3	6,8	0,5

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

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter	6,0	6,6	-0,6
Möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan	6,8	7,2	-0,4
Det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut	6,6	6,9	-0,3
Vårt engagemang i ditt ärende	7,1	7,2	-0,1
Förmågan att hålla överenskomna tidsramar	7,1	7,2	-0,1

# Miljö- och hälsoskydd

## NKI och index

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

	<b>NKI 2011</b>	<b>NKI 2013</b>
<b>Serviceområden</b>	<b>Index 2011</b>	<b>Index 2013</b>
Information	59	69
Tillgänglighet	71	75
Bemötande	67	76
Kompetens	65	68
Rättssäkerhet	62	70
Effektivitet	68	74

## Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

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

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Möjligheten att få träffa rätt person (er)	8,1	7,4	0,7
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via telefon	7,8	7,2	0,6
Hur vi informerade om de lagar och regler som gäller ditt ärende	7,5	6,9	0,6
Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende	7,4	6,9	0,5
Tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende	7,4	7,0	0,5

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

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Informationen på vår webbplats	6,6	6,7	-0,2
Vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar	6,7	6,7	0,0
Vår förmåga att hjälpa till att lösa ditt problem	6,8	6,8	0,0
Hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslutet	6,8	6,7	0,1
Vår skriftliga information	7,2	7,1	0,1

## Effektmått och förklaringsgrad

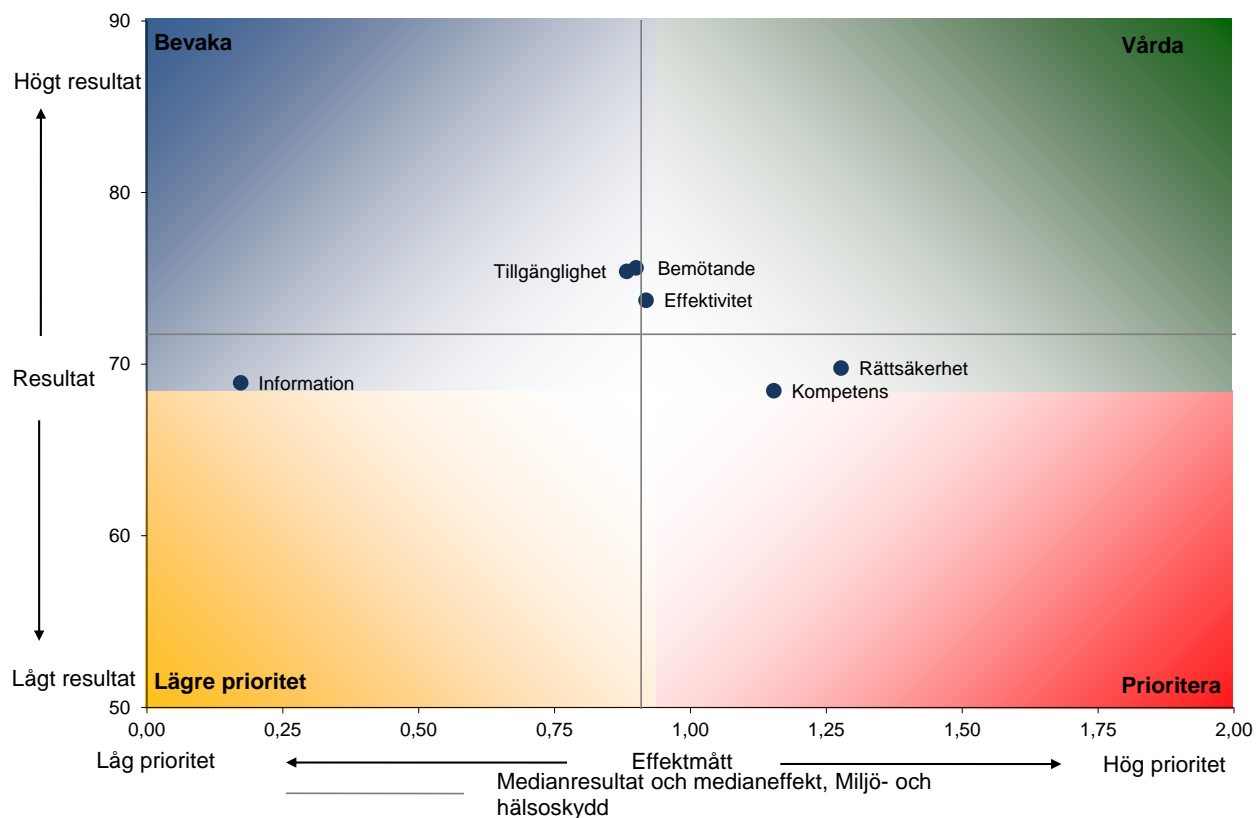
**Tabell: Betygsindex, effektmått samt R2 för Miljö- och hälsoskydd**

NKI 2013	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet för myndighetsområdet
68	R2 - 0,9

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	69	0,17
Tillgänglighet	75	0,88
Bemötande	76	0,90
Kompetens	68	1,15
Rättssäkerhet	70	1,28
Effektivitet	74	0,92

## Prioriteringsmatris

**Bild: Prioriteringsmatris för Miljö- och hälsoskydd**



# Serveringstillstånd

## NKI och index

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

	<b>NKI 2011</b>	<b>NKI 2013</b>
<b>Serviceområden</b>	<b>Index 2011</b>	<b>Index 2013</b>
Information	79	69
Tillgänglighet	68	76
Bemötande	75	80
Kompetens	85	81
Rättssäkerhet	85	74
Rättssäkerhet	78	78
Effektivitet	80	80

## Största skillnaderna i jämförelse med andra kommuner

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

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Informationen på vår webbplats	9,4	7,2	2,2
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post	9,4	7,8	1,6
Möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende	8,6	7,2	1,4
Tiden för handläggningen av ditt ärende	8,3	6,9	1,4
Förmågan att hålla överenskomna tidsramar	8,6	7,6	1,0

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

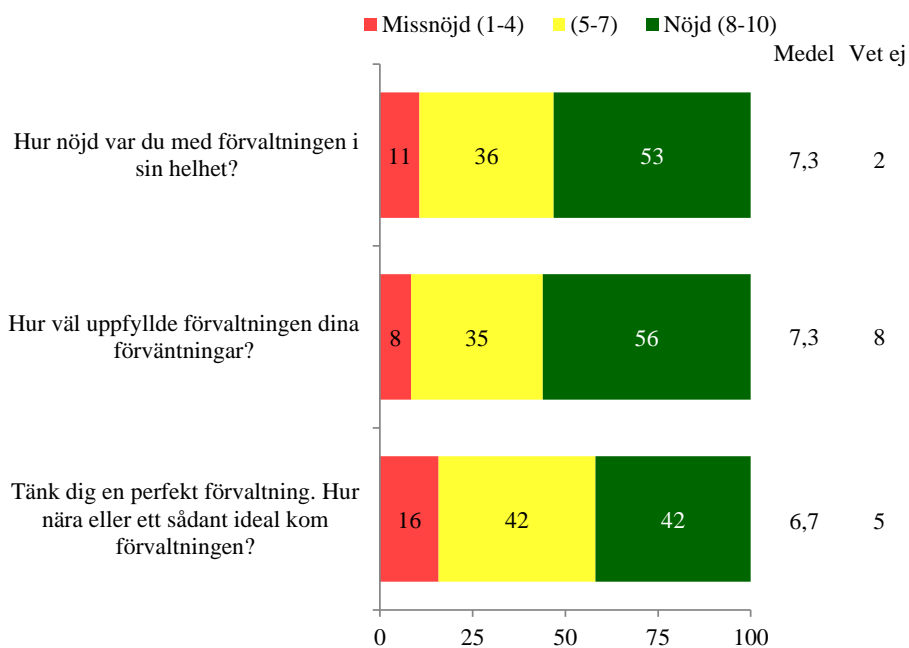
Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende	7,2	7,2	-0,1
Vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar	6,9	7,0	0,0
Möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan	7,8	7,7	0,0
Hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslutet	7,4	7,1	0,2
Hur vi informerade om de lagar och regler som gäller ditt ärende	7,6	7,4	0,3

# Bilaga 1

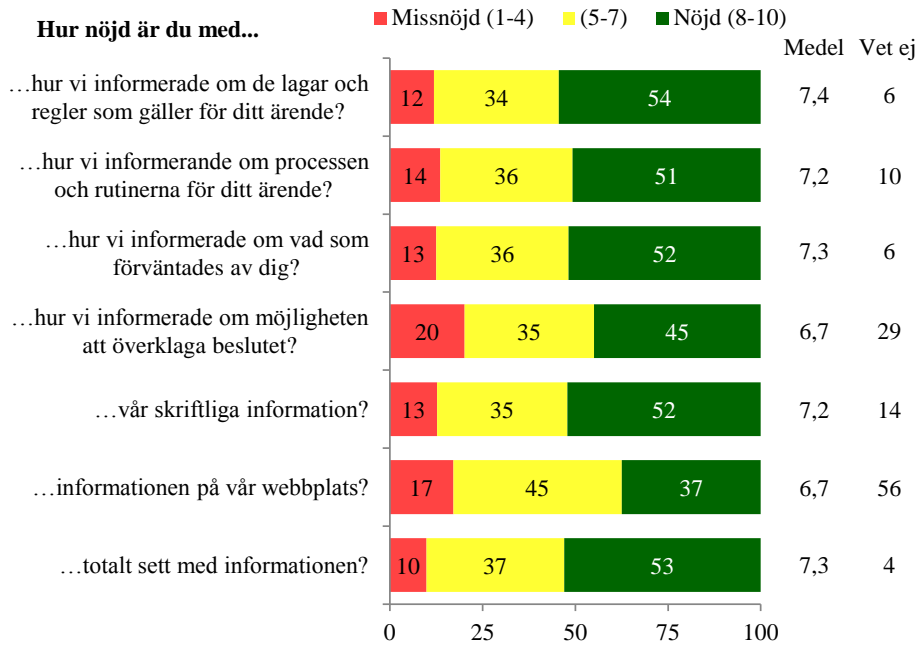
## Samtliga frågor – svarsfördelning i procent per frågeområde

Lidköpings kommun

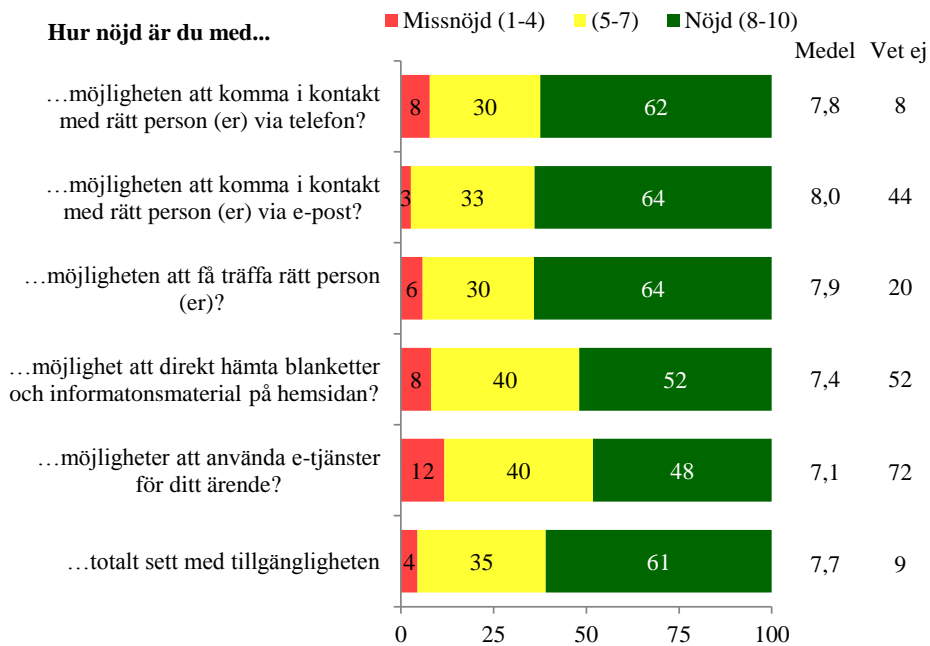
Sammanfattande syn (NKI)



## Information

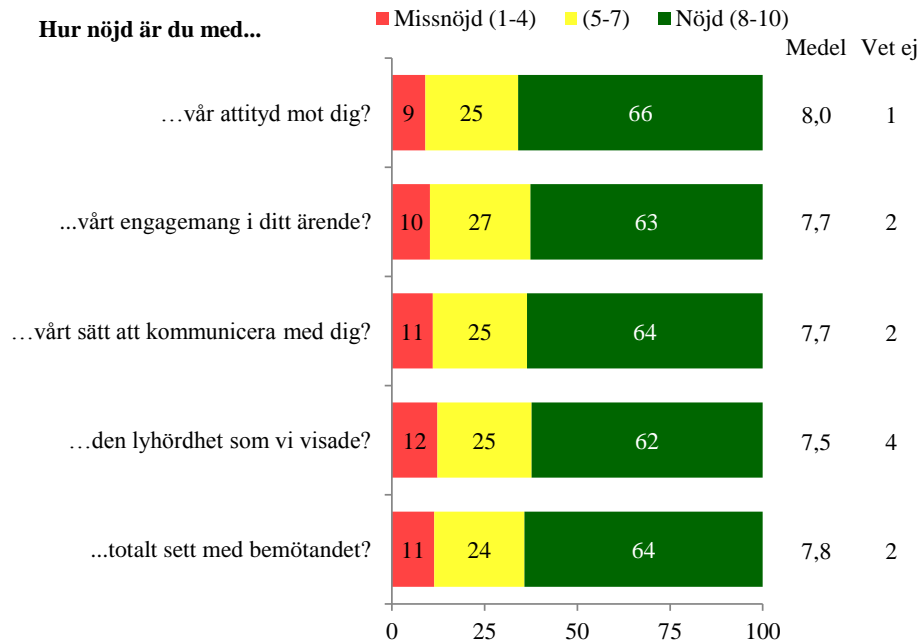


## Tillgänglighet

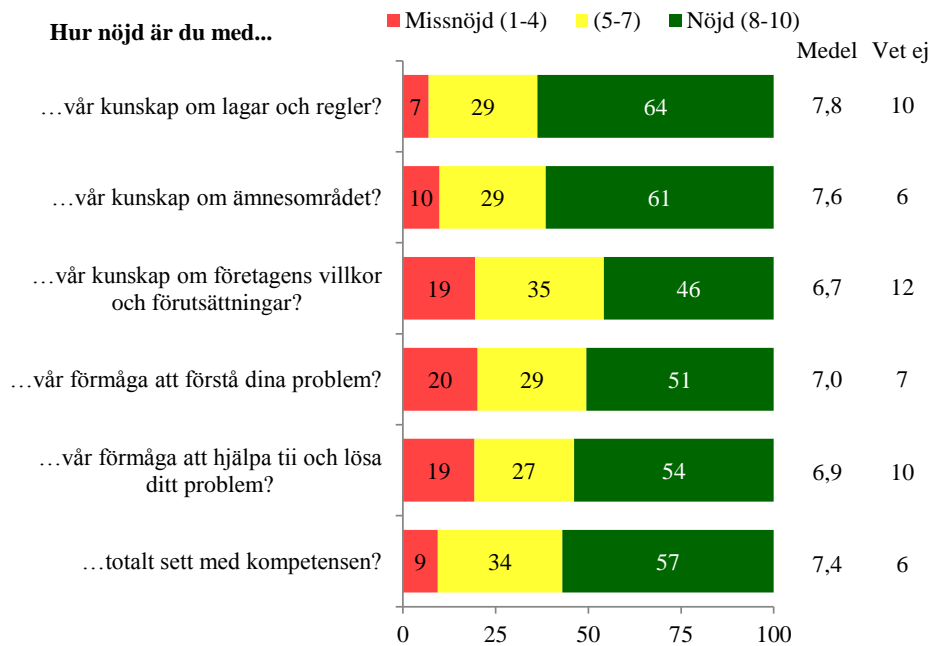




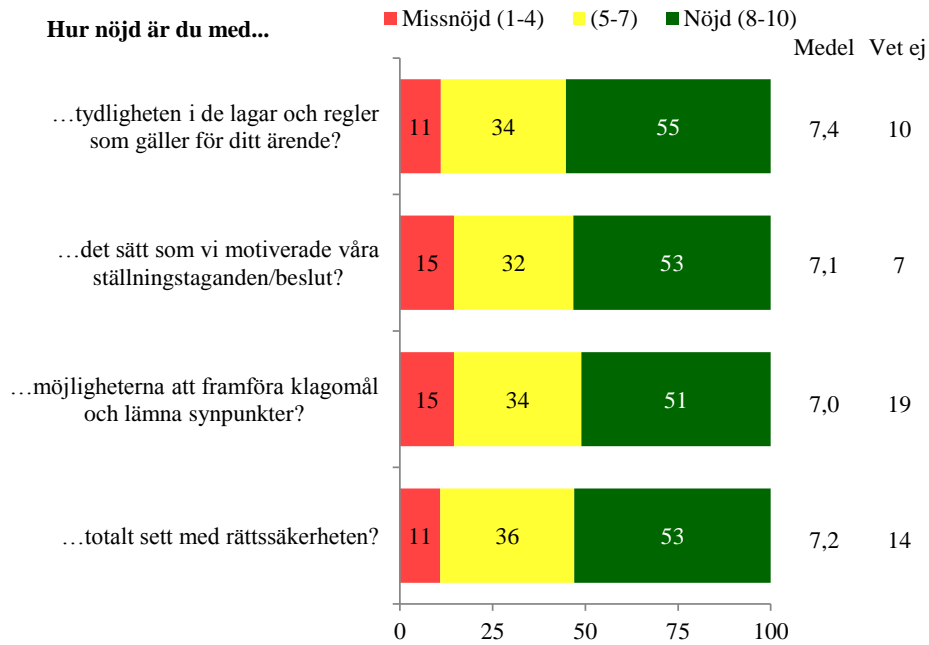
## Bemötande



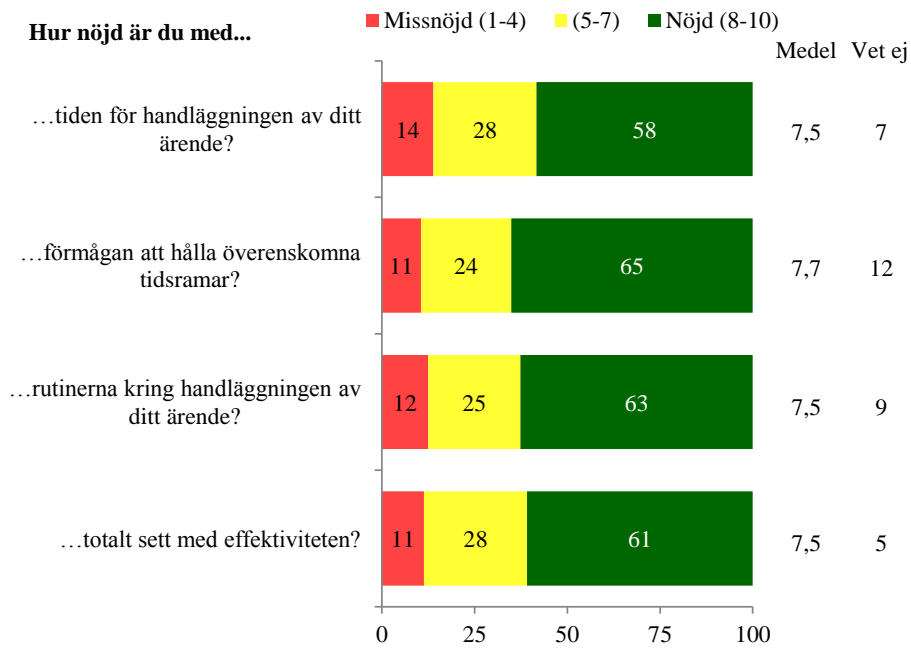
## Kompetens



## 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	-	-	-	-	-	-
Bygglov	58	-	-	-	-	65
Markupplåtelse	71	-	-	-	-	69
Miljö- och hälso- skydd	68	67	75	75	70	68
Serveringstillstånd	73	-	-	-	-	69
Totalt	68	69	68	79	69	68
<b>Antal svar</b>	<b>105</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>226</b>

**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	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bygglov	-	-	-	-	-	-	-	-	65
Mark- upplåtelse	-	-	-	-	62	-	-	-	69
Miljö- och hälsoskydd	55	74	-	64	69	-	-	76	68
Serverings- tillstånd	-	-	-	-	76	-	-	-	69
Totalt	55	64	-	66	70	-	-	75	68
<b>Antal svar</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>63</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>226</b>

**Tabell: Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan**

Myndighets- område	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	-	-	-	-	-
Bygglov	69	-	-	-	65
Markupplåtelse	80	-	-	-	69
Miljö- och hälso- skydd	76	55	-	-	68
Serveringstillstånd	76	-	-	-	69
Totalt	76	52	-	-	68
<b>Antal svar</b>	<b>95</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>226</b>

**Tabell: Ärendeutfall gällande tillsyn**

Myndighets- område	Föreläggande/åtgärd behövde vidtas	Föreläggande/åtgärd behövde ej vidtas	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	-	-	-	-
Bygglov	-	-	-	65
Markupplåtelse	-	-	-	69
Miljö- och hälso- skydd	68	73	58	68
Serveringstillstånd	-	-	-	69
Totalt	67	73	57	68
<b>Antal svar</b>	<b>33</b>	<b>68</b>	<b>12</b>	<b>226</b>

**Tabell: Huvudsakligt kontaktsätt**

Myndighets- område	Telefon	E- post	Brev	Personligt möte	E- tjänst	Annat sätt	Totalt
Brandtillsyn	-	-	-	-	-	-	-
Bygglov	-	-	-	75	-	-	65
Markupplåtelse	64	-	-	73	-	-	69
Miljö- och hälso- skydd	63	-	64	72	-	-	68
Serveringstillstånd	69	-	-	-	-	-	69
Totalt	63	73	65	72	-	-	68
<b>Antal svar</b>	<b>54</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>98</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>226</b>

**Tabell: Tidigare kontakt i samma typ av ärende**

Myndighets- område	Ja, flera gånger	Ja, en gång	Nej	Totalt
Brandtillsyn	-	-	-	-
Bygglov	69	-	-	65
Markupplåtelse	62	-	62	69
Miljö- och hälso- skydd	68	68	73	68
Serveringstillstånd	-	-	-	69
Totalt	67	72	69	68
<b>Antal svar</b>	<b>112</b>	<b>19</b>	<b>61</b>	<b>226</b>

**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	-	-	-	-	-
Bygglov	-	-	-	-	65
Markupplåtelse	74	-	-	-	69
Miljö- och hälso- skydd	75	65	54	68	68
Serveringstillstånd	92	57	-	-	69
Totalt	76	63	53	66	68
<b>Antal svar</b>	<b>93</b>	<b>66</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>226</b>

**Tabell: Avgiftens rimlighet**

Myndighets- område	Varken					Vet ej	Totalt
	Helt rimlig	Ganska rimlig	rimlig eller orimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig		
Brandtillsyn	-	-	-	-	-	-	-
Bygglov	-	-	-	-	-	-	65
Markupplåtelse	-	-	-	-	-	-	69
Miljö- och hälso- skydd	84	73	71	62	59	56	68
Serveringstillstånd	-	-	-	-	-	-	69
Totalt	83	75	67	60	60	62	68
<b>Antal svar</b>	<b>26</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>57</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>226</b>

# 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**

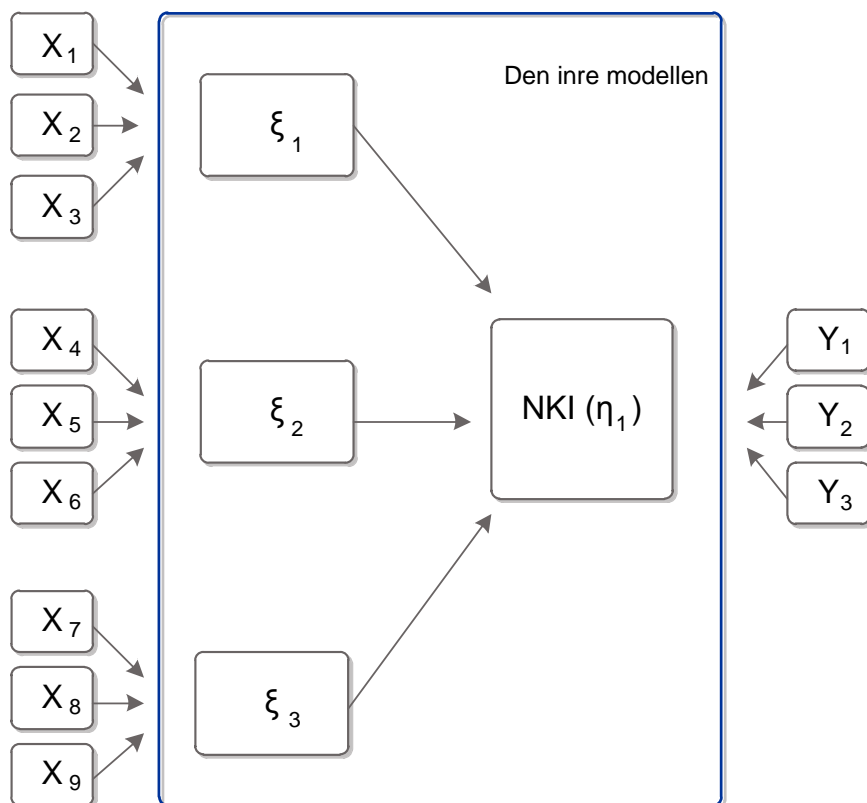
Den statistiska metod som används för att skapa NKI, betygsindex och effektmått baseras på en så kallad PLS-analys där PLS står för PartialLeastSquare (mer om PLS-modellens uppbyggnad finns att läsa på kommande sidor i modellbeskrivningen).

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 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"/>	<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 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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!