

# Insikt 2015

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 2015.....	2
Om presentationen av resultaten.....	3
Fem myndighetsområden.....	5
Fakta om undersökningen för Lidköpings kommun.....	6
<b>Kommunens totalresultat</b> .....	<b>8</b>
Bakgrundsfakta.....	8
NKI och Index .....	15
NKI och Index per myndighetsområde.....	16
Jämförelse med samtliga kommuner .....	17
Största skillnaderna i jämförelse med samtliga kommuner .....	18
Effektmått och förklaringsgrad.....	19
Prioriteringsmatris .....	20
<b>Resultat per myndighetsområde</b> .....	<b>22</b>
Markupplåtelse .....	25
Miljö- och hälsoskydd .....	27
Serveringstillstånd .....	30
<b>Bilaga 1</b> .....	<b>32</b>
Samtliga frågor – svarsfördelning i procent per frågeområde .....	32
<b>Bilaga 2</b> .....	<b>36</b>
NKI per bakgrundsfråga och myndighetsområde .....	36
<b>Bilaga 3</b> .....	<b>41</b>
Modellbeskrivning .....	41
<b>Bilaga 4</b> .....	<b>44</b>
Lista på kommuner som deltar i undersökningen 2015 .....	44
<b>Bilaga 5</b> .....	<b>48</b>
Enkäten.....	48

# Sammanfattning

- Lidköpings kommuns Nöjd-Kund-Index (NKI) är 68 vilket även är medelvärdet för samtliga deltagande kommuner i undersökningen.
- Jämfört med 2013 har Lidköpings kommuns NKI-värde inte förändrats.
- De serviceområden som företagarna är mest nöjda med är bemötande och tillgänglighet. Minst nöjda är de med rättssäkerhet och information, båda med ett betyg på 67.
- Då resultaten för serviceområdena jämförs med tidigare års resultat framkommer liknande omdömen som vid mätningen 2013 men högre omdömen än vid mätningen 2011.
- Företagarna i Lidköpings kommun ger varierande betyg till de olika myndighetsområdena. Högst NKI får Serveringstillstånd med 85 och lägst NKI tilldelas Bygglov med 51.
- Jämfört med 2013 har NKI-värdet för Serveringstillstånd ökat med 16 enheter, vilken är största förbättringen. Som motsats visas en tydlig försämring för myndighetsområdet Bygglov då dess NKI-värde minskat med 14 enheter.
- Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Lidköpings kommun klart nöjdare med Serveringstillstånd. Skillnaden för det området är tolv enheter. Den största negativa differensen står Bygglov för med elva enheter.
- 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 och effektivitet och är viktigast. Dessa två områden kan därför vara viktiga att inkludera 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 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 kommuner<sup>1</sup>, 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 företag<sup>2</sup> får möjlighet att besvara frågor om vad de anser om kommunens service och myndighetsutövning. Undersökningen genomförs som en postal enkätundersökning med telefonpåminnelser. Göteborg, Kungälv 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.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Denna siffra inkluderar även ärenden för privatpersoner och andra organisationer i Göteborg, Kungälv 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 Lidköpings kommun

**Tabell: Svarsfrekvens, bortfall och övertäckning**

Kommunen totalt	
	Antal
Antal ärenden i urvalet	302
Övertäckning <sup>3</sup>	24
Återstående urval	278
Bortfall <sup>4</sup>	108
Antal svar	170
Svarsfrekvens <sup>5</sup>	61%

För Lidköpings kommun är svarsfrekvensen 61 procent. För SKL:s del av undersökningen med 147 kommuner är svarsfrekvensen 58,7 procent.

**Tabell: Antal svar per myndighetsområde**

Myndighetsområde	Antal svar
Brandtillsyn	0
Bygglov	28
Markupplåtelse	22
Miljö- och hälsoskydd	94
Serveringstillstånd	26
<b>Totalt</b>	<b>170</b>

---

<sup>3</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>4</sup> Med bortfall menas de företag som valt att inte delta i undersökningen eller som inte har gått att nå under datainsamlingsperioden.

<sup>5</sup> Antal svar dividerat med det återstående urvalet efter att övertäckningen räknats bort.



**Tabell: Andel ärenden per myndighetsområde (viktat resultat)<sup>6</sup>**

Myndighetsområde	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner
Brandtillsyn	0%	8%
Bygglov	16%	14%
Markupplåtelse	17%	9%
Miljö- och hälsoskydd	54%	59%
Serveringstillstånd	12%	10%
<b>Totalt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

---

<sup>6</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

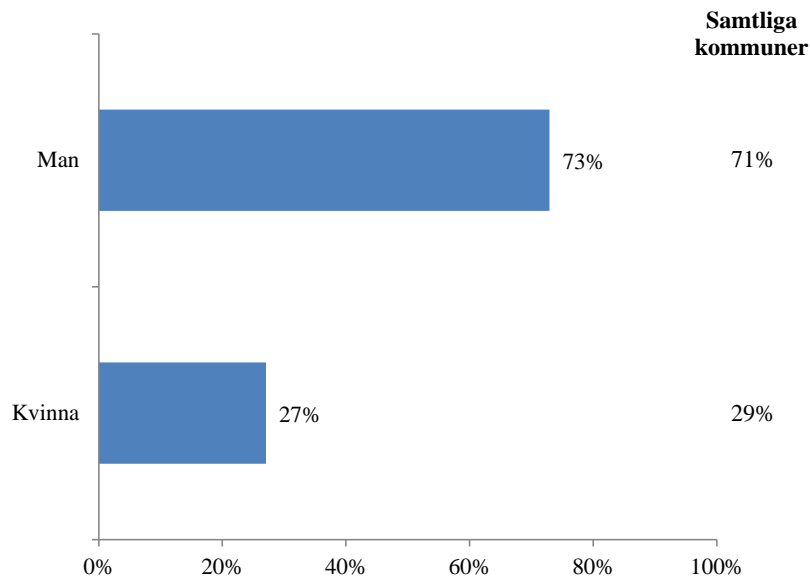
## Bakgrundsfakta

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

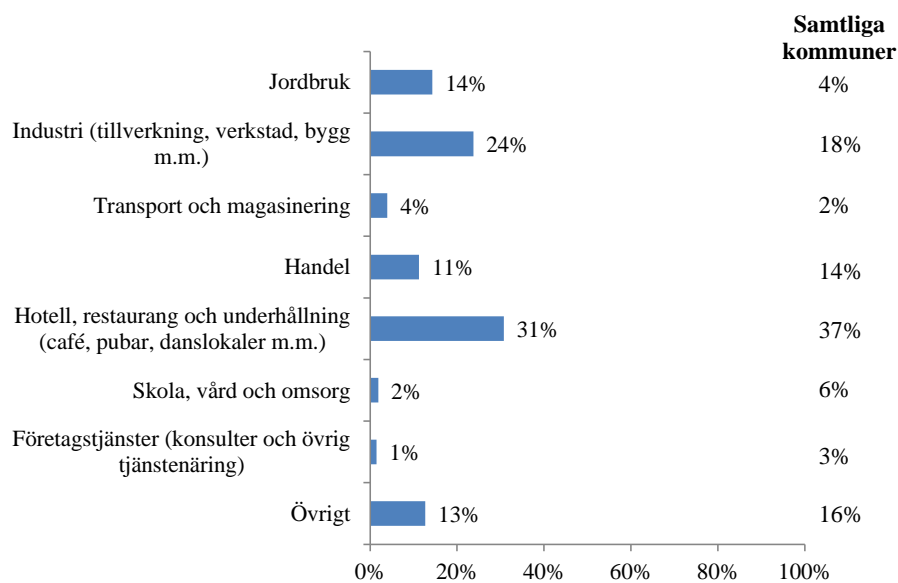
Hur stor andel av ärendena som utfallit positivt eller negativt kan skilja sig åt en del mellan olika kommuner och eventuellt också påverka NKI-resultatet med några enheter. Denna fråga har dock många dimensioner och kommunen bör vara försiktig med att hänvisa ett dåligt resultat till att företagarna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

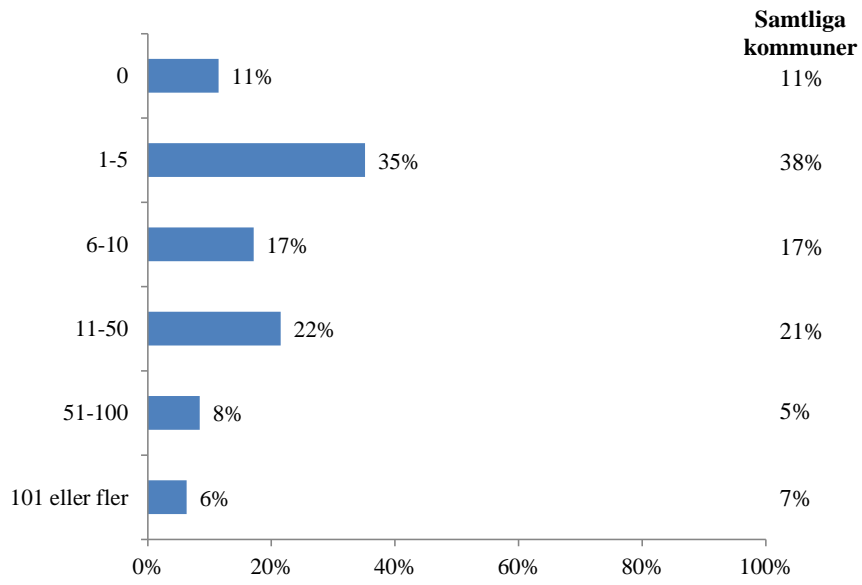
**Diagram: Kön**



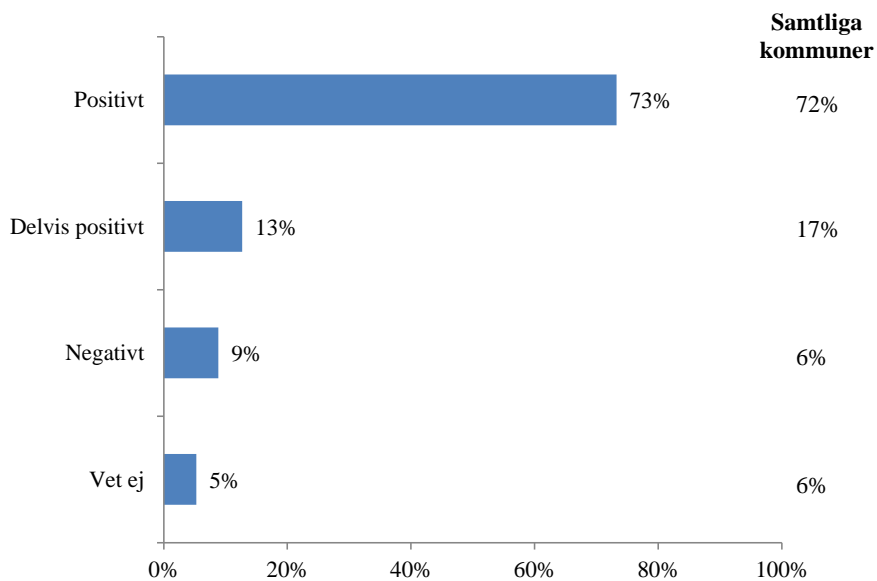
**Diagram: Företagets branschtillhörighet**



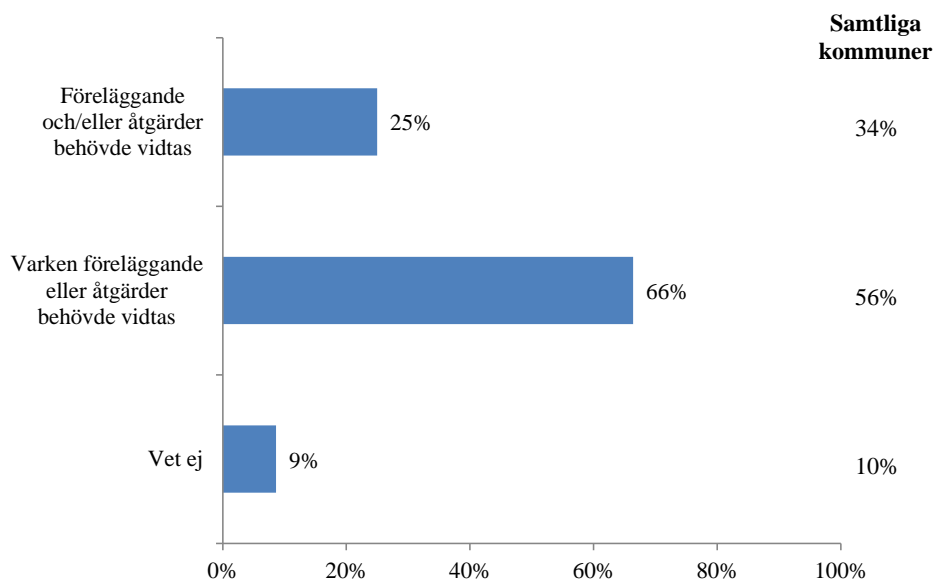
**Diagram: Antal anställda i företaget**



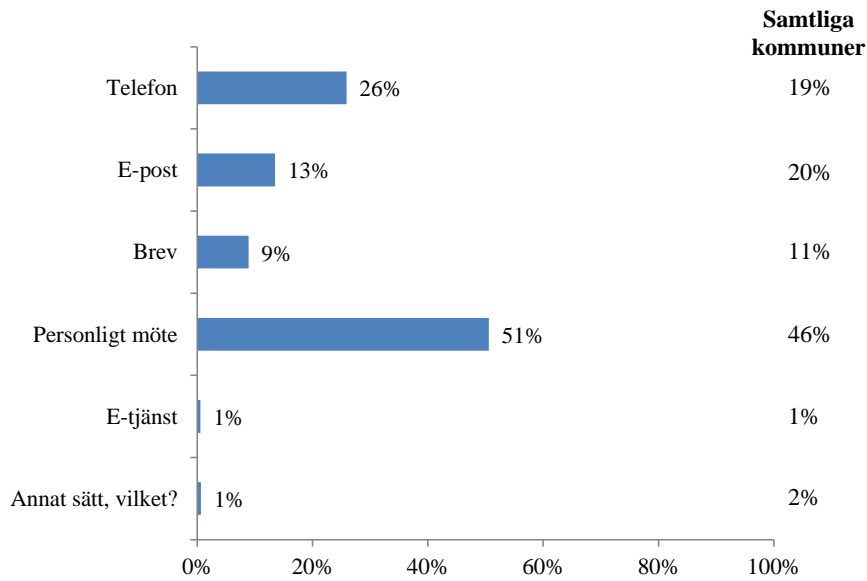
**Diagram: Ärendefall gällande tillstånd/anmälan**



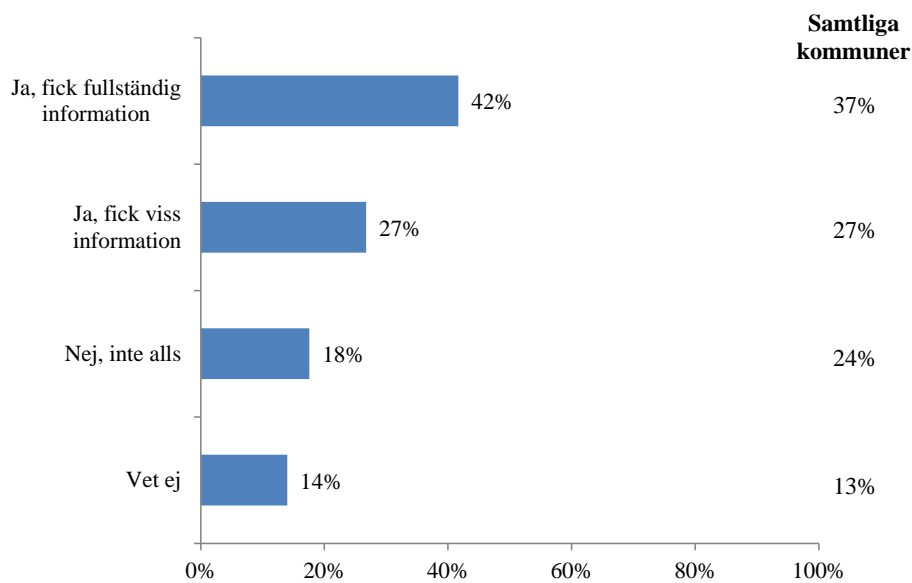
**Diagram: Ärendefall gällande tillsyn**



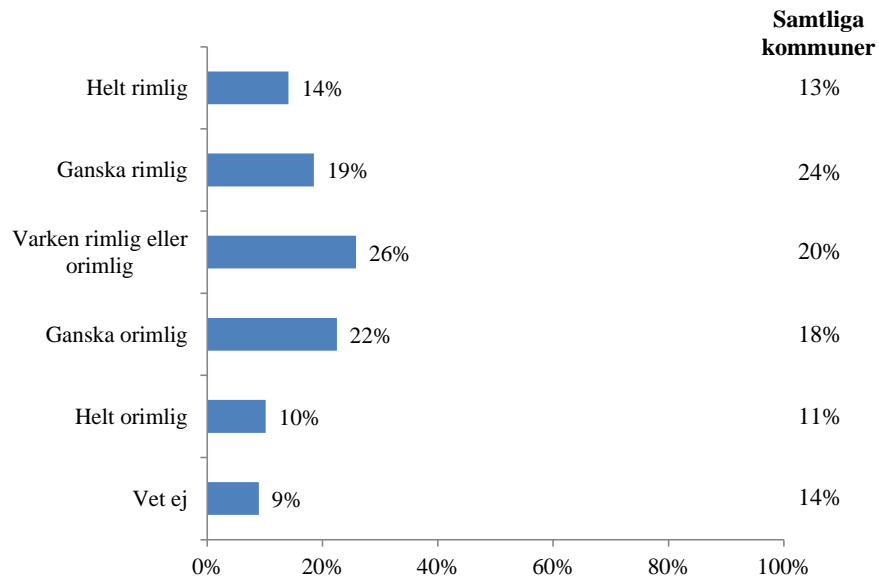
**Diagram: Huvudsakligt kontaktsätt**



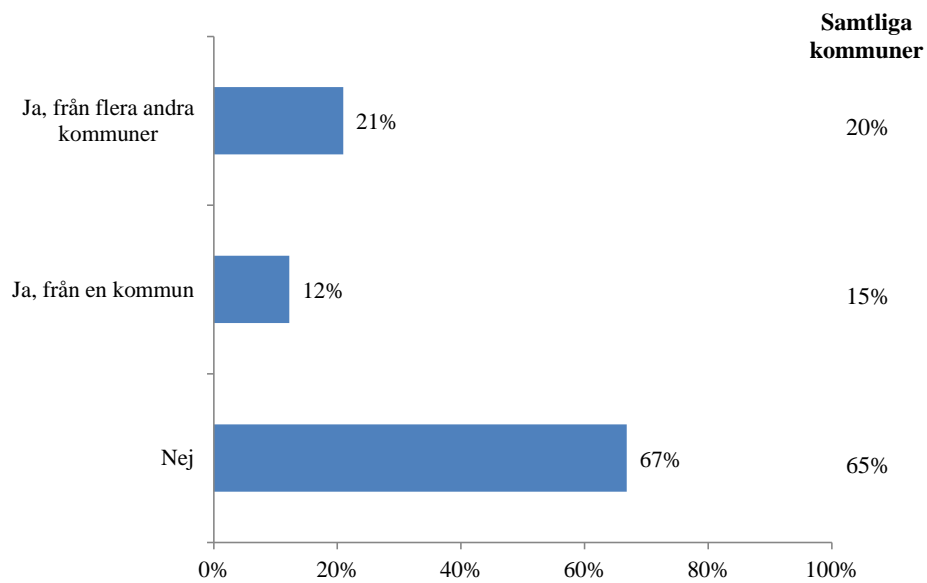
**Diagram: I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften**



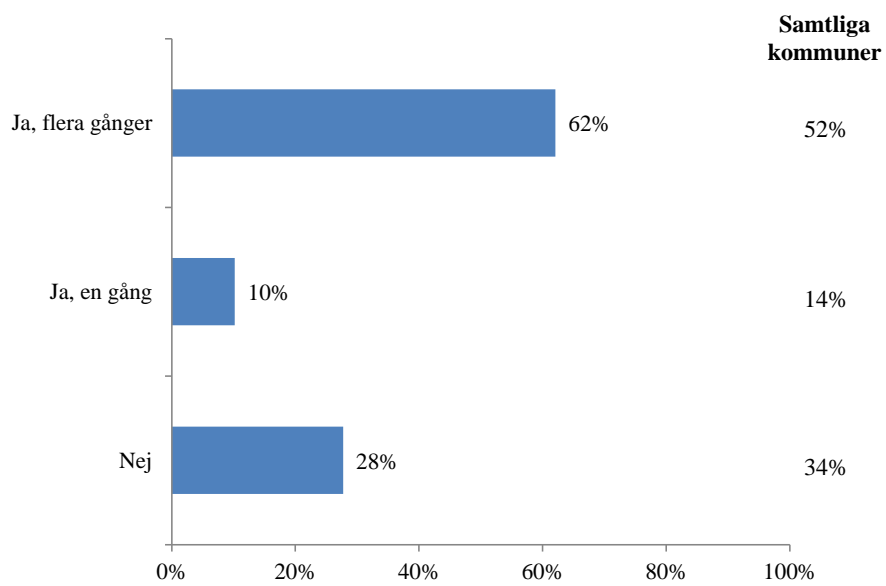
**Diagram: Avgiftens rimlighet**



**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
	64	68	68
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	62	70	67
Tillgänglighet	71	75	75
Bemötande	69	75	76
Kompetens	68	71	72
Rättssäkerhet	64	69	67
Effektivitet	68	72	71

NKI-värdet för Lidköpings kommun uppgår till 68. I jämförelse med 2013 års resultat visas ingen förändring.

De serviceområden som företagarna är mest nöjda med är bemötande och tillgänglighet. Minst nöjda är de med rättssäkerhet och information, båda med ett betyg på 67. Ett betyg på 67 ses ändå som ett godkänt resultat.

Då resultaten för serviceområdena jämförs med tidigare års resultat framkommer liknande omdömen som vid mätningen 2013 men högre omdömen än vid mätningen 2011.

Observera att resultaten för åren 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner (se sida 3).

## NKI och Index per myndighetsområde

**Tabell: NKI per myndighetsområde 2011, 2013 och 2015**

Myndighetsområde	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015	Förändring 2013-2015
Brandtillsyn	89	-	-	-
Bygglov	63	65	51	-14
Markupplåtelse	62	69	66	-3
Miljö- och hälsoskydd	62	68	70	+2
Serveringstillstånd	79	69	85	+16
<b>Totalt</b>	<b>64</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>0</b>

Företagarna i Lidköpings kommun ger varierande betyg till de fyra myndighetsområden som varit med i årets undersökning. Högst NKI får Serveringstillstånd med 85 och lägst NKI tilldelas Bygglov med 51. Ett NKI-värde på 51 ses som ett lågt resultat.

Jämfört med 2013 har NKI-värdet för Serveringstillstånd ökat med 16 enheter, vilken är största förbättringen. Som motsats visas en tydlig försämring för myndighetsområdet Bygglov då dess NKI-värde minskat med 14 enheter.

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

Myndighetsområde	Rätts- säkerhet					
	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Effektivitet	
Brandtillsyn	-	-	-	-	-	-
Bygglov	52	58	59	56	49	44
Markupplåtelse	66	72	74	67	63	68
Miljö- och hälsoskydd	70	78	77	75	69	77
Serveringstillstånd	80	88	91	88	85	85
<b>Totalt</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>76</b>	<b>72</b>	<b>67</b>	<b>71</b>

Det finns stora variationer i hur företagarna för de olika myndighetsområdena upplever de sex serviceområdena. Högst betyg får bemötandet inom området Serveringstillstånd med ett betyg på 91. Mycket låga betyg tilldelas effektiviteten och rättssäkerheten inom området Bygglov med värden på 44 respektive 49.

## 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 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**

	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner
<b>NKI totalt</b>	68	68
<b>NKI</b>		
Brandtillsyn	-	76
Bygglov	51	62
Markupplåtelse	66	67
Miljö- och hälsoskydd	70	68
Serveringstillstånd	85	73
<b>Index</b>		
Information	67	68
Tillgänglighet	75	72
Bemötande	76	75
Kompetens	72	71
Rättssäkerhet	67	70
Effektivitet	71	70

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

Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Lidköpings kommun klart nöjdare med Serveringstillstånd. Skillnaden för det området är tolv enheter. Den största negativa differensen står Bygglov för med elva enheter.

## 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 direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,7	7,3	0,4
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	7,6	7,2	0,4
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	7,4	7,1	0,3
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	8,0	7,7	0,3
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	7,8	7,5	0,3

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

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,1	6,8	-0,7
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	6,8	7,1	-0,3
... informationen på vår webbplats?	6,7	6,8	-0,1
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	7,2	7,2	0,0
... vår attityd mot dig?	7,9	7,9	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 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 Lidköpings kommun**

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

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	67	0,29
Tillgänglighet	75	0,22
Bemötande	76	1,05
Kompetens	72	1,58
Rättssäkerhet	67	0,81
Effektivitet	71	1,41

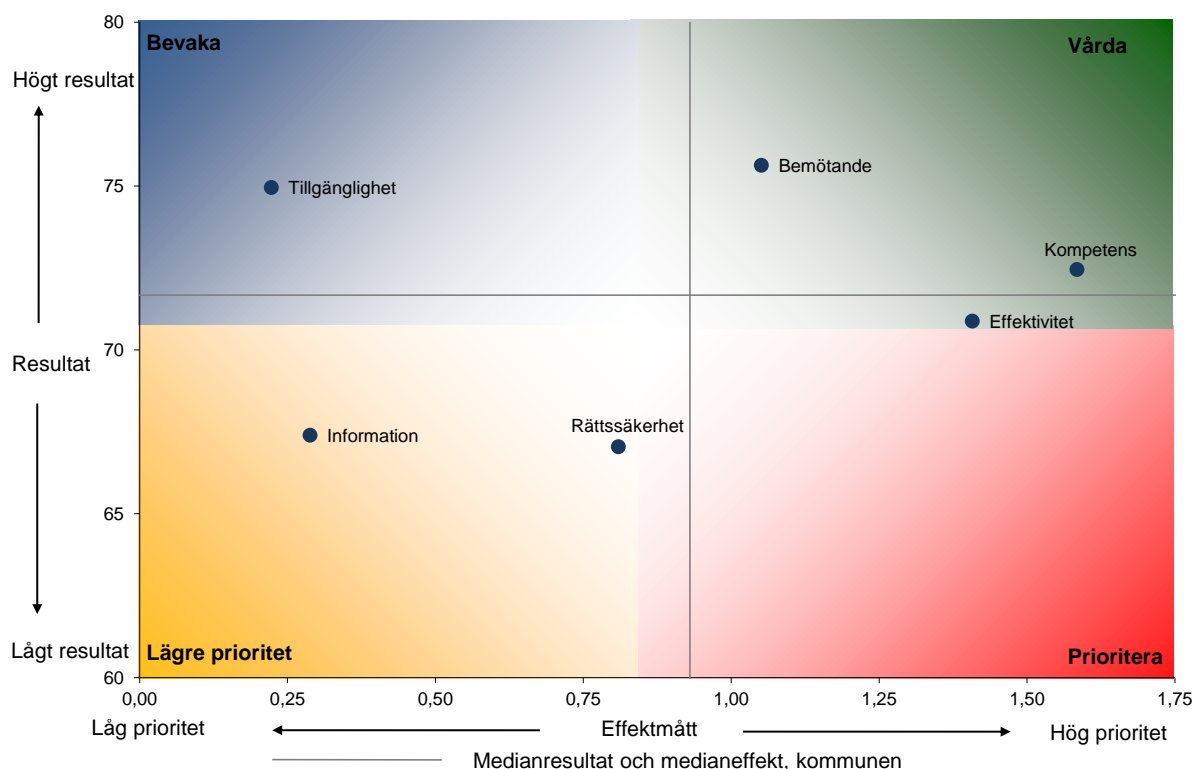
## Prioriteringsmatris

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 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 och effektivitet och är viktigast. Dessa två områden kan därför vara viktiga att inkludera i ett eventuellt 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.



# Bygglov

## NKI och index

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

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	63	65	51
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	60	62	52
Tillgänglighet	65	64	58
Bemötande	65	72	59
Kompetens	68	67	56
Rättssäkerhet	58	51	49
Effektivitet	63	62	44

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 Lidköpings kommun har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Bygglov*

Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	6,9	6,9	0,0
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	7,2	7,3	-0,1
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,0	7,6	-0,6
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	6,0	6,6	-0,6
... vår kunskap om ämnesområdet?	6,5	7,1	-0,6

*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
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	5,1	6,9	-1,8
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	5,1	6,5	-1,4
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	5,2	6,6	-1,4
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	5,5	6,8	-1,3
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	4,8	6,1	-1,3

# Markupplåtelse

## NKI och index

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

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	62	69	66
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	63	70	66
Tillgänglighet	67	75	72
Bemötande	64	69	74
Kompetens	62	71	67
Rättssäkerhet	60	63	63
Effektivitet	63	65	68

Observera att resultaten för åren 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner (se sida 3).

## 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
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,8	7,0	0,8
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	7,5	7,0	0,5
... vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	6,9	6,7	0,2
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,4	7,3	0,1
... vår kunskap om ämnesområdet?	7,4	7,3	0,1

*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	6,9	-0,9
... vår förmåga att förstå dina problem?	6,1	6,8	-0,7
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	6,3	6,8	-0,5
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	6,8	7,2	-0,4
... informationen på vår webbplats?	6,3	6,7	-0,4

# 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
	62	68	70
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	60	70	70
Tillgänglighet	71	75	78
Bemötande	68	76	77
Kompetens	66	71	75
Rättssäkerhet	63	70	69
Effektivitet	67	73	77

Observera att resultaten för åren 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner (se sida 3).

## 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 komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	8,3	7,3	1,0
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	8,3	7,5	0,8
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,9	7,1	0,8
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	8,5	7,7	0,8
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	7,8	7,2	0,6

*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
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,2	6,7	-0,5
... den lyhörddhet som vi visade?	7,5	7,5	0,0
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	7,1	7,1	0,0
... vår attityd mot dig?	8,0	7,9	0,1
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	6,9	6,7	0,2

## Effektmått och förklaringsgrad

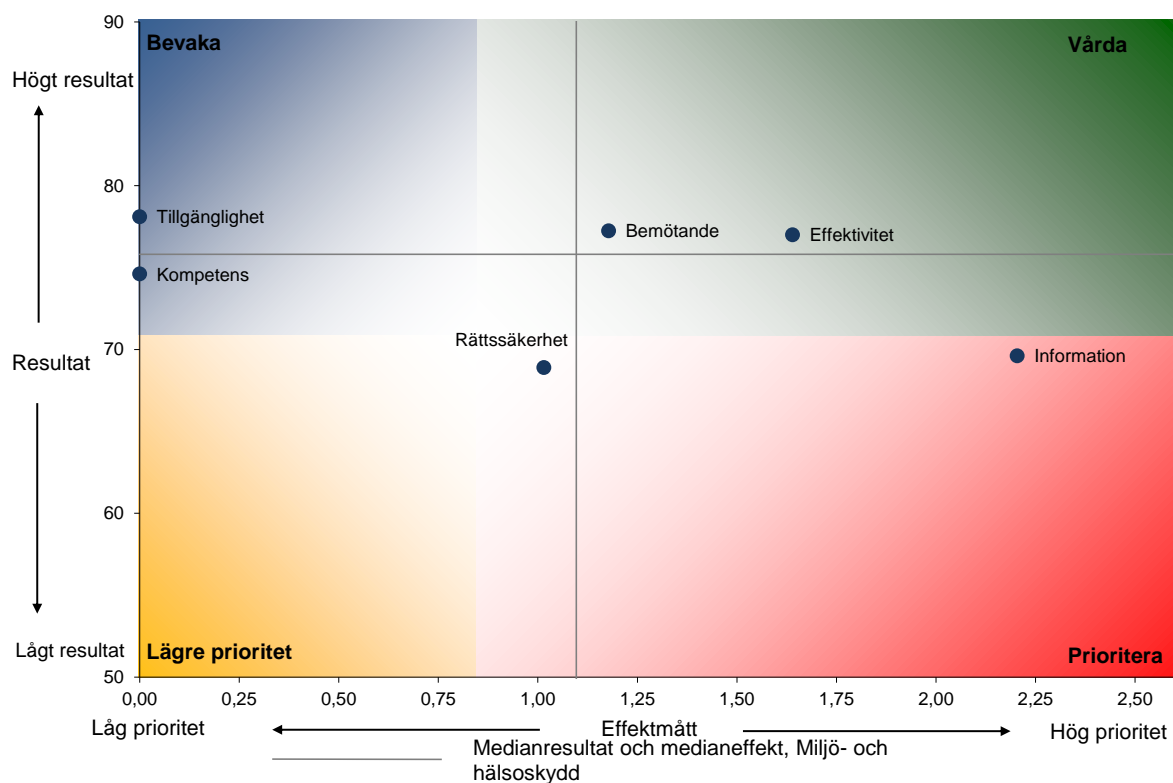
**Tabell: Betygsindex, effektmått samt R2 för Miljö- och hälsoskydd**

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

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	70	2,20
Tillgänglighet	78	0,00
Bemötande	77	1,18
Kompetens	75	0,00
Rättssäkerhet	69	1,02
Effektivitet	77	1,64

## 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
	79	69	85
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	71	74	80
Tillgänglighet	79	78	88
Bemötande	87	81	91
Kompetens	87	75	88
Rättssäkerhet	76	82	85
Effektivitet	79	81	85

Observera att resultaten för åren 2011 och 2013 är omräknade enligt 2015 års definitioner (se sida 3).



## 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
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	9,1	7,6	1,5
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	8,9	7,5	1,4
... den lyhördhet som vi visade?	9,1	7,8	1,3
... vår förmåga att förstå dina problem?	8,6	7,3	1,3
... vårt engagemang i ditt ärende?	9,2	7,9	1,3

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

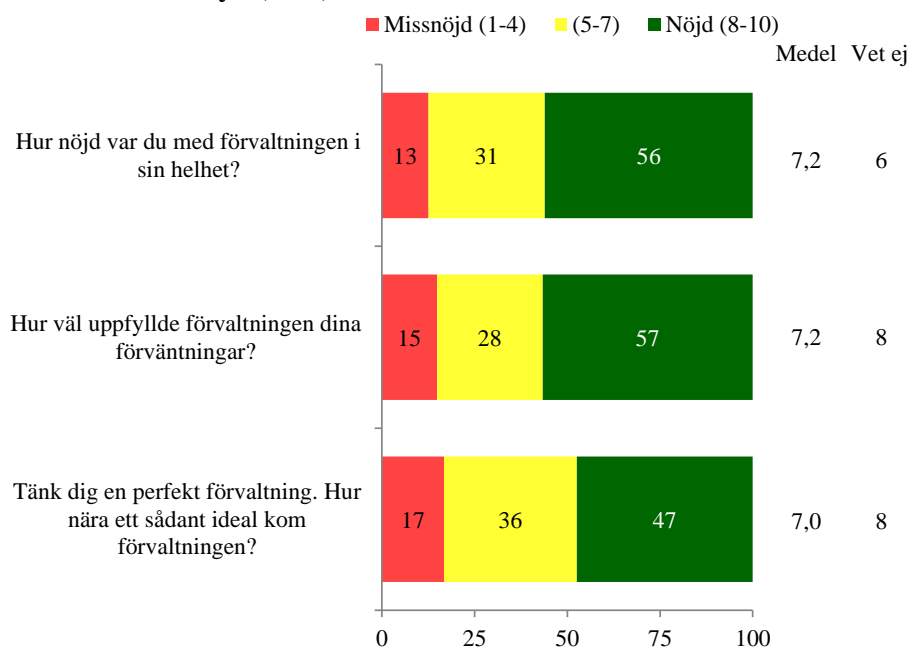
Fråga	Lidköpings kommun	Samtliga kommuner	Skillnad
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,9	7,3	-0,4
... informationen på vår webbplats?	7,5	7,4	0,1
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	8,0	7,7	0,3
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	8,7	8,3	0,4
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	8,5	7,9	0,6

# Bilaga 1

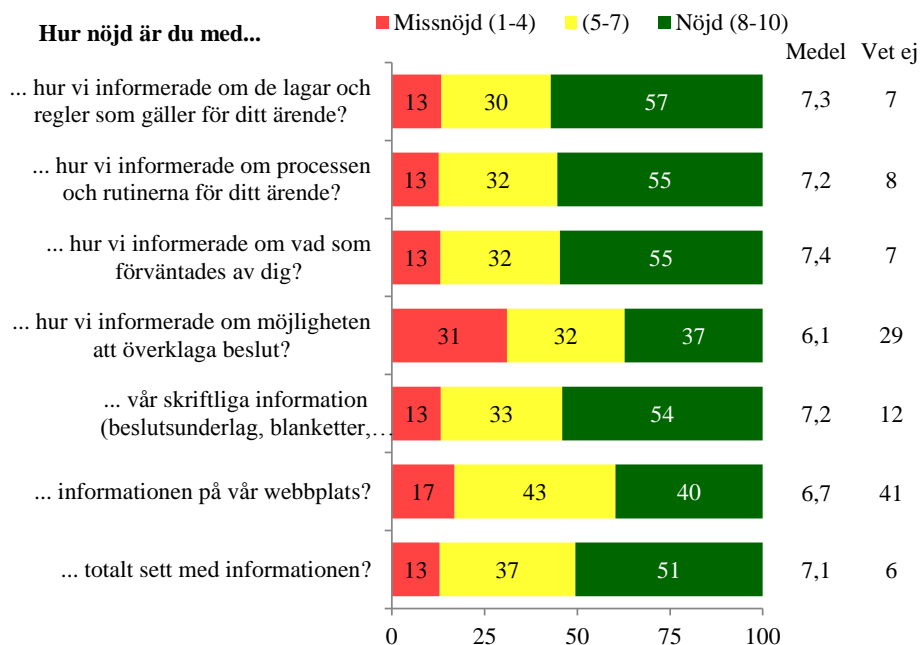
## Samtliga frågor – svarsfördelning i procent per frågeområde

Lidköpings kommun

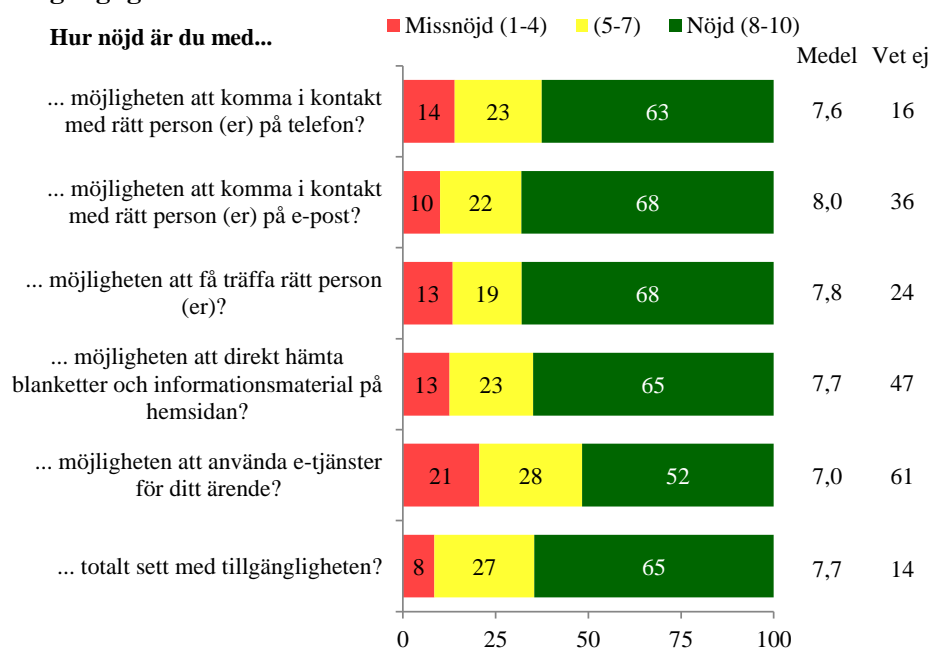
Sammanfattande syn (NKI)



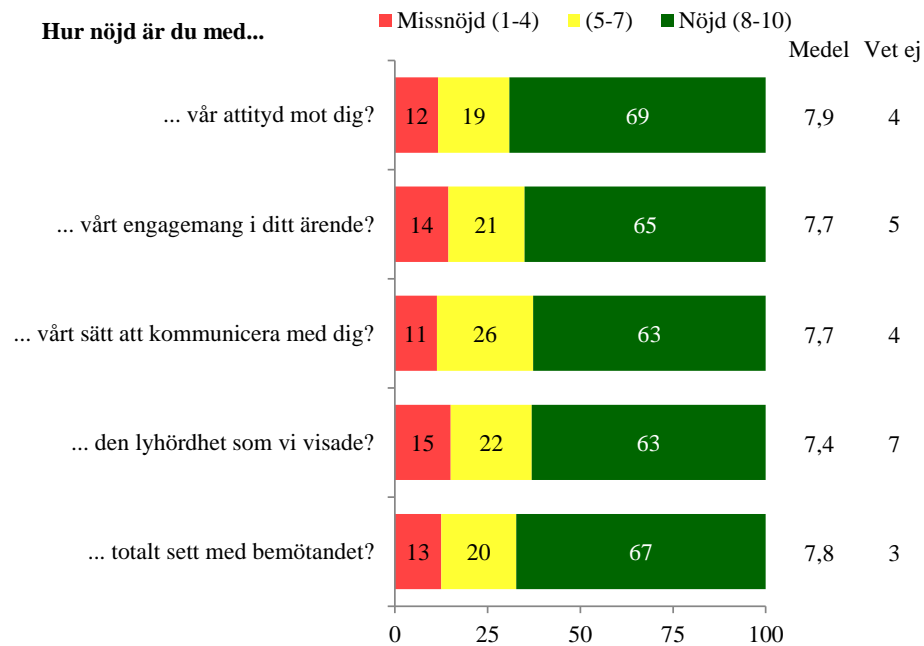
## Information



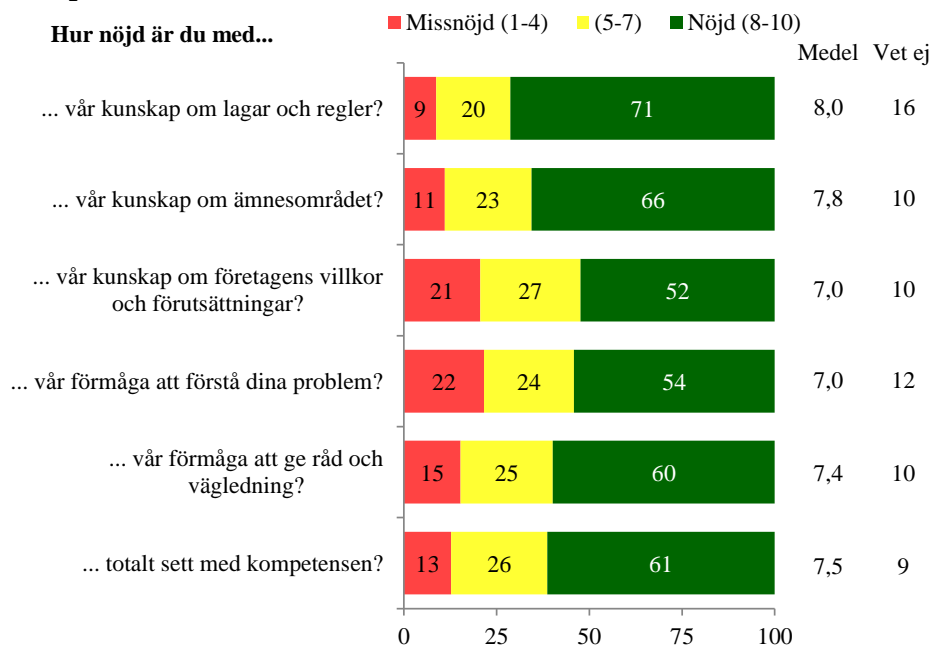
## Tillgänglighet



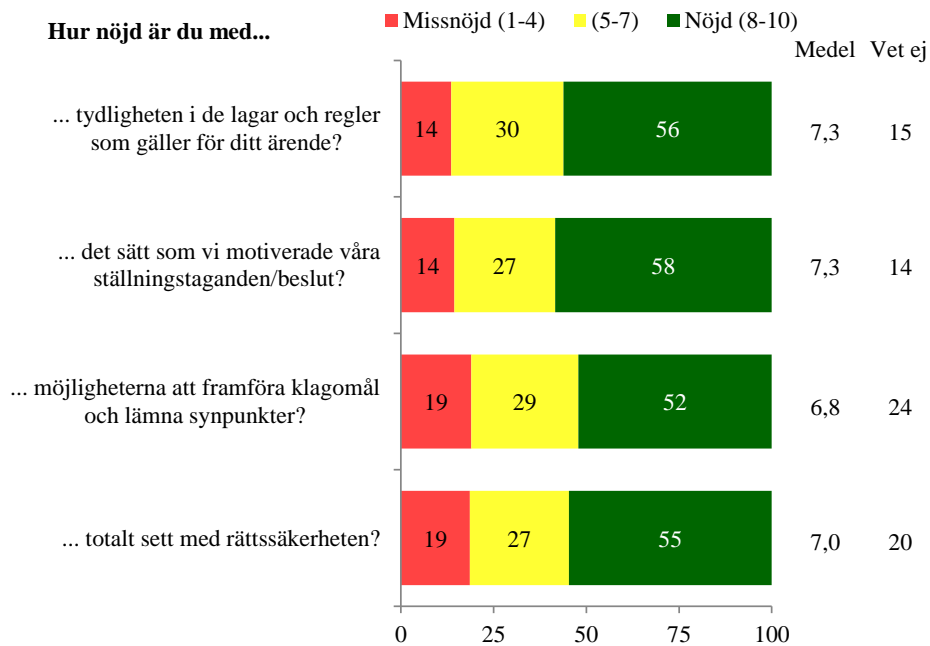
## Bemötande



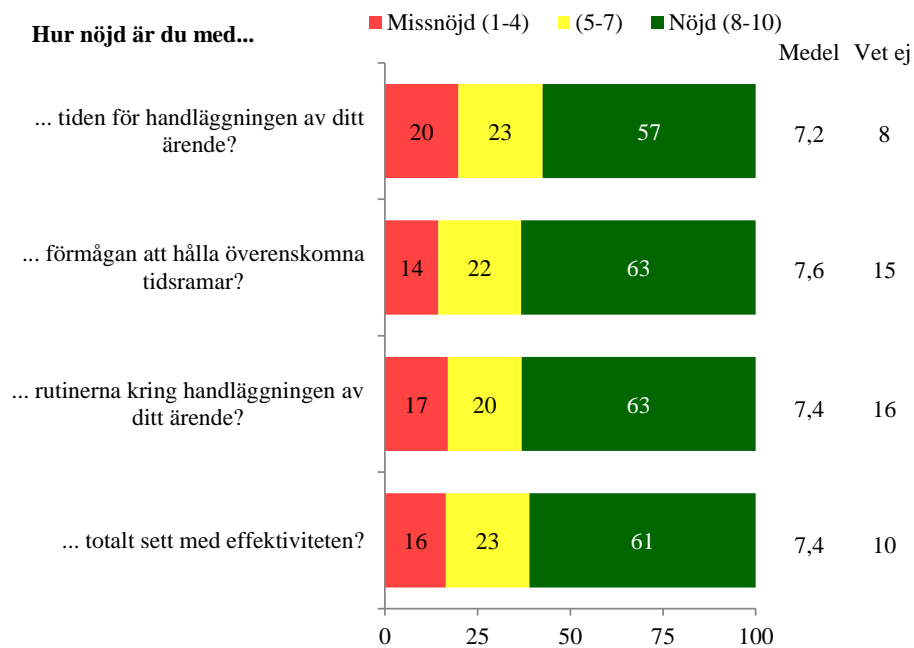
## Kompetens



## 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: Kön**

Myndighets- område	Man	Kvinna	Totalt
Brandtillsyn	-	-	-
Bygglov	50	-	51
Markupplåtelse	65	-	66
Miljö- och hälso- skydd	66	80	70
Serveringstillstånd	83	87	85
Totalt	64	79	68
<b>Antal svar</b>	<b>113</b>	<b>45</b>	<b>170</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	-	43	-	-	-	-	-	60	51
Mark- upplåtelse	-	-	-	-	79	-	-	-	66
Miljö- och hälsoskydd	64	64	-	68	82	-	-	75	70
Serverings- tillstånd	-	-	-	-	87	-	-	-	85
Totalt	64	54	-	68	83	-	-	65	68
<b>Antal svar</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>170</b>

**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	-	-	-	-	-	-	-
Bygglov	-	36	-	51	-	-	51
Markupplåtelse	-	-	-	77	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	71	71	69	75	61	-	70
Serveringstillstånd	-	82	-	-	-	-	85
Totalt	74	68	71	70	58	58	68
<b>Antal svar</b>	<b>18</b>	<b>56</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>170</b>

**Tabell: Ärendesutgång gällande tillstånd/anmälan**

Myndighets- område	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	-	-	-	-	-
Bygglov	62	-	-	-	51
Markupplåtelse	77	-	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	83	63	-	-	70
Serveringstillstånd	87	-	-	-	85
Totalt	78	44	18	-	68
<b>Antal svar</b>	<b>84</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>170</b>

**Tabell: Ärendesutgång gällande tillsyn**

Myndighets- område	Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas	Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	-	-	-	-
Bygglov	-	-	-	51
Markupplåtelse	-	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	63	70	-	70
Serveringstillstånd	-	86	-	85
Totalt	64	72	-	68
<b>Antal svar</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>170</b>

**Tabell: Huvudsakligt kontaktsätt**

Myndighets- område	Telefon	E- post	Brev	Personligt möte	E- tjänst	Annat sätt	Totalt
Brandtillsyn	-	-	-	-	-	-	-
Bygglov	-	-	-	55	-	-	51
Markupplåtelse	62	-	-	-	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	71	75	62	70	-	-	70
Serveringstillstånd	89	-	-	87	-	-	85
Totalt	66	70	60	71	-	-	68
<b>Antal svar</b>	<b>38</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>78</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>170</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	-	53	43	-	51
Markupplåtelse	77	63	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	82	60	55	68	70
Serveringstillstånd	84	-	-	-	85
Totalt	79	61	49	70	68
<b>Antal svar</b>	<b>70</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>170</b>

**Tabell: Avgiftens rimlighet**

Myndighets- område	Varken rimlig eller orimlig			Vet ej			Totalt
	Helt rimlig	Ganska rimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig	Vet ej		
Brandtillsyn	-	-	-	-	-	-	-
Bygglov	-	-	61	-	-	-	51
Markupplåtelse	-	-	-	-	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	87	73	72	61	52	82	70
Serveringstillstånd	-	87	-	-	-	-	85
Totalt	89	72	70	60	35	74	68
<b>Antal svar</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>170</b>

**Tabell: Erfarenhet av kommunal service från annan kommun**

Myndighets- område	Ja, från flera andra kommuner	Ja, från en kommun	Nej	Totalt
Brandtillsyn	-	-	-	-
Bygglov	50	-	48	51
Markupplåtelse	-	-	70	66
Miljö- och hälso- skydd	69	61	72	70
Serveringstillstånd	-	-	85	85
Totalt	62	63	71	68
<b>Antal svar</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>106</b>	<b>170</b>

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

Myndighets- område	Ja, flera gånger	Ja, en gång	Nej	Totalt
Brandtillsyn	-	-	-	-
Bygglov	44	-	-	51
Markupplåtelse	73	-	-	66
Miljö- och hälso- skydd	68	71	74	70
Serveringstillstånd	83	-	-	85
Totalt	68	63	70	68
<b>Antal svar</b>	<b>97</b>	<b>15</b>	<b>43</b>	<b>170</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 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  
Jönköpings kommun  
Kalix kommun  
Kalmar kommun  
Karlshamns kommun  
Karlskrona kommun  
Karlstads kommun  
Kiruna kommun  
Klippans kommun  
Kommunalförbundet Södra  
Hälsingland  
Kristianstads kommun  
Kristinehamns kommun  
Krokoms kommun  
Kungsbacka kommun  
Kungälv kommun  
Kävlinge kommun  
Laholms kommun  
Landskrona stad  
Laxå kommun  
Lekebergs kommun  
Leksands kommun  
Lerums kommun  
Lidköpings kommun  
Lilla Edets kommun  
Lindesbergs kommun  
Ljungby kommun  
Ljusnarsbergs kommun  
Lomma kommun  
Luleå kommun  
Lunds kommun  
Lycksele kommun  
Lysekils kommun  
Malmö stad  
Malung-Sälens kommun

Mariestads kommun  
Marks kommun  
Mjölby kommun  
Motala kommun  
Mölnådal kommun  
Mönsterås kommun  
Mörbylånga kommun  
Nora kommun  
Nordanstigs kommun  
Norrköpings kommun  
Nybro kommun  
Orust kommun  
Osby kommun  
Oskarshamns kommun  
Partille kommun  
Piteå kommun  
Region Gotland  
Ronneby kommun  
Sandvikens kommun  
Skara kommun  
Skellefteå kommun  
Skövde kommun  
Sollefteå kommun  
Stenungsunds kommun  
Storumans kommun  
Strömstads kommun  
Sundsvalls kommun  
Sunne kommun  
Svalövs kommun  
Svenljunga kommun  
Sydnärkes Byggförvaltning  
Sävsjö kommun  
Söderhamns 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!**